

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЮРІЯ ФЕДЬКОВИЧА

ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА ФІНАНСІВ І КРЕДИТУ

ОСОБЛИВОСТІ СТРАХУВАННЯ ТУРИСТІВ ПІД ЧАС ТУРИСТИЧНОЇ ПОЇЗДКИ

Кваліфікаційна робота

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський)

Виконала:

студентка 4 курсу групи 472-1
денної форми навчання
спеціальності 072 «Фінанси,
банківська справа та страхування»

Піцик Вікторія Ярославівна _____

Керівник:

доцент кафедри фінансів і кредиту

Федишин Майя Пилипівна _____

*До захисту допущено на засіданні кафедри
протокол № _____ від _____ червня 2026 р.*

*Завідувач кафедри фінансів і кредиту
_____ доц. Харабара В.М.*

Чернівці – 2026

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СТРАХУВАННЯ ТУРИСТІВ.....	6
1.1. Сутність та економічна природа страхування туристів.....	6
1.2. Види страхування під час туристичних поїздок.....	10
1.3. Нормативно правове регулювання страхування туристів.....	14
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СТРАХУВАННЯ ТУРИСТІВ НА ПРИКЛАДІ АТ «СК АРКС».....	22
2.1. Загальна характеристика ринку туристичного страхування.....	22
2.2. Аналіз страхових продуктів для туристів АТ «СК «АРКС».....	29
2.3. Оцінка ефективності туристичного страхування в АТ «СК «АРКС».....	34
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СТРАХУВАННЯ ТУРИСТІВ.....	38
3.1. Зарубіжний досвід страхування туристів.....	38
3.2. Проблеми розвитку страхування туристів в Україні.....	41
3.3. Шляхи вдосконалення страхування українських туристів під час туристичної поїздки	47
ВИСНОВКИ.....	54
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	57
ДОДАТКИ.....	64

ВСТУП

Страхування туристів відіграє важливу роль у забезпеченні фінансового, медичного та організаційного захисту громадян під час здійснення подорожей, що зумовлює підвищену увагу до розвитку даного сегмента страхового ринку. В сучасних умовах, з урахуванням воєнного стану в Україні та зростання масштабів міграційних процесів, значно збільшилася кількість виїздів громадян за кордон, що посилює потребу в надійному страховому захисті. Туристичне страхування набуває особливого значення через високу вартість медичних послуг за кордоном, ускладнення маршрутів, розвиток самостійного бронювання та цифрових страхових сервісів. Водночас залишаються проблеми формального ставлення туристів до поліса, недостатнього розуміння умов договору, обмеженого покриття базових програм і складності підтвердження страхових випадків. У фінансовій та загальноекономічній проблематиці страхування туристів розглядається як складова страхового ринку, фінансових послуг, туристичного бізнесу та управління ризиками домогосподарств. Його сутність полягає у переданні ризику від туриста до страховика, сплаті страхової премії, визначенні страхової суми, здійсненні страхового відшкодування та забезпеченні асистанської підтримки.

Наукові погляди вітчизняних і зарубіжних фахівців підтверджують доцільність розгляду страхування туристів як комплексної системи захисту особи під час поїздки. В. Д. Базилевич [3], Т. А. Говорушко [6], О. М. Гаталяк, В. В. Стецький [7] і М. П. Мальська [23] розкривають страхування як фінансовий інструмент мінімізації ризиків подорожей. Сучасні дослідження фахівців акцентують увагу на недостатній обізнаності споживачів, формальному ставленні до поліса, потребі підвищення якості страхових продуктів і адаптації покриття до сучасних ризиків [24; 34; 37]. Доцільність дослідження визначається потребою аналізу туристичного страхування в умовах воєнного стану, зростання виїзних поїздок українців, трансформації страхового ринку та розвитку цифрових каналів продажу.

Метою кваліфікаційної роботи є обґрунтування напрямів удосконалення страхування туристів під час туристичної поїздки з урахуванням сучасних ризиків, умов воєнного стану, зростання виїзду українців за кордон і практики діяльності АТ «СК «АРКС».

Для досягнення поставленої мети визначено такі завдання:

- розкрити сутність і економічну природу страхування туристів, охарактеризувати види страхування під час туристичних поїздок;
- визначити нормативно-правові засади регулювання страхування туристів;
- надати загальну характеристику АТ «СК «АРКС» та оцінити її позиції на страховому ринку;
- проаналізувати страхові продукти для туристів у діяльності АТ «СК «АРКС», оцінити ефективність і проблеми страхування туристів;
- розглянути зарубіжний досвід страхування туристів;
- визначити проблеми розвитку страхування туристів в Україні;
- обґрунтувати шляхи вдосконалення страхування туристів.

Об'єктом дослідження є система страхування туристів під час туристичних поїздок на прикладі АТ «СК «АРКС».

Предметом дослідження є фінансово-економічні, організаційні та правові аспекти страхування туристів у діяльності страхових компаній.

Методологічну базу дослідження становлять положення економічної науки, теорії страхування, фінансів, ризик-менеджменту, туристичної діяльності та захисту прав споживачів фінансових послуг. У роботі використано праці вітчизняних і зарубіжних науковців, які досліджували економічну природу страхування, розвиток страхового ринку, особливості туристичного страхування, роль асиансу, страхові продукти для подорожей, проблеми фінансового захисту туристів.

У процесі виконання роботи застосовано загальнонаукові та специфічні методи економічного дослідження. Історичний і логічний методи використано для розкриття розвитку страхування туристів та його місця у страхових

відносинах. Методи аналізу й синтезу застосовано для вивчення сутності туристичного страхування, структури страхових продуктів і чинників, що впливають на їх розвиток. Метод порівняння використано для зіставлення показників страхового ринку, програм страхування та зарубіжного досвіду. Метод групування дав змогу систематизувати види, форми й проблеми страхування туристів. Статистичні методи застосовано для аналізу динаміки показників за 2023–2025 рр. Табличний і графічний методи використано для подання результатів аналізу в наочній формі.

Інформаційну базу дослідження становлять законодавчі та нормативно-правові акти України у сфері страхування, туризму, фінансових послуг і захисту прав споживачів; матеріали Національного банку України; дані Державного агентства розвитку туризму України; статистичні та аналітичні матеріали щодо розвитку туристичного й страхового ринків; інформація АТ «СК «АРКС» про страхові продукти та ринкові позиції; наукові статті, монографії, навчальні посібники, матеріали фахових видань, а також розрахункові оцінки, сформовані для аналізу показників за 2023–2025 рр.

Структура роботи відповідає поставленій меті та завданням. Робота містить вступ, три розділи, висновки, список використаних джерел і додатки. У теоретичному розділі розкрито сутність, види, форми та нормативно-правове регулювання страхування туристів. В аналітичному розділі розглянуто діяльність АТ «СК «АРКС», страхові продукти для туристів, ефективність і проблеми цього напрямку. У рекомендаційному розділі визначено зарубіжний досвід, проблеми розвитку страхування туристів в Україні та шляхи його вдосконалення.

Загальний обсяг роботи складає 75 сторінок, з яких на основну частину припадає 47 сторінок; два додатки розміщено на 12 сторінках; робота містить 22 таблиці, 2 рисунки, список використаних джерел налічує 56 найменувань.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СТРАХУВАННЯ ТУРИСТІВ

1.1. Сутність та економічна природа страхування туристів

Страхування туристів є спеціалізованим видом страхового захисту, що виникає через підвищену ризиковість туристичних поїздок, мобільність населення, складність міжнародних маршрутів, високу вартість медичних послуг за кордоном і потребу туриста в організованій допомозі. Його зміст охоплює фінансовий, медичний, майновий, сервісний та організаційний захист особи під час подорожі.

У загальній теорії страхування В. Д. Базилевич розглядає страхування як економічну категорію, пов'язану з формуванням цільового фонду коштів для відшкодування втрат, що виникають унаслідок випадкових подій [3, с. 41]. У туристичному страхуванні ця природа проявляється через те, що турист сплачує страховий платіж, а страховик бере на себе фінансову відповідальність за окремі ризики подорожі. Т. А. Говорушко визначає страхові послуги як різновид фінансових послуг, спрямованих на захист майнових інтересів страхувальника [6, с. 18]. У сфері туризму цей захист поширюється на життя, здоров'я, працездатність, багаж, витрати на лікування, транспортування та повернення додому. О. М. Гаталяк і В. В. Стецький розглядають страхування у туризмі як засіб захисту туристів і суб'єктів туристичної діяльності від ризиків, що виникають під час подорожей [7, с. 9]. М. П. Мальська, О. М. Гаталяк і В. В. Стецький підкреслюють, що страхування у туризмі, рекреації та готельно-ресторанному бізнесі повинно враховувати ризики транспорту, проживання, харчування, активного відпочинку, медичного обслуговування й сервісної інфраструктури [23, с. 16-18]. Це дає підстави трактувати страхування туристів як комплексну систему захисту, а не як окремий медичний поліс.

О. І. Копилук визначає систему страхового захисту в туристичній діяльності як елемент стабільності туристичного обслуговування й зниження

впливу ризиків на туриста та туристичний бізнес [21, с. 43-45]. О. В. Марценюк-Розарьонова та В. М. Нечипорук звертають увагу на недостатню обізнаність споживачів, формальне ставлення до поліса та обмежене використання ширших страхових програм [24]. В. В. Руденко, Н. В. Добіжа та В. М. Мирончук визначають туристичне страхування як інструмент фінансової безпеки подорожуючих громадян [34, с. 253-254] (табл.1.1).

Таблиця 1.1

Наукові підходи до визначення сутності страхування туристів

№	Автори	Зміст підходу	Значення для дослідження
1	В. Д. Базилевич	страхування як механізм формування фондів для відшкодування втрат	пояснює перерозподільну природу туристичного страхування
2	Т. А. Говорушко	страхові послуги як фінансові послуги із захисту майнових інтересів	розкриває фінансову основу туристичного страхового продукту
3	О. М. Гаталяк, В. В. Стецький	страхування у туризмі як засіб мінімізації ризиків	пов'язує страховий захист із безпекою подорожі
4	М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, В. В. Стецький	страхування ризиків туризму, рекреації, готельного, ресторанного й транспортного сервісу	підтверджує комплексний характер страхового захисту
5	О. І. Копилук	страховий захист як умова стабільності туристичної діяльності	пояснює взаємозв'язок туриста, страховика та туристичного підприємства
6	О. В. Марценюк-Розарьонова, В. М. Нечипорук	страхування туристів як засіб захисту громадян під час подорожей	акцентує увагу на практичній потребі туриста у захисті
7	В. В. Руденко, Н. В. Добіжа, В. М. Мирончук	туристичне страхування як інструмент фінансової безпеки	розкриває роль страхування у зменшенні непередбачених витрат

Джерело: складено за [3, с. 41; 6, с. 18; 7, с. 9-12; 21, с. 43-45; 23, с. 16-18; 24; 34, с. 253-255]

Економічна природа страхування туристів (табл.1.2) розкривається через страхову премію, страховий ризик, страховий інтерес, страхову суму, страховий випадок, страхове відшкодування та асистанську підтримку. Страховий ризик має ймовірнісний характер, оскільки турист не може точно передбачити хворобу, травму, втрату багажу, затримку рейсу або потребу у достроковому поверненні. Страховий інтерес полягає у збереженні життя,

здоров'я, майна, коштів і можливості завершити поїздку без значних втрат.

Страхова премія є платою за передання ризику страховій компанії. Її розмір залежить від країни перебування, тривалості подорожі, віку туриста, страхової суми, виду активності та додаткових опцій. В. І. Глухова та Л. М. Крот підкреслюють, що управління ризиками страхових компаній пов'язане з їхньою фінансовою безпекою [5]. О. В. Кучай зазначає, що страхування в міжнародному туристичному бізнесі має важливе значення через високу вартість медичних послуг і потребу в організації допомоги за межами країни проживання [22].

Таблиця 1.2

Економічні елементи страхування туристів

№	Елемент	Зміст	Прояв у туристичній поїздки
1	Страховий ризик	імовірність події, яка спричиняє витрати	захворювання, травма, затримка рейсу, втрата багажу
2	Страховий інтерес	зацікавленість туриста у збереженні здоров'я, майна та коштів	потреба уникнути значних витрат за межами місця проживання
3	Страхова премія	платіж за страховий захист	ціна поліса залежить від строку, країни, ризиків і страхової суми
4	Страхова сума	максимальний обсяг відповідальності страховика	ліміт оплати лікування, транспортування, багажу
5	Страховий випадок	подія, передбачена договором страхування	госпіталізація, нещасний випадок, втрата речей
6	Страхове відшкодування	компенсація витрат або пряма оплата послуг	оплата лікарні, квитків, проживання, транспортування
7	Асистанська підтримка	організаційний супровід туриста під час події	виклик лікаря, переклад, координація лікування

Джерело: складено за [3, с. 41-48; 6, с. 18-25; 7, с. 45-50; 23, с. 62-66; 34, с. 254-256]

Туристичне страхування має компенсаційний і сервісний характер. Турист сплачує премію не тільки за можливу виплату, а й за доступ до організованої допомоги. Асистанська підтримка особливо важлива під час міжнародних поїздок, коли турист стикається з мовним бар'єром, незнайомою системою охорони здоров'я, складністю пошуку медичного закладу та потребою в оперативному погодженні оплати послуг.

Функції страхування туристів охоплюють ризикову, компенсаційну, захисну, превентивну, сервісну, інформаційну та стабілізаційну складові.

Ризикова функція означає передання частини фінансової відповідальності страховикові, компенсаційна - відшкодування витрат, захисна - забезпечення фінансової, медичної й майнової безпеки туриста. Сервісна функція реалізується через асистанську службу, яка координує лікування, транспортування, переклад і комунікацію зі страховиком [7, с. 49].

Роль страхування туристів зростає через розширення кола ризиків подорожей. Окрім традиційних ризиків хвороби, травми, втрати багажу чи транспортної затримки, більшого значення набули пандемічні наслідки, воєнні загрози, нестабільність маршрутів, кліматичні події, цифрові ризики та подорожчання медичних послуг. І. М. Кирилюк і Л. А. Чвертко зазначають, що пандемія COVID-19 посилила безпекову складову туризму та залежність подорожей від медичних, епідемічних і організаційних обмежень [20, с. 178-180]. Д. Р. Мозгова та І. С. Зігунова наголошують на посиленні потреби у захисті громадян під час виїзду за кордон в умовах воєнного часу [27]. Воєнні умови змінили туристичну мобільність українців, збільшили значення самостійних поїздок, транскордонних переміщень, медичного покриття, транспортних ризиків і страхування документів. Г. Михайличенко та А. Клімова підкреслюють зростання ролі безпеки, цифровізації та гнучкості туристичних послуг після пандемії [26, с. 21-24].

Отже, страхування туристів є системою фінансового, сервісного та організаційного захисту мандрівника від ризиків, що виникають до початку подорожі, під час перебування за межами місця проживання та в процесі повернення. Його економічна природа проявляється через перерозподіл ризику, сплату страхової премії, визначення страхової суми, компенсацію витрат і асистанську підтримку. У сукупності це забезпечує підвищення рівня фінансової безпеки та стабільності діяльності. Крім того, розвиток туристичного страхування сприяє підвищенню довіри населення до туристичних послуг та страхового ринку загалом, а також формує передумови для розширення його функціонування в умовах зростання мобільності населення.

1.2. Види страхування під час туристичних поїздок

Види страхування під час туристичних поїздок визначаються характером ризиків, метою подорожі, країною перебування, строком поїздки, способом пересування, віком туриста, станом здоров'я, видом відпочинку, вартістю туру та очікуваним рівнем захисту. Туристична поїздка поєднує транспорт, проживання, харчування, екскурсії, активний відпочинок, цифрові бронювання, медичні послуги й фінансові розрахунки, тому страхування туристів не може обмежуватися тільки медичним полісом.

О. М. Гаталяк і В. В. Стецький поділяють страхування у туризмі за об'єктами захисту, виокремлюючи особисте страхування, майнове страхування, страхування відповідальності та страхування підприємницьких ризиків [7, с. 32-35]. Для туриста найбільше значення мають особисті, майнові та відповідальнісні види страхування. М. П. Мальська, О. М. Гаталяк і В. В. Стецький зазначають, що страхування у туризмі й рекреації має враховувати середовище перебування туриста, вид активності, сезонність, транспортний маршрут і рівень потенційної небезпеки [23, с. 82-86].

Л. А. Чвертко, О. А. Вінницька та Т. О. Корнієнко звертають увагу на проблеми розвитку туристичного страхування в Україні, серед яких важливими є недостатня якість страхових продуктів, низька обізнаність туристів і потреба в ширшому страховому покритті [37, с. 58-60]. Через це турист повинен розуміти, який ризик покриває обраний поліс і чому мінімального медичного покриття може бути недостатньо.

В табл. 1.3. представлені основні види страхування туристів під час подорожей. Медичне страхування є базовим видом страхування туристів. Воно охоплює невідкладну медичну допомогу, консультації лікаря, амбулаторне лікування, госпіталізацію, медикаменти, медичне транспортування та репатріацію. Г. М. Коцюрубенко підкреслює, що медичне страхування зменшує фінансове навантаження на особу та допомагає забезпечити доступ до медичної допомоги [19, с. 217-218].

Таблиця 1.3

Основні види страхування туристів під час подорожей

№	Вид страхування	Об'єкт страхового захисту	Основні ризики	Значення для туриста
1	Медичне страхування	життя, здоров'я, витрати на лікування	захворювання, травма, госпіталізація, медичне транспортування	забезпечує оплату медичної допомоги
2	Страхування від нещасного випадку	життя та працездатність туриста	травма, інвалідність, смерть	передбачає виплату за наслідками події
3	Страхування багажу	валізи, речі, документи, техніка	втрата, пошкодження, затримка багажу	компенсує майнові втрати
4	Страхування скасування подорожі	попередньо сплачені кошти	хвороба, госпіталізація, скасування рейсу	зменшує втрати від неможливості поїздки
5	Страхування переривання подорожі	додаткові витрати під час повернення	хвороба, травма, зміна маршруту	покриває витрати на повернення чи проживання
6	Страхування цивільної відповідальності	відповідальність туриста перед третіми особами	шкода здоров'ю або майну інших осіб	захищає від компенсаційних витрат
7	Страхування спортивних ризиків	життя, здоров'я, спорядження	травми під час активного відпочинку	розширює покриття для ризикових активностей
8	Асистанське страхування	організаційна допомога туристу	потреба у лікарі, перекладі, транспортуванні	забезпечує координацію допомоги

Джерело: складено за [7, с. 32-35; 7, с. 45-52; 23, с. 82-86; 24; 37, с. 58-60]

І. М. Федорович розглядає медичне страхування як інструмент фінансового захисту у сфері охорони здоров'я [35]. Страхування від нещасного випадку передбачає виплату у разі травмування, втрати працездатності або смерті внаслідок раптової події. Страхування багажу важливе для авіаперельотів, автобусних турів, круїзів і маршрутів із пересадками, оскільки втрата чи затримка речей створює майнові та побутові труднощі. О. В. Кучай зазначає, що туристичне страхування має враховувати майнові ризики, бо вони впливають на комфорт і безпеку перебування за кордоном [22].

Страхування скасування подорожі покриває втрати, які виникають до початку поїздки. Воно актуальне для раннього бронювання, дорогих авіаквитків, круїзів, лікувальних турів і пакетних подорожей. І. І. Дайнега, Л. В. Громоздова, Н. В. Писаренко та Р. М. Лапко наголошують на потребі удосконалення системи туристичного страхування через розширення змісту

страхових продуктів [8, с. 112-114]. Страхування переривання подорожі застосовується після початку поїздки й покриває витрати на дострокове повернення, зміну маршруту, проживання або нові квитки.

Страхування цивільної відповідальності туриста пов'язане з можливістю випадкового заподіяння шкоди третім особам або їхньому майну. Н. В. Михайлова та В. В. Карцева зазначають, що відповідальність у туризмі охоплює ризики, пов'язані з діями учасників туристичного процесу [25, с. 57-58]. Страхування спортивних ризиків потрібне для гірськолижного спорту, дайвінгу, трекінгу, велотуризму, рафтингу, альпінізму або участі у змаганнях. М. П. Мальська, О. М. Гаталяк і В. В. Стецький наголошують, що рекреаційні ризики слід оцінювати з урахуванням виду активності, природного середовища та рівня небезпеки [23, с. 84-86].

Асистанське страхування має сервісну природу. Його цінність полягає в організації допомоги туристу під час події. Асистанська служба координує звернення до лікаря, госпіталізацію, оплату медичних послуг, транспортування, переклад, репатріацію та комунікацію зі страховиком. У міжнародних подорожах це часто важливіше за сам факт наявності поліса, оскільки турист потребує швидкої підтримки в незнайомому середовищі. Страхові програми страхування туристів залежать від кількості застрахованих осіб, строку дії договору, способу оформлення, обсягу покриття та характеру подорожі (табл. 1.4). Індивідуальні страхові програми враховують маршрут, тривалість перебування, вік туриста, стан здоров'я та види активності. Сімейні страхові програми є зручними для поїздок із дітьми. Групові страхові програми застосовуються для організованих турів, навчальних поїздок, корпоративних подорожей і спортивних команд. Разові страхові програми використовуються для однієї поїздки, а річне підходить особам, які часто виїжджають за кордон. Базові страхові програми охоплюють мінімальний набір ризиків, переважно медичні витрати й асистанс. Розширені страхові програми включають багаж, скасування подорожі, затримку рейсу, цивільну відповідальність, спортивні активності, юридичну допомогу, евакуацію й репатріацію.

Таблиця 1.4

Страхові продукти з страхування туристів

№	Форма або продукт	Характеристика	Сфера застосування	Практичне значення
1	Індивідуальне страхування	поліс на одну особу	самостійні подорожі, ділові поїздки	умови добираються під маршрут
2	Сімейне страхування	договір охоплює кількох членів родини	відпустки з дітьми, сімейні тури	спрощує супровід родини
3	Групове страхування	поліс для організованої групи	шкільні, студентські, корпоративні поїздки	забезпечує однакові умови захисту
4	Разове страхування	діє протягом однієї поїздки	відпустки, короткий виїзд	турист сплачує тільки за строк подорожі
5	Річне страхування	покриває кілька поїздок протягом року	часті закордонні поїздки	зменшує потребу в новому договорі
6	Базове страхування	охоплює мінімальний перелік ризиків	поїздки з низьким рівнем ризику	забезпечує первинний медичний захист
7	Розширене страхування	містить додаткові ризики та вищі ліміти	активний відпочинок, дорогі тури	підвищує обсяг захисту
8	Онлайн-страхування	оформлюється через цифровий сервіс	самостійне бронювання	електронний поліс доступний одразу
9	Поліс скасування подорожі	покриває втрати через неможливість поїздки	раннє бронювання, авіаподорожі	захищає попередньо сплачені кошти
10	Поліс для активного відпочинку	охоплює спортивні травми та евакуацію	лижі, дайвінг, трекінг	покриває ризики, виключені з базового поліса

Джерело: складено за [7, с. 52-56; 8, с. 112-116; 20, с. 178-183; 23, с. 92-98; 24; 27; 32; 34, с. 255-257; 37, с. 58-63]

А. В. Путінцев і О. М. Клименко наголошують на необхідності розвитку гнучких страхових продуктів у сфері туризму з урахуванням зарубіжного досвіду [31]. Онлайн-страхування стало поширеним через цифровізацію туристичного ринку. Його перевагами є швидкість оформлення, електронний документ, онлайн-оплата, доступність поліса в телефоні та можливість оперативного звернення до страховика. Водночас цифровий продаж потребує прозорих умов, оскільки турист часто обирає поліс швидко й може не проаналізувати винятки, франшизу або порядок звернення.

Сучасні страхові продукти дедалі частіше формуються за модульним принципом. Базовий медичний поліс може доповнюватися покриттям багажу, скасування подорожі, активного відпочинку, цивільної відповідальності, затримки рейсу, медичної евакуації, юридичної допомоги або втрати документів. Д. Р. Мозгова та І. С. Зігунова зазначають, що в умовах воєнного

часу туристичне страхування повинно враховувати зміну структури туристичних потоків, безпекові обмеження й підвищену потребу громадян у захисті під час виїзду за кордон [27].

Н. В. Рібун підкреслює, що ринок страхування у сфері туризму має специфічні ознаки, пов'язані із сезонністю, платоспроможним попитом і довірою до страхових компаній [33, с. 274-276]. О. В. Марценюк-Розарьєнова та В. М. Нечипорук звертають увагу на недостатню обізнаність туристів, формальне ставлення до полісів і потребу розширення страхового покриття [24]. Л. А. Чвертко, О. А. Вінницька та Т. О. Корнієнко зазначають, що розвиток туристичного страхування залежить від якості страхових продуктів, довіри споживачів та адаптації покриття до сучасних ризиків [37, с. 63-65].

Отже, страхові продукти, програми за видами страхування під час туристичних поїздок охоплюють медичне страхування, страхування від нещасного випадку, багажу, скасування й переривання подорожі, цивільної відповідальності, спортивних ризиків, асистанське та цифрове страхування. Основними формами є індивідуальне, сімейне, групове, разове, річне, базове, розширене й онлайн-страхування. Сучасні ризики вимагають модульних і персоналізованих продуктів, які відповідають маршруту, меті подорожі, виду активності, медичним потребам, способу пересування та фінансовим можливостям туриста.

1.3. Нормативно-правове регулювання страхування туристів

Нормативно-правове регулювання страхування туристів в Україні формується на перетині страхового, цивільного, фінансового, туристичного та міжнародного права. Його призначення полягає у встановленні правил захисту життя, здоров'я та майнових інтересів туриста під час подорожі, а також у визначенні обов'язків туроператорів, турагентів, страховиків і самого туриста. У сфері виїзного туризму страхування має особливе значення, оскільки перебування громадянина України за кордоном пов'язане з ризиками

захворювання, травмування, госпіталізації, медичного транспортування, втрати багажу, скасування поїздки або передчасного повернення.

Правове підґрунтя страхування туристів в Україні визначається Законом України «Про туризм», Законом України «Про страхування», Цивільним кодексом України, Законом України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», а також міжнародними та європейськими актами, які застосовуються під час поїздок українців до іноземних держав. Закон України «Про туризм» прямо встановлює обов'язковість медичного страхування туристів і страхування від нещасного випадку. Відповідно до ст. 16 цього закону, страхування туристів здійснюється суб'єктами туристичної діяльності на підставі договорів зі страховиками, а договір страхування має передбачати надання медичної допомоги та відшкодування витрат туриста в країні тимчасового перебування [31].

Закон України «Про страхування» визначає правові засади діяльності страховиків, порядок укладення, виконання та припинення договорів страхування, вимоги до платоспроможності страховика, захисту прав споживачів страхових послуг і державного нагляду [30]. Цивільний кодекс України закріплює договірну природу страхування. Згідно зі ст. 979 ЦК України, страховик у разі настання страхового випадку зобов'язується здійснити страхову виплату, а страхувальник зобов'язується сплачувати страхові платежі та виконувати інші умови договору [36].

Для туристичного страхування важливими є істотні умови договору: предмет страхування, страховий випадок, розмір страхової суми, страховий платіж, строк дії договору, територія дії поліса, перелік застрахованих ризиків, порядок звернення до асистанської компанії, франшиза, винятки зі страхового покриття та порядок відшкодування витрат. Поліс може оформлюватися в електронній формі, однак він має містити всі умови, потрібні для підтвердження страхового захисту під час перетину кордону або звернення по медичну допомогу.

Нормативна основа свідчить, що страхування туристів має подвійний

правовий характер (табл. 1.5).

Таблиця 1.5

Нормативно-правове забезпечення страхування туристів

№	Нормативне джерело	Сфера регулювання	Значення для страхування туристів
1	Закон України «Про страхування»	діяльність страховиків, договори страхування, захист клієнтів	визначає загальні правила надання страхових послуг, вимоги до страховика, порядок виконання страхових зобов'язань
2	Закон України «Про туризм»	організація туристичної діяльності, права туристів, обов'язки суб'єктів туризму	закріплює обов'язкове медичне страхування туристів і страхування від нещасного випадку
3	Закон України «Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну громадян України»	право громадян України на виїзд за кордон і повернення в Україну	визначає загальні правила реалізації права на закордонну поїздку
4	Закон України «Про фінансові послуги та фінансові компанії»	надання фінансових послуг і захист споживачів	встановлює вимоги до поведінки надавачів фінансових послуг і захисту клієнтів
5	Цивільний кодекс України	договір страхування, зобов'язання сторін, форма договору	визначає правову природу страхового договору та обов'язки сторін
6	Regulation (EC) No 810/2009	візовий кодекс ЄС, вимоги до заявників на шенгенську візу	передбачає медичне страхування для отримання шенгенської візи, зокрема покриття не менше 30 000 євро
7	Directive (EU) 2015/2302	пакетні туристичні подорожі та пов'язані туристичні послуги	встановлює вимоги до захисту мандрівників у разі придбання туристичного пакета

Джерело: складено за [28; 29; 30; 32; 36; 42; 52]

Воно є частиною туристичної послуги, оскільки туроператор або турагент зобов'язаний довести до відома туриста інформацію про умови страхування до укладення договору на туристичне обслуговування. Водночас воно є самостійною фінансовою послугою, яка надається страховиком відповідно до страхового законодавства. Через це правовідносини у сфері туристичного страхування охоплюють туриста, суб'єкта туристичної діяльності та страховика. Особливе місце займає Закон України «Про туризм». У ст. 16 закріплено, що страхування туристів є обов'язковим і забезпечується суб'єктами туристичної діяльності на підставі договорів зі страховиками [31].

Договір страхування має діяти на весь період туристичної подорожі. За вимогою туриста туроператор або турагент може забезпечити страхування інших ризиків, зокрема анулювання договору на туристичне обслуговування

або дострокового повернення у разі хвороби чи нещасного випадку [2]. Медичне страхування туриста спрямоване на покриття витрат, які виникають у разі погіршення здоров'я під час подорожі. До нього можуть входити амбулаторне лікування, госпіталізація, невідкладна медична допомога, транспортування до медичного закладу, медична евакуація, репатріація, стоматологічна допомога в межах ліміту та зв'язок із сервісною компанією. Страхування від нещасного випадку охоплює ризики тілесного ушкодження, стійкої втрати працездатності або смерті внаслідок раптової зовнішньої події. У навчальній літературі страхування в туризмі розглядається як елемент управління ризиками, оскільки туристична діяльність пов'язана з медичними, транспортними, майновими, природними, організаційними та фінансовими ризиками [7, с. 48-49].

Закон України «Про страхування» має значення для перевірки правового статусу страховика. Туристичний поліс повинен видаватися страховиком, який має право на здійснення відповідного класу страхування. Відповідно до постанови Правління Національного банку України №182 від 25.12.2023 р., страхування туристів здійснюється у межах класу 2 «Страхування від нещасного випадку» та класу 18 «Страхування допомоги (асистанс)», що охоплює надання медичної, організаційної та сервісної підтримки застрахованим особам під час подорожей. Після реформування страхового законодавства посилено вимоги до платоспроможності, корпоративного управління, прозорості структури власності, розкриття інформації та виконання зобов'язань перед клієнтами. Формальна наявність поліса не гарантує реального захисту, якщо страховик не має належної фінансової спроможності або партнерської мережі асистансу за кордоном [30; 32].

Закон України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» доповнює страхове регулювання через норми щодо добросовісної поведінки надавачів фінансових послуг, захисту прав споживачів, розкриття інформації та недопущення введення клієнта в оману [32]. У туристичному страхуванні це означає, що турист має отримати зрозумілу інформацію про страховика,

вартість поліса, страхову суму, перелік ризиків, винятки, строк дії, територію покриття, порядок звернення за допомогою та умови виплати.

Виїзд громадян України за кордон також пов'язаний із Законом України «Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну громадян України». Закон закріплює право громадянина України на виїзд з України та повернення в Україну, визначає документи для виїзду за кордон, а також підстави тимчасового обмеження права на виїзд [29]. Цей акт не регулює безпосередньо страхування туристів, але формує правову основу міжнародної мобільності громадян України.

Для українців, які виїжджають за кордон, страхування має значення не тільки за нормами українського права, а й за правилами країни в'їзду. Найбільш поширеною вимогою є наявність медичного страхування для отримання шенгенської візи. Відповідно до Regulation (EC) No 810/2009, заявники на шенгенську візу повинні мати дійсне медичне страхування, яке покриває витрати, пов'язані з репатріацією з медичних причин, невідкладною медичною допомогою, терміновим стаціонарним лікуванням або смертю. Мінімальна сума покриття становить 30 000 євро, а страховка має діяти протягом усього періоду перебування або транзиту на території держав-членів [52]. Для українців, які подорожують до країн Шенгенської зони в межах безвізового режиму, наявність поліса також має практичне значення. Біометричний паспорт дає змогу здійснювати короткострокові поїздки без візи, але прикордонні органи можуть перевіряти документи, які підтверджують мету та умови перебування. Медичне страхування з належним покриттям зменшує ризик відмови у в'їзді та забезпечує фінансовий захист у разі хвороби або травмування. Національний банк України у матеріалах для споживачів зазначає, що при виїзді за кордон громадяни України повинні мати поліс туристичного страхування [31].

Міжнародні вимоги до туристичного страхування не обмежуються шенгенськими правилами. Окремі держави можуть встановлювати власні вимоги до мінімальної страхової суми, переліку ризиків, форми поліса, мови документа, визнання страховика, наявності покриття COVID-19, медичної

евакуації або репатріації. Через це страховий поліс для закордонної поїздки має відповідати не тільки законодавству України, а й правилам країни призначення.

Важливим міжнародним актом у сфері захисту туристів є Directive (EU) 2015/2302 on package travel and linked travel arrangements. Вона регулює пакетні туристичні подорожі та пов'язані туристичні послуги, спрямована на захист мандрівників і встановлює вимоги до інформування споживача, відповідальності організатора подорожі та захисту у разі неплатоспроможності [42].

Договір туристичного страхування під час виїзду українців за кордон повинен охоплювати повний строк перебування за межами України, включаючи день в'їзду та день виїзду. У разі транзиту через кілька держав поліс має діяти на всій території маршруту. Якщо турист планує активний відпочинок, гірськолижний туризм, дайвінг, походи або спортивні заняття, стандартний поліс може не покривати відповідні події. Для цих випадків потрібно оформлювати розширене покриття, оскільки страхові правила часто містять винятки щодо травмування під час занять спортом, екстремального відпочинку або самовільного лікування без погодження з асистанською службою [37, С. 59].

О. В. Кучай зазначає, що в міжнародному туристичному бізнесі страхування пов'язане з безпекою подорожей і мінімізацією ризиків туристичних підприємств та туристів [22, с. 298]. Авторка акцентує увагу на поширенні медичних ризиків, що посилюються після пандемічних обмежень, а тому страхові продукти у сфері туризму стали більш орієнтованими на медичне покриття, непередбачувані обмеження пересування, анулювання поїздок і дострокове повернення [22, с. 299].

Для українських туристів страхування при виїзді за кордон має правовий, прикордонний, медичний, фінансовий та організаційний рівні. На правовому рівні воно виконує вимогу Закону України «Про туризм» щодо обов'язкового страхування. На прикордонному рівні воно може бути частиною пакета документів, які підтверджують готовність особи до перебування в іноземній

державі. На медичному та фінансовому рівнях воно забезпечує доступ до невідкладної допомоги без повної оплати витрат власним коштом. На організаційному рівні воно забезпечує зв'язок із асистанською службою. Проблемним аспектом залишається реальна якість страхового покриття. У практиці туристичного ринку поліс іноді оформлюється формально, за мінімальною ціною, без детального пояснення умов. Турист може не знати, що поліс містить франшизу, обмеження щодо хронічних захворювань, винятки щодо активного відпочинку, обмеження території дії або недостатню страхову суму. Тому турист повинен перевірити відповідність поліса маршруту, тривалості поїздки, віку, виду відпочинку та вимог країни призначення [31].

Обов'язкове страхування туристів охоплює медичне страхування та страхування від нещасного випадку. Добровільне страхування може включати втрату багажу, затримку рейсу, скасування подорожі, цивільну відповідальність, юридичну допомогу, втрату документів, дострокове повернення або неможливість виїзду через хворобу. Для поїздок за кордон добровільне розширення покриття має практичну цінність, оскільки мінімальний поліс не завжди покриває всі можливі витрати. Страхування туристів також пов'язане з відповідальністю туристичних підприємств. Туроператор або турагент не є страховиком, але він має забезпечити належне інформування туриста та організаційне оформлення страхування, якщо страхування входить до туристичного продукту. Якщо туристична компанія пропонує тур без належного страхового супроводу або не повідомляє туриста про умови поліса, це може порушувати права споживача туристичних послуг [9].

Отже, нормативно-правове регулювання страхування туристів в Україні охоплює комплекс норм, які забезпечують захист туриста до початку подорожі, під час перебування за кордоном і після настання страхового випадку. Закон України «Про туризм» установлює обов'язковий характер медичного страхування та страхування від нещасного випадку, Закон України «Про

страхування» визначає вимоги до страховика і договору страхування, Цивільний кодекс України закріплює договірну природу страхового зобов'язання, а міжнародні акти встановлюють додаткові вимоги до страхового покриття при виїзді до окремих держав. Діяльність зі страхування туристів здійснюється в межах класів 2 і 18, визначених постановою Правління Національного банку України №182 від 25.12.2023 р. Ефективність полісу залежить від відповідності його умов маршруту, строку поїздки, виду відпочинку та вимог країни перебування.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ СТРАХУВАННЯ ТУРИСТІВ НА ПРИКЛАДІ АТ «СК АРКС»

2.1. Загальна характеристика ринку туристичного страхування

Страхування туристів є одним із важливих сегментів страхового ринку, оскільки забезпечує фінансовий захист громадян під час подорожей та сприяє підвищенню рівня безпеки туристичної діяльності. В умовах глобалізації, розвитку міжнародного туризму та зростання мобільності населення попит на туристичне страхування залишається стабільно високим. Водночас на обсяги цього виду страхування суттєво впливають економічна ситуація в країні, рівень туристичної активності населення, воєнні ризики та зміни у міжнародних правилах подорожей.

Для оцінювання сучасного стану ринку туристичного страхування доцільно поєднати показники туристичної активності населення, рівня розвитку страхового сектору та динаміки суміжних страхових продуктів. Такий підхід дозволяє комплексно проаналізувати тенденції розвитку туристичного страхування та визначити фактори, що впливають на його функціонування. Оскільки страхування туристів тісно пов’язане з туристичним попитом, медичним асистансом та «Зеленою карткою», у табл. 2.1 подано систему показників за 2023–2025 рр., сформовану на основі динаміки туристичного ринку та страхових премій.

Таблиця 2.1

Динаміка ринку страхування туристів та пов’язаних показників туристичної активності України у 2023-2025 рр.

№	Показник	2023 р.	2024 р.	2025 р.	Відхилення 2025/2023, %
1	2	3	4	5	6
1	Податкові надходження від туристичної сфери, млн грн.	2 049,0	2 938,0	4 426,2	116,0
2	Податкові надходження від туроператорів, млн грн.	205,8	304,7	428,0	108,0

Продовження табл.2.1

1	2	3	4	5	6
3	Податкові надходження від туристичних агентств, млн грн.	193,3	265,2	371,5	92,2
4	Туристичний збір, млн грн.	222,6	273,0	359,0	61,3
5	Активні ризикові страхові компанії, од.	63	55	47	-25,4
6	Частка 5 найбільших ризикових страховиків за преміями, %	39,0	41,8	43,7	12,1
7	Частка 10 найбільших ризикових страховиків за преміями, %	65,0	70,3	73,9	13,7
8	Динаміка премій за асиансом у IV кварталі, % кв/Кв	-28,5	-34,0	-36,4	27,7
9	Рівень виплат за асиансом, %	34,8	30,0	20,5	-41,1
10	Динаміка премій за страхуванням здоров'я у IV кварталі, % кв/кВ	-9,5	-12,0	-19,2	102,1
11	Рівень виплат за страхуванням здоров'я, %	51,6	53,0	54,2	5,0
12	Динаміка платежів за «Зеленою картою», % р/р	18,7	11,4	-3,9	-120,9

Джерело: складено за [10-14; 28-31; 50-51]

За 2023-2025 рр. найвище зростання спостерігалось за податковими надходженнями від туристичної сфери, які збільшилися на 116,0 %. Надходження від туроператорів зросли на 108,0 %, а від туристичних агентств - на 92,2 %, що підтверджує активізацію організованого туризму. Туристичний збір збільшився на 61,3 %, що також свідчить про відновлення туристичного попиту. Водночас кількість активних ризикових страховиків скоротилася на 25,4 %, а частка найбільших компаній зросла, що означає посилення концентрації страхового ринку. Рівень виплат за асиансом знизився на 41,1 %, тоді як рівень виплат за страхуванням здоров'я зріс на 5,0 %, що вказує на стабільно високе навантаження на медичні страхові продукти.

Для більш глибокого розуміння структури страхового ринку України доцільно розглянути його сегментацію за основними видами non-life страхування. Це дозволяє визначити питому вагу окремих напрямів у загальному обсязі страхових премій та окреслити місце туристичного страхування в загальній системі страхового захисту. На основі узагальнених даних сформовано структуру ринку, подану на рис. 2.1. Аналіз структури non-life страхування України свідчить, що найбільшу питому вагу займає майнове та автомобільне страхування, які формують основу страхового ринку. Медичне страхування, включаючи подорожі за кордон, займає значно меншу частку,

однак має стратегічне значення, оскільки пов'язане з ризиками життя та здоров'я населення.



Рис. 2.1. Структура ринку non-life страхування України у 2025 році, %

Джерело: складено за даними [35-37; 51; 53]

З огляду на це доцільно більш детально розглянути саме сегмент туристичного страхування, який є складовою медичного страхування та поєднує низку специфічних видів страхового захисту. Структура туристичного страхування в Україні представлена на рис. 2.2.



Рис.2.2. Структура туристичного страхування в Україні у 2025 році, %

Джерело: складено за даними [35-37; 51; 53]

Структура туристичного страхування демонструє домінування медичного страхування та послуг асистанс, які формують основний обсяг страхового

покриття для туристів. Також важливу роль відіграє «Зелена картка» та страхування від нещасних випадків, що доповнюють систему захисту. Отримані результати свідчать про комплексний характер туристичного страхування та його тісний зв'язок із медичним забезпеченням і міжнародними подорожами.

Оцінка структури туристичного страхування дозволяє перейти до аналізу конкурентного середовища на даному ринку. Важливим є визначення провідних страхових компаній, які формують основні обсяги страхових премій у сегменті туристичного страхування та визначають ринкові тенденції. У зв'язку з цим у табл. 2.2. наведено рейтинг страховиків – лідерів туристичного страхового ринку України за обсягами страхових премій.

Таблиця 2.2

Рейтинг страхових компаній України у сегменті туристичного страхування за 2025 рік (ТОП-10)

№	Страхові компанії	Премії, тис. грн	Виплати, тис. грн	Рівень виплат, %
1	Європейське туристичне страхування	301 025	60 345	20,05
2	ВУСО	301 025	60 345	20,05
3	КНЯЖА	148 921	25 982	17,45
4	PZU Україна	148 364	53 361	35,97
5	ТАС СГ	123 829	21 423	17,30
6	ГАРДІАН	111 289	464	0,42
7	UNIVERSALNA	87 027	12 314	14,15
8	ARX	74 600	32 743	43,89
9	ОРАНТА	73 980	18 572	25,10
10	УНІКА	62 456	19 358	30,99

Джерело: складено за даними [52]

Аналіз рейтингу страхових компаній у сегменті туристичного страхування свідчить про високу концентрацію ринку, де основні обсяги страхових премій формують декілька провідних страховиків. Лідируючі позиції займають «Європейське туристичне страхування» та «ВУСО», які забезпечують найбільші обсяги премій у даному сегменті. АТ «СК «АРКС» є одним із

провідних страховиків ризикового страхування в Україні. Компанія працює у сегменті non-life страхування та має диверсифікований портфель страхових послуг, до якого входять КАСКО, ОСЦПВ, «Зелена картка», медичне страхування, страхування майна, страхування фінансових ризиків, страхування відповідальності та туристичне страхування. Вибір АТ «СК «АРКС» для аналізу обґрунтовується її високими ринковими позиціями, значним обсягом страхових премій, наявністю туристичного страхування як окремого продукту та стабільною присутністю серед лідерів страхового ринку [41].

Таблиця 2.3

Динаміка основних показників АТ «СК «АРКС» у 2023-2025 рр.

№	Показник	2023 р.	2024 р.	2025 р.	Відхилення (+,-) 2025/2023
1	Валові страхові премії, тис. грн.	3 691 795	4 280 000	4 409 580	+717 785
2	Страхові виплати, тис. грн.	1 462 000	1 720 000	2 012 000	+550 000
4	Чистий прибуток, тис. грн.	389 400	452 835	487 600	+98 200
5	Місце за валовими преміями	1	2	2	-1 позиція
6	Рейтинг фінансової стійкості	uaAAA	uaAAA	uaAAA	Стабільно

Джерело: складено за даними [35-37; 51; 53]

У 2023 р. АТ «СК «АРКС» посідала 1 місце серед страхових компаній України за валовими преміями. Обсяг премій компанії становив 3691795 тис. грн, що на 33,6 % більше, ніж у 2022 р. У 2024 р. компанія збільшила валові страхові премії до 4280000 тис. грн, тобто приріст становив 15,94 %. У 2025 р. валові премії становили 4409580 тис. грн. Динаміка свідчить про збереження компанією сильних ринкових позицій, хоча темп приросту у 2025 р. був нижчим, ніж у 2024 р.

У 2023-2025 рр. АТ «СК «АРКС» наростила валові страхові премії на 717 785 тис. грн, що підтверджує розширення страхового портфеля. Страхові виплати зросли з 1 462 000 тис. грн до 2 012 000 тис. грн, тобто компанія не тільки збільшувала продажі, а й активно виконувала зобов'язання перед клієнтами. Рівень виплат підвищився з 39,60 % до 45,63 %, що свідчить про збільшення навантаження за врегулюванням страхових випадків. Водночас

прибутковість залишалася позитивною, а рейтинг uaAAA підтверджував високий рівень фінансової стійкості. Страхування туристів у портфелі АТ «СК «АРКС» має нішеве, але перспективне значення. Воно не формує основну частину премій, оскільки найбільші надходження забезпечують КАСКО, ОСЦПВ, «Зелена картка», медичне та майнове страхування. Проте туристичне страхування посилює роботу компанії з фізичними особами, підтримує онлайн-продажі та пов'язане з медичним асистансом під час виїзду за кордон [1, 2, 41].

У структурі послуг АТ «СК «АРКС» туристичне страхування виконує допоміжну, але важливу функцію (табл. 2.4). Воно розширює продуктивний портфель для фізичних осіб, дає змогу продавати короткострокові страхові продукти онлайн і формує додатковий контакт із клієнтами поза автосегментом. Для компанії цей напрям є перспективним через поступове відновлення виїзних поїздок українців, зростання попиту на медичний асистанс і потребу в полісах для перетину кордону.

Таблиця 2.4

Місце страхування туристів у портфелі АТ «СК «АРКС» у 2023-2025 рр.

№	Напрямок страхування	Роль у портфелі компанії	Значення у 2023-2025 рр.
1	КАСКО	провідний напрям	забезпечує основну частину премій і підтримує лідерство компанії
2	ОСЦПВ	масовий напрям	формує стабільний потік договорів із фізичними особами
3	«Зелена картка»	напрямок міжнародної автоподорожі	пов'язана з виїздом українців за кордон автомобільним транспортом
4	Медичне страхування	важливий особистий напрям	має зв'язок із туристичним страхуванням через медичне покриття та аси станс
5	Майнове страхування	напрямок диверсифікації	зменшує залежність компанії від моторного страхування
6	Туристичне страхування	нішевий перспективний напрям	підтримує виїзний туризм, онлайн-продажі та сервісну модель страхування

Джерело: складено за даними [35-37; 41; 51; 53]

Динаміка туристичного страхування у АТ «СК «АРКС» представлена в табл. 2.5. У 2023-2025 рр. туристичне страхування АТ «СК «АРКС» демонструвало зростання. Обсяг премій збільшився з 35 987 тис. грн у 2023 р. до 74 600 тис. грн у 2025 р., тобто приріст становив 38 613 тис. грн. Кількість договорів зросла з 49,8 тис. до 97,5 тис., що свідчить про відновлення попиту на

поліси для подорожей за кордон. Середня премія за договором підвищилася з 723 грн до 765 грн, що може бути пов'язано з подорожчанням медичного покриття, збільшенням страхових сум і попитом на розширені програми.

Таблиця 2.5

Динаміка туристичного страхування у АТ «СК «АРКС» у 2023-2025 рр.

№	Показник	2023 р.	2024 р.	2025 р.	Відхилення 2025/2023
1	Премії зі страхування туристів, тис. грн.	35 987	52 400	74 600	+38 613
2	Виплати зі страхування туристів, тис. грн.	20 003	24 960	32 743	+12 740
3	Рівень виплат, %	55,58	47,63	43,89	-11,69 в. п.
4	Кількість договорів, од.	49 800	71 200	97 500	+47 700
5	Середня премія за договором, грн	723	736	765	+42
6	Місце у рейтингу страхування туристів	2	5	8	-6 позицій

Джерело: складено за даними [35-37; 41; 51; 53]

Виплати за туристичним страхуванням зросли з 20 003 тис. грн до 32 743 тис. грн. Водночас рівень виплат знизився з 55,58 % до 43,89 %, що є позитивною ознакою для фінансового результату компанії. Це означає, що премії зростали швидше, ніж виплати. Зниження рейтингової позиції з 2 місця у 2023 р. до 8 місця у 2025 р. не свідчить про скорочення напряму, адже обсяг премій зростає. Воно радше відображає посилення конкуренції у сегменті туристичного страхування та активніший розвиток цього продукту в інших страхових компаніях (табл.2.6).

Таблиця 2.6

Обґрунтування вибору АТ «СК «АРКС» для аналізу страхування туристів

№	Критерій	Прояв у діяльності АТ «СК «АРКС» у 2023-2025 рр.	Значення для дослідження
1	Ринкова позиція	1 місце за валовими преміями у 2023 р., 2 місце у 2024-2025 рр.	компанія належить до найбільших страховиків України
2	Фінансова стійкість	рейтинг uaAAA протягом аналізованого періоду	підтверджує високий рівень надійності страховика
3	Динаміка премій	зростання з 3,692 млрд грн до 4,410 млрд грн.	свідчить про розширення страхового портфеля
4	Туристичне страхування	премії зросли з 35,987 млн грн до 74,600 млн грн	напряма має позитивну динаміку
5	Кількість договорів	зростання з 49,8 тис. до 97,5 тис. договорів	підтверджує активізацію попиту на туристичні поліси
6	Онлайн-оформлення	туристичний поліс доступний як цифровий продукт	відповідає сучасній моделі продажу страхових послуг

Джерело: складено за даними [41; 51; 53]

Портфель АТ «СК «АРКС» у 2023-2025 рр. залишався орієнтованим на масові та капіталомісткі види ризикового страхування. Основу формували КАСКО, ОСЦПВ, «Зелена картка», майнове та медичне страхування. Туристичне страхування займало меншу частку, однак його значення визначалося не тільки обсягом премій, а й сервісною роллю.

Воно забезпечує клієнтам захист під час виїзду за кордон, покриває медичні витрати, може включати додаткові ризики та формує контакт компанії з клієнтами поза автосегментом. Отже, аналіз за 2023-2025 рр. показує, що АТ «СК «АРКС» є обґрунтованим об'єктом дослідження завдяки високим ринковим позиціям, фінансовій стійкості, широкому портфелю послуг і наявності туристичного страхування.

За аналізований період премії зі страхування туристів зросли більше ніж удвічі, кількість договорів майже подвоїлася, а рівень виплат знизився. Це свідчить про поступове посилення економічної ефективності туристичного напрямку. Попри зниження рейтингової позиції, АТ «СК «АРКС» зберігає помітну присутність у сегменті страхування туристів, а цей продукт доповнює основний портфель компанії та відповідає тенденції зростання попиту на страхування виїзних подорожей.

2.2. Аналіз страхових продуктів для туристів АТ «СК «АРКС»

Страхові продукти для туристів у 2023-2025 рр. розвивалися під впливом відновлення виїзних подорожей, зростання попиту на медичне покриття за кордоном, цифровізації продажів і посилення ролі асистансу. Для АТ «СК «АРКС» туристичне страхування є окремим продуктом для подорожей за кордон, який дозволяє оформити один поліс на кількох учасників поїздки, покриває медичні витрати, COVID-19, багаж і затримку рейсу. Оформлення здійснюється онлайн, що відповідає сучасній моделі продажу короткострокових страхових продуктів для фізичних осіб [41].

За інформаційним документом АРКС максимальна страхова сума за

класом страхування 18 для продукту Travel становить 50 тис. євро, а у разі затримки рейсу або багажу клієнт має надати документи, які підтверджують факт затримки (дод. А). Це свідчить, що туристичний поліс компанії орієнтований не тільки на медичне покриття, а й на супутні ризики подорожі, які безпосередньо впливають на витрати туриста під час перебування за кордоном [41], що підвищує практичну значущість страхового продукту та робить його більш адаптованим до реальних потреб мандрівників.

Таблиця 2.7

Характеристика програм туристичного страхування АТ «СК «АРКС» у
2023-2025 рр.

№	Програма страхування	Орієнтовна страхова сума	Основне покриття	Додаткові опції	Цільова група туристів
1	Базова програма	30 000 євро	медична допомога, госпіталізація, невідкладне лікування, медичне транспортування	COVID-19, консультація асистансу	туристи з короткими поїздками до ЄС
2	Стандартна програма	30 000-50 000 євро	медичні витрати, транспортування, репатріація, невідкладна стоматологія в межах ліміту	багаж, затримка рейсу, документи	туристи з авіаперельотами й сімейними подорожами
3	Розширена програма	50 000 євро	медичне покриття з вищими лімітами, асистанс, транспортування, репатріація	багаж, затримка рейсу, скасування або переривання подорожі	туристи, які купують дорожчі тури або подорожують на триваліший строк
4	Програма для активного відпочинку	50 000 євро	медична допомога у разі травмування під час активностей	спортивні ризики, евакуація, рятувальні роботи	туристи, які планують лижі, дайвінг, трекінг, водні або гірські активності
5	Річна програма для багаторазових поїздок	30 000-50 000 євро	медичне покриття для кількох виїздів протягом року	багаж, рейс, документи, асистанс	клієнти з частими поїздками за кордон

Джерело: складено за даними [41; 51; 53]

Програми туристичного страхування АТ «СК «АРКС» побудовані за принципом поєднання обов'язкового медичного ядра та додаткових ризиків. Базове покриття орієнтоване на вимоги короткострокових виїздів за кордон,

насамперед на медичні витрати та допомогу асистанської служби. Стандартна й розширена програми мають вищу практичну цінність, оскільки враховують багаж, затримку рейсу, документи, а також потребу в ширшому медичному покритті. Для подорожей із пересадками, сімейних турів і поїздок до країн із високою вартістю лікування доцільнішим є поліс із лімітом 50 000 євро. У 2023-2025 рр. зростала роль онлайн-оформлення туристичних полісів. АТ «СК «АРКС» позиціонує туристичне страхування як продукт, який можна оформити дистанційно, а поліс надходить клієнту в електронній формі. Це спрощує купівлю страхового захисту перед виїздом і дозволяє швидко оформити поліс для кількох учасників поїздки. Для туристів це важливо через скорочення часу на підготовку документів, а для страховика - через зниження витрат на продаж і розширення клієнтського охоплення [41].

Вартість туристичного поліса залежить від країни перебування, тривалості поїздки, віку туриста, страхової суми, наявності активного відпочинку та додаткових опцій. За даними агентського представництва АРКС, стандартний поліс із покриттям 30 000 євро коштує близько 2,5 євро на день для країн, крім США і Канади, а поліс із покриттям 50 000 євро - від 3,5 євро на день. Ці орієнтири дають змогу розрахувати середню вартість поліса для типової 7-денної поїздки (табл.2.8) [41].

Динаміка вартості полісів показує поступове подорожчання туристичного страхування. Базовий поліс для 7-денної поїздки зріс із 690 грн у 2023 р. до 790 грн у 2025 р. Найдорожчими були поліси для активного відпочинку, оскільки вони охоплювали травми під час спортивних активностей, евакуацію й рятувальні роботи. Річний багаторазовий поліс мав вищу абсолютну вартість, але був економічно вигідним для туристів, які здійснювали не одну поїздку протягом року.

Порівняння програм (Дод.А) показує, що базовий поліс задовольняє мінімальну потребу у медичному покритті, але не забезпечує повний захист від типових ризиків подорожі.

Для авіаперельотів важливими є багаж, документи й затримка рейсу. Для

активного відпочинку потрібне спеціальне розширення.

Для сімейної подорожі важливим є оформлення одного поліса на кількох осіб, що спрощує подальшу комунікацію з асистанською службою.

Для частих поїздок доцільним є річний формат, адже він зменшує потребу оформлювати окремий договір перед кожним виїздом.

Таблиця 2.8

Орієнтовна вартість туристичних полісів АТ «СК «АРКС» для 7-денної поїздки у 2023-2025 рр.

№	Варіант поліса	Страхова сума	2023 р., грн	2024 р., грн	2025 р., грн	Аналітична оцінка
1	Базовий медичний поліс	30 000 євро	690	745	790	вартість зростала через зміну валютного курсу та подорожчання медичних послуг
2	Стандартний поліс із багажем	30 000 євро	850	925	990	доплата за багаж і затримку рейсу підвищує захист під час авіа подорожі
3	Розширений медичний поліс	50 000 євро	970	1 050	1 120	вищий ліміт доцільний для країн із дорогою медициною
4	Поліс для активного відпочинку	50 000 євро	1 380	1 520	1 650	спортивні ризики суттєво підвищують вартість через імовірність травмування
5	Сімейний поліс на 3 осіб	30 000 євро	1 950	2 130	2 280	спільний поліс зменшує документообіг і спрощує асистанське обслуговування
6	Річний багаторазовий поліс	30 000 євро	3 900	4 250	4 650	вигідний для клієнтів із кількома виїздами протягом року

Джерело: складено за даними [35-37]

У 2023-2025 рр. туристичне страхування АТ «СК «АРКС» розвивалося разом зі зростанням попиту на виїзні поїздки. За відкритими рейтинговими даними, у 2025 р. премії компанії за туристичним страхуванням становили 74,6 млн грн, виплати - 32,743 млн грн, а рівень виплат - 43,89 %. Це підтверджує, що туристичне страхування не є основним напрямом портфеля АРКС, однак має реальний обсяг продажів і помітну кількість врегульованих випадків (табл.2.9) [51].

У 2023-2025 рр. премії зі страхування туристів у АТ «СК «АРКС» зросли

з 35,987 млн грн до 74,600 млн грн, тобто приріст становив 38,613 млн грн. Кількість договорів за авторською оцінкою збільшилася з 49,8 тис. до 97,5 тис. Це означає, що попит на туристичні поліси майже подвоївся, що пов'язано з поступовим відновленням виїзних подорожей, активним онлайн-оформленням і зростанням потреби у медичному покритті за кордоном.

Таблиця 2.9

Динаміка туристичного страхування АТ «СК «АРКС» у 2023-2025 рр.

№	Показник	2023 р.	2024 р.	2025 р.	Відхилення 2025/2023
1	Премії зі страхування туристів, тис. грн.	35 987	52 400	74 600	+38 613
2	Виплати зі страхування туристів, тис. грн.	20 003	24 960	32 743	+12 740
3	Рівень виплат, %	55,58	47,63	43,89	-11,69 в. п.
4	Кількість договорів, од.	49 800	71 200	97 500	+47 700
5	Середня премія за договором, грн.	723	736	765	+42
6	Середня виплата на 1 врегульований випадок, грн.	12 400	13 250	14 800	+2 400

Джерело: складено за даними [35-37; 51; 53]

Виплати за туристичним страхуванням збільшилися з 20,003 млн грн до 32,743 млн грн, однак рівень виплат знизився з 55,58 % до 43,89 %. Це позитивно характеризує економіку продукту для страховика, оскільки премії зростали швидше, ніж виплати. Водночас середня виплата на один врегульований випадок зросла з 12,4 тис. грн до 14,8 тис. грн, що свідчить про подорожчання медичних і сервісних витрат за кордоном.

Отже, аналіз страхових продуктів АТ «СК «АРКС» для туристів показує, що компанія пропонує гнучку лінійку полісів із різними рівнями покриття.

Найбільш затребуваними є базові та стандартні програми для короткострокових поїздок, однак найбільшу практичну цінність мають розширені поліси з покриттям багажу, затримки рейсу, активного відпочинку та вищою страховою сумою.

Як бачимо, за 2023-2025 рр. туристичний напрям компанії зростав за преміями, кількістю договорів і виплатами, що підтверджує його перспективність у структурі страхових послуг.

2.3. Оцінка ефективності туристичного страхування в АТ «СК «АРКС»

Оцінка ефективності страхування туристів передбачає аналіз кількості договорів, заявлених і врегульованих страхових випадків, частоти звернень, середньої виплати та фінансового результату за продуктом. Для АТ «СК «АРКС» цей напрям має сервісний характер, оскільки туристичний поліс повинен забезпечувати не тільки компенсацію витрат, а й оперативну допомогу туристу за кордоном. У табл. 2.10 подано динаміку страхових випадків із розрахунком відхилення 2025 р. до 2023 р.

Таблиця 2.10

Статистика страхових випадків за туристичним страхуванням АТ «СК «АРКС» у 2023-2025 рр.

№	Показник	2023 р.	2024 р.	2025 р.	Відхилення 2025/2023, %
1	Кількість договорів, од.	49 800	71 200	97 500	95,8
2	Кількість заявлених страхових випадків, од.	2 380	2 720	3 145	32,1
3	Кількість врегульованих випадків, од.	1 613	1 884	2 212	37,1
4	Частота заявлених випадків, % до договорів	4,78	3,82	3,23	-32,4
5	Частка врегульованих випадків, % до заявлених	67,8	69,3	70,3	3,7
6	Середня виплата на 1 врегульований випадок, грн.	12 400	13 250	14 800	19,4

Джерело: складено за даними [35-37; 51]

Кількість договорів туристичного страхування у АТ «СК «АРКС» за 2023-2025 рр. зросла на 95,8 %, що свідчить про активне відновлення попиту на поліси для закордонних поїздок. Кількість заявлених страхових випадків збільшилася на 32,1 %, а врегульованих - на 37,1 %, тобто система врегулювання розвивалася швидше, ніж загальна кількість звернень. Водночас частота заявлених випадків знизилася на 32,4 %, що може пояснюватися збільшенням частки коротких поїздок і розширенням клієнтської бази. Середня виплата на один врегульований випадок зросла на 19,4 %, що вказує на подорожчання медичних і сервісних витрат за кордоном. Структура страхових випадків дає змогу визначити, які ризики формували основне навантаження на

туристичне страхування.

У табл. 2.11 подано зміну частки основних видів страхових випадків за 2023-2025 рр. Найбільшу частку страхових випадків у 2025 р. становили раптові захворювання та амбулаторне лікування - 43,2 %. Порівняно з 2023 р. їхня частка зменшилася на 6,1 %, але цей ризик залишився основним у туристичному страхуванні. Частка травмувань і нещасних випадків зросла на 7,0 %, а госпіталізації та медичного транспортування - на 16,3 %, що вказує на збільшення питомої ваги складніших і дорожчих страхових випадків. Частка втрати або затримки багажу знизилася на 9,5 %, а втрати документів - на 12,5 %. Водночас частка затримки рейсу або зміни маршруту зросла на 11,5 %, а скасування чи переривання подорожі - на 11,7 %, що свідчить про зростання значення організаційних і транспортних ризиків.

Таблиця 2.11

Структура страхових випадків за туристичним страхуванням АТ «СК
«АРКС» у 2023-2025 рр., %

№	Вид страхового випадку	2023 р.	2024 р.	2025 р.	Відхилення 2025/2023, %
1	Раптове захворювання та амбулаторне лікування	46,0	44,5	43,2	-6,1
2	Травмування та нещасні випадки	18,5	19,0	19,8	7,0
3	Госпіталізація та медичне транспортування	8,0	8,6	9,3	16,3
4	Втрата або затримка багажу	10,5	10,1	9,5	-9,5
5	Затримка рейсу або зміна маршруту	7,8	8,2	8,7	11,5
6	Втрата документів	3,2	3,1	2,8	-12,5
7	Скасування або переривання подорожі	6,0	6,5	6,7	11,7

Джерело: складено за даними [35-37; 51]

Ефективність туристичного страхування визначається співвідношенням премій, виплат, кількості договорів, частоти страхових випадків і технічного результату. У табл. 2.12 подано показники, які відображають економічну результативність туристичного страхування АТ «СК «АРКС». Показники ефективності свідчать про покращення фінансового результату туристичного страхування у АТ «СК «АРКС». Премії на один договір зросли лише на 5,8 %, тоді як виплати на один договір зменшилися на 16,4 %. Рівень виплат

скоротився на 21,0 %, а частота заявлених випадків - на 32,4 %, що вказує на зниження збитковості туристичного портфеля. Водночас середня виплата зросла на 19,4 %, тобто кожен врегульований випадок став дорожчим.

Таблиця 2.12

Показники ефективності туристичного страхування АТ «СК «АРКС»

№	Показник	2023 р.	2024 р.	2025 р.	Відхилення 2025/2023, %
1	Премії на 1 договір, грн.	723	736	765	5,8
2	Виплати на 1 договір, грн	402	351	336	-16,4
3	Рівень виплат, %	55,58	47,63	43,89	-21,0
4	Частота заявлених випадків, %	4,78	3,82	3,23	-32,4
5	Частка врегульованих випадків, %	67,8	69,3	70,3	3,7
6	Середня виплата, грн.	12 400	13 250	14 800	19,4
7	Умовний технічний результат, тис. грн.	15 984	27 440	41 857	161,9

Джерело: складено за даними [41; 51; 53]

Найбільш помітним є збільшення умовного технічного результату на 161,9 %, що підтверджує посилення економічної ефективності туристичного страхування за аналізований період.

Оцінка ефективності туристичного страхування АТ «СК «АРКС» у 2023-2025 рр. показує позитивну динаміку за преміями, договорами та технічним результатом. Водночас основними проблемами залишаються формальний вибір поліса, недостатнє розуміння винятків, потреба у ширшому спортивному покритті, залежність від сезонності, складність документального підтвердження та посилення конкуренції. Для підвищення ефективності доцільно розширювати модульні програми, розвивати річні поліси, удосконалювати онлайн-інструкції, посилювати асистанс і робити умови покриття максимально зрозумілими для туриста до моменту оплати поліса.

Отже, у 2023–2025 рр. АТ «СК «АРКС» зберегло сильні позиції на страховому ринку: валові страхові премії зросли з 3 691 795 тис. грн до 4 409 580 тис. грн, а рейтинг фінансової стійкості залишався на рівні uaAAA. Це підтверджує стабільність компанії та її спроможність розвивати туристичне страхування. Туристичне страхування у АТ «СК «АРКС» показало позитивну динаміку: премії зросли з 35 987 тис. грн до 74 600 тис. грн, кількість договорів

– з 49 800 до 97 500, а середня премія за договором – із 723 грн до 765 грн. Водночас рейтингова позиція компанії у цьому сегменті знизилася з 2 до 8 місця, що свідчить про посилення конкуренції. Ефективність туристичного страхування покращилася: рівень виплат знизився з 55,58 % до 43,89 %, частота заявлених страхових випадків – із 4,78 % до 3,23 %, а умовний технічний результат зріс із 15 984 тис. грн до 41 857 тис. грн. Основними проблемами залишаються вибір туристами найдешевших полісів, недостатнє розуміння умов покриття, складність збору документів і сезонність попиту.

Таким чином, у порівнянні з основними конкурентами, АТ «СК «АРКС» займає стійкі ринкові позиції та вирізняється стабільністю страхових продуктів у сфері туристичного страхування, гнучкістю страхових програм і високим рівнем клієнтського сервісу. Компанія активно розвиває цифрові канали продажу полісів, що забезпечує оперативність оформлення страхового захисту та підвищує доступність послуг для туристів. На відміну від окремих конкурентів, ARX демонструє орієнтацію на стандартизацію страхових продуктів із одночасним збереженням розширених опцій покриття ризиків, що підвищує її конкурентоспроможність на ринку.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СТРАХУВАННЯ ТУРИСТІВ

3.1. Зарубіжний досвід страхування туристів

Зарубіжний досвід страхування туристів доцільно розглядати через практику країн ЄС, оскільки там поєднуються розвинений туристичний ринок, високий рівень страхового нагляду, поширення добровільного страхування та нормативний захист мандрівників. У 2023-2025 рр. європейський туристичний ринок відновлювався після пандемічного спаду, що посилило попит на медичний асистанс, страхування скасування подорожі, багажу, затримки рейсів і цивільної відповідальності. У 2024 р. жителі ЄС здійснили 1,19 млрд особистих і ділових туристичних поїздок, що на 4,4% більше, ніж у 2023 р. У 2025 р. у туристичних засобах розміщення ЄС було зафіксовано майже 3,1 млрд ночівель, що на 2,2% більше, ніж у 2024 р. Найбільші обсяги ночівель припали на Іспанію, Італію, Францію та Німеччину, які разом сформували 61,7% усіх ночівель у ЄС [46, 47] (Дод Б). Це підтверджує, що туристичне страхування в країнах ЄС функціонує в умовах масового попиту, де поліс має враховувати тип подорожі, маршрут, тривалість перебування та індивідуальні ризики туриста. Європейська практика страхування туристів не обмежується медичним полісом. Вона охоплює медичний асистанс, страхування від нещасного випадку, скасування або переривання поїздки, втрату багажу, затримку рейсу, цивільну відповідальність, правову допомогу, спортивні ризики, евакуацію та репатріацію. Важливою основою регулювання є Директива (EU) 2015/2302 про пакетні туристичні подорожі та пов'язані туристичні послуги, яка встановлює правила інформування споживача, відповідальності організатора, повернення коштів і захисту в разі неплатоспроможності туристичної компанії [43].

У 2023 р. Європейська Комісія запропонувала перегляд цієї директиви, зокрема щодо посилення правил авансових платежів і повернення коштів за скасовані тури [44].

Іспанія, Італія, Франція та Німеччина є найбільшими центрами туристичних ночівель у ЄС, тому страхування в цих країнах орієнтоване на захист масового потоку туристів. Для них характерні комплексні поліси, що поєднують медичну допомогу, багаж, скасування поїздки, затримку транспорту та відповідальність туриста. Мальта й Польща демонструють інший тип практики: Мальта робить акцент на авіаційних ризиках, асистансі й медичному транспортуванні, а Польща - на доступних продуктах для коротких поїздок і прикордонної мобільності. Люксембург, Бельгія, Австрія та Нідерланди мають високу частку закордонних туристичних поїздок резидентів, тому туристичне страхування там розвивається як регулярний інструмент захисту мобільного населення. Найбільш ефективними є річні поліси, які покривають кілька поїздок протягом року, продукти для коротких внутрішньоєвропейських подорожей, а також спеціалізоване покриття активного й гірськолижного туризму. Європейський досвід показує, що результативним є не універсальний поліс, а диференційоване страхове покриття. Для України найбільш доцільними є річні поліси для частих виїздів, модульне страхування, цифрове врегулювання, посилений асистанс, покриття активного відпочинку, страхування скасування подорожі та доступні поліси для коротких транскордонних поїздок. Це важливо, оскільки український ринок часто зосереджується на базовому медичному полісі, тоді як європейська модель орієнтується на ширший захист мандрівника (Дод.Б).

У країнах ЄС значна увага приділяється попередньому інформуванню туриста. Споживач має розуміти, які ризики покриваються, яка страхова сума встановлена, які винятки передбачені договором, чи діє франшиза, як зв'язатися з асистанською службою та які документи потрібні для компенсації. ЕІОРА наголошує на важливості цифровізації страхових послуг, зрозумілості страхового продукту та довіри споживача до страховика [48]. Для України це означає потребу у простіших і зрозуміліших умовах туристичних полісів.

Європейська практика також демонструє високу роль асистанських компаній. Туристичне страхування передбачає не тільки компенсацію витрат, а

й організацію допомоги під час перебування за кордоном. Асистанс координує звернення до лікаря, госпіталізацію, оплату медичних послуг, транспортування, репатріацію, переклад і зв'язок зі страховиком. Для українського ринку це має велике значення, оскільки формальна наявність поліса не гарантує швидкої допомоги, якщо асистанська служба не має якісної міжнародної мережі. Окремо слід виділити страхування скасування та переривання подорожі. У ЄС цей продукт став більш затребуваним після пандемічних обмежень, масових скасування рейсів і банкрутств туристичних компаній. Для України цей напрям також є перспективним, оскільки українці часто купують квитки й проживання заздалегідь, а ризики зміни планів через сімейні, медичні або транспортні обставини залишаються високими. Досвід Австрії важливий для страхування активного туризму. Гірськолижні поїздки, походи, трекінг і оздоровчий туризм потребують ширшого покриття, ніж стандартний туристичний поліс. У разі травмування витрати можуть включати лікування, рятувальні роботи, транспортування, евакуацію та повернення до країни проживання. Для України це корисно як для виїзного туризму громадян, так і для розвитку внутрішніх продуктів, пов'язаних із Карпатським регіоном. Досвід Мальти і Польщі має практичне значення для України. Мальта показує важливість страхування авіаційних ризиків, затримки рейсів, втрати багажу й медичного транспортування. Польська практика важлива через територіальну близькість, часті транскордонні переміщення українців і потребу в доступних, швидко оформлюваних полісах для коротких поїздок. Йдеться про поїздки до родичів, навчання, ділові зустрічі, короткий відпочинок, транзит або комбіновані маршрути через Польщу до інших держав ЄС [43-46].

Європейський досвід підтверджує, що страховий продукт має бути пов'язаний із каналом продажу туристичної послуги. Якщо турист купує авіаквиток, проживання або пакетний тур онлайн, страхування має пропонуватися в тому самому цифровому середовищі, але без прихованих платежів. Клієнт повинен бачити окрему вартість поліса, перелік ризиків, територію дії, страхову суму та короткий порядок звернення за допомогою [42].

Отже, зарубіжний досвід страхування туристів у країнах ЄС у 2023-2025 рр. демонструє перехід від базового медичного поліса до комплексного захисту мандрівника. Для України найбільш корисними є річні поліси для частих поїздок, спеціалізоване покриття активного відпочинку, сезонні поліси для масового туризму, страхування скасування подорожі, цифрове врегулювання, якісний асистанс і доступні поліси для коротких транскордонних поїздок.

3.2. Проблеми розвитку страхування туристів в Україні

Розвиток страхування туристів в Україні у 2023-2025 рр. відбувався під впливом воєнних ризиків, зміни туристичної мобільності, скорочення кількості страховиків, концентрації ринку, подорожчання медичних послуг за кордоном і зростання ролі асистансу.

Попередній аналіз зарубіжного досвіду показав, що країни ЄС поступово перейшли від базового медичного поліса до комплексного захисту туриста, який охоплює медичну допомогу, багаж, затримку рейсу, скасування подорожі, спортивні ризики, цифрове врегулювання й річні поліси для частих поїздок. Український ринок рухається в цьому напрямі повільніше, оскільки значна частина клієнтів сприймає туристичний поліс як формальний документ для виїзду за кордон, а не як повноцінний інструмент фінансового захисту.

У 2023-2025 рр. туристична сфера України поступово відновлювалася, що створювало підґрунтя для зростання попиту на туристичне страхування. За січень-червень 2025 р. представники туристичної сфери сплатили 1,613 млрд грн податків, що майже на 30% більше, ніж за аналогічний період 2024 р., і майже вдвічі більше, ніж у 2023 р. Надходження від туристичного збору після падіння у 2022 р. зросли до 222,6 млн грн у 2023 р., перевищили 270 млн грн у 2024 р. і досягли 359 млн грн у 2025 р. Це свідчить про пожвавлення туристичної активності, однак страхування туристів досі розвивається нерівномірно, залежно від сезону, напряму подорожі, рівня доходів населення та довіри до страховиків [10-14].

Систематизація проблем в табл. 3.1 показує, що проблеми туристичного страхування мають як споживчий, так і ринковий характер.

Таблиця 3.1

Систематизація актуальних проблем страхування туристів в Україні у
2023-2025 рр.

№	Проблема	Прояв у 2023-2025 рр.	Наслідок для туриста	Наслідок для страховика
1	Формальне ставлення до поліса	частина клієнтів купує найдешевший продукт без аналізу умов	недостатній захист у разі медичної або транспортної події	зростання конфліктів при врегулюванні
2	Низька страхова культура	клієнт не читає винятки, франшизу, територію дії та порядок звернення	ризик відмови у виплаті або часткової компенсації	репутаційні втрати через нерозуміння умов договору
3	Обмежене покриття базових полісів	мінімальний поліс часто охоплює тільки медичну допомогу	багаж, рейс, документи, спорт і скасування подорожі можуть залишитися без захисту	нижча середня премія та обмежена маржинальність продукту
4	Подорожчання медичних послуг за кордоном	середня виплата за складними випадками зростає	низької страхової суми може не вистачити для госпіталізації чи транспортування	зростання збитковості складних випадків
5	Сезонність попиту	продажі концентруються влітку, на свята та перед масовими виїздами	нерівномірний доступ до сервісу в пікові періоди	нерівномірне навантаження на асистанс і врегулювання
6	Недостатній розвиток річних полісів	більшість клієнтів оформлює разові короткострокові договори	турист повторно витрачає час на оформлення перед кожною поїздкою	втрата потенційної лояльності частих клієнтів
7	Слабке покриття активного відпочинку	туристи не завжди додають спорт, лижі, трекінг, дайвінг	ризик відмови у виплаті при травмі	підвищена кількість спірних звернень
8	Складність документального підтвердження	турист не зберігає рахунки, довідки, акти перевізника	затримка виплати або відмова	збільшення строку врегулювання
9	Концентрація страхового ринку	кількість активних ризикових страховиків скорочується	вибір компаній стає вужчим	великі страховики отримують більшу частку продажів
10	Недостатня прозорість онлайн-продажів	клієнт швидко купує поліс і не завжди бачить обмеження	невідповідність поліса фактичному ризику поїздки	зростання звернень щодо неправильного вибору продукту

Джерело: складено за [10-14; 28-31]

На рівні споживача головним недоліком залишається орієнтація на мінімальну ціну поліса. Турист часто не перевіряє страхову суму, територію дії, винятки, франшизу, порядок звернення до асистансу та наявність покриття активного відпочинку. У результаті поліс формально є, але реальна захищеність

туриста залишається обмеженою.

Найбільше значення має проблема недостатнього медичного покриття. Туристичний поліс зазвичай сприймається як документ для перетину кордону, хоча його головне призначення полягає в оплаті невідкладного лікування, госпіталізації, транспортування або репатріації. Для країн із дорогою медициною мінімальне покриття може бути недостатнім. Якщо поліс має низьку страхову суму або містить франшизу, частина витрат може перейти на самого туриста. Це особливо ризиковано для сімейних поїздок, активного відпочинку, тривалого перебування за кордоном і подорожей із пересадками.

Другою вагомою проблемою є розрив між фактичними ризиками подорожі та змістом поліса. Базовий туристичний продукт часто не охоплює втрату багажу, затримку рейсу, скасування подорожі, втрату документів, цивільну відповідальність, спортивні ризики або витрати на продовження перебування. Саме ці події можуть створювати значні витрати для туриста, але залишаються поза покриттям, якщо клієнт не обирає розширену програму. Через це туристичне страхування потребує не просто продажу поліса, а підбору програми відповідно до маршруту, транспорту, тривалості поїздки та виду відпочинку. Третя проблема пов'язана з асиансом. У 2025 р. НБУ зазначив, що приріст премій за асиансом на 51% кв/кв у III кварталі засвідчив відновлення туристичного страхування, а у IV кварталі премії за асиансом скоротилися на 36,4% кв/кв, що підтверджує сезонність попиту [28-31]. Це означає, що асианс залишається одним із найближчих індикаторів туристичного страхування. Проте ефективність поліса залежить не тільки від наявності номера сервісної служби, а й від швидкості відповіді, якості партнерської медичної мережі, можливості прямої оплати послуг і зрозумілості інструкцій для туриста.

Окремої уваги потребує концентрація страхового ринку. У 2023-2025 рр. кількість активних ризикових страховиків скорочувалася, а частка найбільших компаній зростала. Для туристичного страхування це має подвійний ефект. З одного боку, великі компанії мають кращу фінансову стійкість, розвинені

онлайн-канали, партнерські продажі й доступ до міжнародного асистансу. З другого боку, менша кількість активних учасників може звужувати вибір для споживача й посилювати залежність ринку від обмеженої групи страховиків. У цілому посилення концентрації страхового ринку в Україні можна розглядати як ознаку його структурної трансформації та переходу до більш стійкої, але менш конкурентної моделі.

Проблемним залишається й документальне підтвердження страхового випадку. Турист часто не знає, що для компенсації потрібні рахунки, медичні довідки, чеки, рецепти, акти перевізника, підтвердження затримки багажу або рейсу. Якщо документи не зібрані під час подорожі, отримати їх після повернення складно. Через це частина заявлених випадків не завершується виплатою або потребує тривалого врегулювання. Для туристичного страхування це є критичним, оскільки споживач очікує швидкої допомоги, а не складної процедури після повернення.

У сучасних умовах зростає проблема активного відпочинку. Українські туристи дедалі частіше планують гірськолижні поїздки, трекінг, водні активності, велосипедні маршрути або самостійні подорожі. Проте стандартний туристичний поліс часто не покриває травми, отримані під час спортивних або підвищено ризикових активностей. Якщо клієнт не зазначив активний відпочинок при оформленні, страховик може відмовити у виплаті. Це створює потребу в чіткішому маркуванні ризиків під час продажу поліса. Для АТ «СК «АРКС» зазначені проблеми мають практичне значення, оскільки компанія активно працює з фізичними особами та пропонує туристичне страхування онлайн. Офіційний сайт ARX позиціонує туристичне страхування як продукт для подорожей за кордон, у якому можна зазначити всіх учасників поїздки в одному полісі [41]. Водночас цифровий формат продажу потребує максимально зрозумілої подачі умов, оскільки клієнт самостійно обирає програму, страхову суму, строк дії, територію та додаткові опції. У рейтингу страхування туристів за 2025 рік ARX займала 8 позицію із преміями 74 600 тис. грн [49]. Це свідчить про наявність помітного туристичного портфеля, але водночас показує, що

конкуренція у сегменті посилюється. Для компанії проблема полягає не тільки у збільшенні премій, а й у підвищенні якості продукту, розширенні додаткового покриття, просуванні річних полісів і зменшенні частки спірних випадків.

Підсумуємо, проблеми туристичного страхування можна поділити на споживчі, продуктові, сервісні та ринкові (табл.3.2). Споживчі проблеми пов'язані з тим, що частина туристів обирає найдешевший поліс без аналізу покриття. Продуктові проблеми проявляються в обмежених лімітах, франшизах, винятках щодо хронічних захворювань, спорту, вагітності, активного відпочинку або самостійного звернення до лікаря без погодження з асиансом. Сервісні проблеми виникають через затримки у комунікації, складність збору документів і нерозуміння туристом алгоритму дій.

Таблиця 3.2

Проблеми страхування туристів і напрями їх усунення у АТ «СК «АРКС»

№	Проблема	Прояв у 2023-2025 рр.	Наслідок для туриста	Напрямок усунення
1	Формальний вибір поліса	клієнт купує найдешевший варіант	недостатнє покриття витрат	коротке порівняння програм перед оплатою
2	Недостатня страхова сума	базовий ліміт не завжди відповідає вартості лікування	частина витрат може залишитися на туристі	рекомендація ліміту 50 000 євро для дорогих напрямів
3	Винятки щодо активного відпочинку	стандартний поліс не покриває спорт	ризик відмови у виплаті	окрема позначка активностей під час оформлення
4	Складність документального підтвердження	турист не зберігає чеки, довідки, акти перевізника	затримка або відмова у виплаті	мобільна інструкція з переліком документів
5	Недостатнє розуміння асиансу	клієнт звертається до лікаря без погодження	зменшення компенсації або відмова	SMS або email-інструкція після купівлі поліса
6	Сезонність попиту	продажі концентруються в літній і святковий періоди	нерівномірне навантаження на сервіс	розвиток річних і багаторазових полісів
7	Посилення конкуренції	інші страховики активніше розвивають travel-продукти	зниження рейтингової позиції	розширення опцій і партнерських каналів продажу

Джерело: складено за даними [41]

Найбільш поширеною проблемою є формальний вибір поліса. Турист часто орієнтується на найнижчу ціну, не перевіряючи страхову суму, винятки, франшизу, порядок звернення до асиансу й наявність спортивного покриття.

У результаті страховий поліс може не відповідати фактичному ризику поїздки. Для вирішення цієї проблеми доцільним є коротке порівняння програм під час онлайн-оформлення, де клієнт бачить різницю між базовим, стандартним і розширеним покриттям. Недостатня страхова сума є важливою проблемою для країн із дорогою медициною. Поліс із мінімальним покриттям може бути прийнятним для коротких поїздок, але недостатнім для складного лікування, госпіталізації або медичного транспортування. Тому для подорожей до країн із високою вартістю медичних послуг доцільно рекомендувати ліміт 50 000 євро. Інформаційний документ ARX передбачає максимальну страхову суму 50 тис. євро для продукту Travel, що дозволяє формувати розширений рівень захисту [41].

Проблема активного відпочинку полягає в тому, що турист може не вказати лижі, дайвінг, трекінг або інші активності під час оформлення поліса. У разі травми страховик може застосувати винятки, якщо програма не передбачала відповідного покриття. Це особливо актуально для гірськолижних, морських і пригодницьких турів. Для зменшення цієї проблеми онлайн-форма має містити обов'язковий вибір активностей із поясненням, що стандартний поліс не завжди покриває спортивні ризики. Складність документального підтвердження також знижує ефективність страхового захисту. При медичних витратах турист повинен зберігати рахунки, чеки, рецепти, довідки та документи від лікарні. При затримці рейсу або багажу потрібні підтвердження від перевізника. У разі втрати документів потрібні довідки компетентних органів. Якщо турист не збирає ці документи під час подорожі, врегулювання ускладнюється. Сезонність є ринковою проблемою туристичного страхування. НБУ пов'язує динаміку асирансу з відновленням туристичного страхування, але водночас фіксує спад премій за асирансом у IV кварталі 2025 р. Це означає, що попит концентрується в періоди активних подорожей. Для зменшення сезонності компанія може активніше просувати річні поліси, страхування коротких поїздок, продукти для студентів, бізнес-мандрівників і клієнтів, які регулярно виїжджають за кордон [29-31].

Отже, основні проблеми розвитку страхування туристів в Україні у 2023-2025 рр. пов'язані з формальним ставленням клієнтів до поліса, недостатнім розумінням умов договору, обмеженим покриттям базових продуктів, сезонністю попиту, подорожчанням медичних послуг, потребою в якісному асистансі, складністю документального підтвердження подій та посиленням конкуренції між великими страховиками. Для подолання цих проблем потрібні не тільки ширші страхові продукти, а й краща комунікація зі споживачем, прості цифрові інструкції, розвиток річних полісів і підвищення якості врегулювання. У сукупності це знижує реальну ефективність страхового захисту туристів і потребує подальшого удосконалення продуктів та підвищення поінформованості споживачів. Подолання зазначених проблем потребує вдосконалення страхових продуктів, підвищення прозорості умов страхування та посилення інформування споживачів.

3.3. Шляхи вдосконалення страхування українських туристів під час туристичної поїздки

Удосконалення страхування туристів в Україні має спиратися на результати аналізу 2023-2025 рр., які засвідчили відновлення туристичної активності, зростання ролі асистансу, посилення концентрації страхового ринку та потребу в ширшому страховому покритті. Для АТ «СК «АРКС» актуальними є посилення конкурентної позиції у туристичному страхуванні, розвиток онлайн-продажів, розширення програм для різних типів подорожей і підвищення якості врегулювання страхових випадків. На рівні України необхідні зміни мають охоплювати регулювання, страхову культуру, стандарти інформування, цифровізацію та розвиток продуктів для виїзного й внутрішнього туризму (табл. 3.3). На рівні України першочерговим є запровадження зрозумілого стандарту інформування туриста. Клієнт перед оплатою поліса повинен бачити не повний юридичний текст договору, а короткий інформаційний паспорт. У ньому доцільно зазначати страхову суму,

територію дії, строк покриття, перелік основних ризиків, винятки, франшизу, номер асистансу, порядок звернення та документи для компенсації. Це дозволить зменшити кількість випадків, коли турист купує поліс, але не розуміє меж захисту.

Таблиця 3.3

Рекомендації щодо вдосконалення страхування туристів в Україні

№	Напрямок удосконалення	Проблема, яку вирішує рекомендація	Зміст рекомендації	Очікуваний результат
1	Стандартизація інформації про поліс	клієнти не розуміють винятки й межі покриття	запровадити короткий паспорт туристичного поліса з ризиками, винятками, франшизою, асистансом і документами	зменшення кількості спірних випадків
2	Розвиток модульних продуктів	базовий поліс не покриває частину ризиків	додавати опції багажу, рейсу, спорту, скасування подорожі, відповідальності	відповідність поліса реальній подорожі
3	Підвищення ролі аси стансу	турист не завжди отримує швидку допомогу за кордоном	встановити мінімальні вимоги до часу відповіді, мовної підтримки й партнерської медичної мережі	вища якість сервісу під час події
4	Розвиток річних полісів	часті туристи оформлюють окремий договір перед кожним виїздом	просувати багаторазові поліси для студентів, працівників, підприємців, родин	зростання лояльності клієнтів
5	Захист активного туризму	стандартний поліс не покриває спорт і гірські активності	запровадити зрозумілі програми для лиж, трекінгу, дайвінгу, велотуризму	зменшення відмов у виплаті
6	Цифрове врегулювання	туристу складно подати документи після події	створити мобільний кабінет для завантаження чеків, довідок, фото й заяви	скорочення строку врегулювання
7	Фінансова грамотність туристів	клієнти орієнтуються тільки на ціну	проводити інформаційні кампанії перед сезонами подорожей	підвищення якості вибору поліса
8	Прозорість онлайн-продажу	клієнт швидко купує поліс без аналізу умов	додати попередження про активний відпочинок, країни з дорогою медициною та багаж	зниження ризику неправильного вибору програми

Джерело: складено за [10-14; 28-31]

Другим напрямом є розвиток модульних страхових продуктів. Український туристичний ринок потребує відходу від єдиного мінімального поліса до програм, які відповідають різним типам поїздок. Для коротких поїздок до сусідніх країн достатнім може бути базове медичне покриття з асистансом. Для авіаподорожей потрібні багаж, затримка рейсу та документи. Для сімейних подорожей - покриття дітей, продовження проживання у разі

хвороби та повернення супроводжуючої особи. Для активного відпочинку - спортивні ризики, рятувальні роботи й евакуація.

Третім напрямом є підвищення якості асистансу. Туристичне страхування має цінність тоді, коли клієнт отримує допомогу в момент події. Через це потрібно посилити вимоги до часу відповіді сервісної служби, доступності підтримки українською або зрозумілою для туриста мовою, наявності партнерських медичних закладів, можливості прямої оплати лікування й чіткого алгоритму дій. Приріст премій за асистансом у 2025 р., який НБУ пов'язував із відновленням туристичного страхування, підтверджує значення цього напрямку [10-14]. Четвертим напрямом є розвиток річних і багаторазових полісів. Українці часто здійснюють повторні поїздки до Польщі, Німеччини, Чехії, Словаччини, Румунії та інших країн ЄС. Для цієї групи клієнтів разовий поліс менш зручний, ніж річна програма з обмеженням тривалості кожної поїздки. Річний поліс зменшує ризик виїзду без страхування, підвищує лояльність клієнта до страховика та створює стабільніший портфель для компанії. П'ятий напрям пов'язаний із цифровим врегулюванням. Турист повинен мати можливість подати заяву, фото документів, медичні довідки, рахунки, чеки й акти перевізника через мобільний сервіс. Це особливо важливо для подорожей за кордон, де клієнт не може фізично звернутися до офісу страховика. Цифровий процес скорочує строк розгляду, зменшує втрату документів і підвищує прозорість комунікації між туристом, страховиком та асистансом.

На рівні АТ «СК «АРКС» рекомендації мають бути пов'язані з тим, що компанія вже має сильні ринкові позиції, високий рівень активів, цифрові канали та окремий туристичний продукт (табл.3.4). За даними рейтингу активів станом на 30.06.2025 р., ARX займала 1 місце серед страховиків із активами 5 883 440 тис. грн. [51], Це створює фінансову основу для розширення туристичного напрямку, однак позиція ARX у рейтингу страхування туристів за 2025 рік була 8-ю, що вказує на потребу активнішого розвитку продукту [49].

Для АТ «СК «АРКС» доцільним є перехід від універсального

туристичного продукту до зрозумілої лінійки пакетів. Travel Basic може охоплювати мінімальне медичне покриття та асистанс для коротких поїздок. Travel Standard має включати багаж, затримку рейсу, документи та вищу страхову суму. Travel Premium повинен передбачати скасування подорожі, активний відпочинок, медичне транспортування, ширші ліміти та розширений асистанс. Така структура дасть змогу клієнту швидко побачити різницю між програмами й обрати поліс не тільки за ціною, а й за реальним захистом.

Таблиця 3.4

Рекомендації для АТ «СК «АРКС» щодо вдосконалення туристичного страхування

№	Рекомендація	Поточна проблема	Практичний зміст заходу	Очікуваний ефект
1	Створити три зрозумілі пакети Travel Basic, Travel Standard, Travel Premium	клієнту складно порівняти умови	подати різницю між пакетами за страховою сумою, багажем, рейсом, спортом і скасуванням	зростання продажів розширених полісів
2	Додати інтерактивний підбір поліса	клієнт самостійно не оцінює ризики	онлайн-форма має питати про країну, транспорт, спорт, дітей, тривалість поїздки	точніший вибір програми
3	Розширити річні поліси	часті клієнти купують разові договори	запровадити річні пакети для студентів, бізнес-поїздок і сімей	збільшення повторних продажів
4	Посилити покриття активного відпочинку	стандартний поліс може не покривати травми під час спорту	окрема програма для лиж, трекінгу, дайвінгу, вело туризму	зменшення спірних випадків
5	Запровадити мобільну інструкцію після купівлі	клієнт не знає, що робити при страховому випадку	SMS або email із номером асистансу, переліком документів і діями при події	швидше врегулювання
6	Додати цифрове завантаження документів	складність подання чеків і довідок	особистий кабінет для заяви, фото документів, статусу розгляду	скорочення строку виплати
7	Розширити партнерські продажі	конкуренти активніше просувають travel-продукти	продаж через банки, авіа-й автобусні сервіси, туристичні агентства	збільшення частки на ринку
8	Запровадити сезонні продукти	попит нерівномірний протягом року	літній пакет, гірськолижний пакет, пакет для коротких поїздок до ЄС	краще пристосування до сезонного попиту

Джерело: складено за [10-14; 28-31; 35-37]

Інтерактивний підбір поліса має стати основним елементом онлайн-

продажу. Під час оформлення клієнту доцільно поставити кілька обов'язкових запитань: країна поїздки, строк перебування, вид транспорту, наявність пересадок, активний відпочинок, подорож із дітьми, потреба у страхуванні багажу або скасування поїздки. На основі відповідей система повинна рекомендувати відповідний пакет. Це зменшить кількість випадків, коли клієнт випадково купує базовий поліс для ризикової поїздки.

Важливим напрямом для АТ «СК «АРКС» є річні поліси. Компанія має значну клієнтську базу в автосегменті, тому може просувати туристичне страхування через крос-продажі власникам КАСКО, ОСЦПВ і «Зеленої картки». Для клієнтів, які регулярно виїжджають за кордон, можна запропонувати річний туристичний поліс із покриттям кількох поїздок. Це особливо доречно для підприємців, студентів, працівників, родин із частими поїздками та клієнтів, які перетинають кордон автомобілем.

Окремою рекомендацією є розвиток продуктів для активного відпочинку. В Україні є попит на гірськолижні поїздки до Австрії, Італії, Польщі, Словаччини, а також на внутрішні подорожі до Карпат. Туристичний поліс для активного відпочинку повинен прямо охоплювати травми, медичне транспортування, рятувальні роботи, евакуацію та повернення до місця проживання. Умови мають бути сформульовані так, щоб турист чітко розумів, які активності покриваються, а які потребують окремого погодження.

Для підвищення якості врегулювання АТ «СК «АРКС» доцільно впровадити мобільну інструкцію, яка автоматично надсилатиметься після купівлі поліса. У ній потрібно зазначити номер асистансу, порядок дій при захворюванні, травмі, втраті багажу, затримці рейсу, втраті документів і скасуванні подорожі. Інструкція має містити короткий перелік документів, які потрібно зберігати. Це зменшить кількість відмов через помилки туриста та скоротить строк розгляду заяв. Цифрове врегулювання має охоплювати можливість подати документи через сайт або мобільний кабінет. Турист повинен бачити статус звернення, перелік відсутніх документів, відповідь страховика та очікуваний строк рішення. Для страхування туристів це особливо

важливо, оскільки клієнт часто перебуває в іншій країні й не має можливості звернутися до офісу. Такий інструмент підвищить довіру до ARX і зменшить навантаження на контакт-центр. Доцільним є розширення партнерських каналів продажу. Туристичне страхування має пропонуватися під час купівлі авіа- чи автобусного квитка, бронювання готелю, оформлення туру, купівлі «Зеленої картки» або користування банківськими сервісами. Для ARX це створить додаткові точки контакту з клієнтом і дозволить підвищити частку в сегменті туристичного страхування, де компанія має потенціал для зростання [41].

На рівні економічного ефекту запропоновані заходи можуть посилити туристичний портфель компанії. За підсумками 2025 року страхові премії ARX зі страхування туристів становили 74 600 тис. грн. За умови активного розвитку річних страхових полісів, цифрових інструментів підбору страхового покриття та розширення партнерських каналів продажу приріст страхових премій на 15-20% є цілком реалістичним уже протягом наступного страхового року [49]. За обережного сценарію приріст на 15% дав би додатково близько 11,2 млн грн премій, а за активного сценарію 20% - близько 14,9 млн грн. Цей ефект може бути досягнутий без радикальної зміни бізнес-моделі, оскільки компанія вже має цифрову інфраструктуру й клієнтську базу.

Очікуваний ефект від запропонованих заходів (табл. 3.5) полягає не тільки в прирості премій. Для АТ «СК «АРКС» важливим результатом буде підвищення якості туристичного портфеля. Якщо клієнт обирає поліс точніше, зменшується кількість відмов і спорів. Якщо документи подаються цифрово, скорочується строк врегулювання. Якщо клієнт отримує мобільну інструкцію, знижується ризик неправильних дій під час страхового випадку. Якщо розвиваються річні поліси, компанія отримує стабільнішу клієнтську базу. Отже, вдосконалення страхування туристів має здійснюватися одночасно на рівні ринку України та на рівні АТ «СК «АРКС». Для України пріоритетами є стандартизація інформації про поліс, розвиток модульного покриття, підвищення якості асистансу, цифрове врегулювання, фінансова грамотність туристів і підтримка річних полісів. Для АТ «СК «АРКС» доцільними є

пакування туристичних програм, інтерактивний підбір поліса, розвиток річних продуктів, покриття активного відпочинку, мобільні інструкції, цифрове врегулювання та партнерські продажі.

Таблиця 3.5

Орієнтовний ефект від удосконалення туристичного страхування АТ «СК
«АРКС»

№	Захід	Базова проблема	Орієнтовний вплив на премії	Додатковий управлінський ефект
1	Пакування Travel Basic, Standard, Premium	клієнт не бачить різниці між програмами	+4-5%	зростання частки розширених полісів
2	Інтерактивний підбір поліса	неправильний вибір покриття	+3-4%	зниження кількості спірних випадків
3	Річні поліси для частих поїздок	повторні разові договори	+5-6%	підвищення лояльності клієнтів
4	Програма активного відпочинку	спорт часто не покривається базовим полісом	+2-3%	менше відмов при травмах
5	Партнерські продажі	обмежене охоплення клієнтів	+4-6%	ширший доступ до туристів перед поїздкою
6	Цифрове врегулювання	складність подання документів	прямий ефект на премії обмежений	скорочення строку врегулювання
7	Мобільна інструкція після купівлі	клієнт не знає алгоритму дій	прямий ефект на премії обмежений	менше помилок при зверненні
8	Сезонні продукти	нерівномірний попит	+2-3%	краще використання пікових періодів продажів

Джерело: складено за результатами аналізу

Реалізація цих заходів дозволить підвищити конкурентоспроможність туристичного страхування, зменшити кількість спірних випадків і збільшити практичну цінність страхового захисту для українських туристів. Разом із тим впровадження зазначених рекомендацій дозволить зміцнити ринкові позиції АТ «СК «АРКС», забезпечити подальше зростання обсягів страхових премій і підвищити ефективність діяльності компанії в сегменті туристичного страхування. У довгостроковій перспективі це сприятиме розвитку конкурентного та клієнтоорієнтованого ринку туристичного страхування в Україні, який відповідатиме сучасним міжнародним стандартам та вимогам цифрової економіки.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі обґрунтовано теоретичні, правові, аналітичні та практичні засади страхування туристів під час туристичної поїздки. Страхування туристів визначено як форму фінансового, медичного, майнового, сервісного та організаційного захисту особи під час подорожі. Його значення посилюється в умовах воєнного стану, зростання виїзду українців за кордон, ускладнення міжнародних маршрутів, подорожчання медичних послуг і підвищення ролі асистанської підтримки. Туристичний поліс уже не може розглядатися як формальний документ для перетину кордону, оскільки він забезпечує реальне зменшення фінансових втрат у разі захворювання, травмування, втрати багажу, затримки рейсу, скасування або переривання поїздки.

Розкрито економічну природу страхування туристів через страхову премію, страховий ризик, страховий інтерес, страхову суму, страховий випадок, страхове відшкодування та асистанську підтримку. Установлено, що туристичне страхування має компенсаційний і сервісний характер. Компенсаційна складова полягає у відшкодуванні витрат або прямій оплаті послуг, а сервісна – в організації медичної, інформаційної, транспортної та консультаційної допомоги туристу. Особливого значення набуває асистанс, оскільки під час закордонної подорожі турист часто стикається з мовним бар'єром, незнайомою медичною інфраструктурою та потребою в оперативній координації дій.

Визначено, що страхування під час туристичних поїздок охоплює медичне страхування, страхування від нещасного випадку, страхування багажу, скасування або переривання подорожі, цивільної відповідальності, спортивних ризиків, а також асистанське й онлайн-страхування. Основними формами є індивідуальне, сімейне, групове, разове, річне, базове, розширене та цифрове страхування. Для сучасного туриста найбільш доцільними є модульні

програми, які дають змогу поєднати медичне покриття з додатковими ризиками відповідно до маршруту, тривалості перебування, виду транспорту, віку, стану здоров'я та характеру відпочинку.

Аналіз ринку страхування туристів і пов'язаних показників туристичної активності України за 2023–2025 рр. показав відновлення туристичного попиту та одночасне посилення концентрації страхового ринку. Податкові надходження від туристичної сфери зросли, що вказує на активізацію туристичної діяльності. Водночас кількість активних ризикових страховиків скоротилася, а частка найбільших компаній збільшилася. Це означає, що конкурентна боротьба у страхуванні туристів переходить від простого продажу дешевих полісів до якості покриття, цифрових сервісів, швидкості врегулювання та довіри до страховика.

АТ «СК «АРКС» обрано для аналізу через високі ринкові позиції, значний обсяг валових страхових премій, рейтинг фінансової стійкості uaAAA, широку продуктову лінійку та наявність туристичного страхування як окремого напрямку діяльності. У 2023–2025 рр. компанія збільшила валові страхові премії з 3 691 795 тис. грн до 4 409 580 тис. грн, страхові виплати – з 1 462 000 тис. грн до 2 012 000 тис. грн, чистий прибуток – з 389 400 тис. грн до 487 600 тис. грн. Це підтверджує збереження фінансової стійкості компанії та її здатність виконувати страхові зобов'язання перед клієнтами. Туристичне страхування у портфелі АТ «СК «АРКС» має меншу частку порівняно з КАСКО, ОСЦПВ, «Зеленою картою», медичним і майновим страхуванням, проте його значення зростає через зв'язок із виїзними подорожами, онлайн-продажами та асистанською моделлю обслуговування. Оцінка страхових продуктів АТ «СК «АРКС» показала, що програми туристичного страхування побудовані на поєднанні медичного ядра, асистансу та додаткових опцій. Базові програми орієнтовані на короткі поїздки й мінімальні вимоги до медичного покриття. Стандартні та розширені програми мають вищу практичну цінність для туристів, оскільки охоплюють багаж, затримку рейсу, документи, репатріацію та ширші ліміти медичних витрат. Для активного відпочинку потрібне окреме

розширення покриття, оскільки стандартний поліс часто не охоплює спортивні ризики, евакуацію або рятувальні роботи.

Встановлено основні проблеми страхування туристів в Україні. До них належать формальне ставлення частини туристів до поліса, вибір мінімального покриття без аналізу реальних ризиків, недостатня зрозумілість умов договору, обмежене інформування про винятки, франшизу й порядок звернення до асистансу, складність документального підтвердження страхового випадку, недостатня швидкість врегулювання, слабкий розвиток річних полісів і нерівномірна якість асистанських послуг. Для АТ «СК «АРКС» актуальними залишаються посилення конкурентних позицій у туристичному страхуванні, розвиток персоналізованого підбору програм і підвищення зручності врегулювання страхових випадків.

Зарубіжний досвід показує, що ефективне туристичне страхування ґрунтується на прозорості умов, модульності програм, широкому використанні цифрових сервісів, чіткому поділі базового й розширеного покриття, швидкій роботі асистанських служб і високому рівні фінансової грамотності споживачів. Для України доцільним є використання практик, пов'язаних із цифровим врегулюванням, зрозумілими інформаційними картками поліса, мобільними інструкціями для туристів, розвитком річних програм, покриттям активного відпочинку та стандартизацією інформації про страхові винятки.

Запропоновані напрями вдосконалення страхування туристів мають охоплювати як рівень страхового ринку України, так і діяльність АТ «СК «АРКС». Для ринку важливими є підвищення прозорості страхових умов, розвиток модульних продуктів, цифровізація врегулювання, посилення фінансової грамотності туристів, удосконалення асистансу та розширення практики річних полісів. Для АТ «СК «АРКС» доцільними є пакетування туристичних програм, інтерактивний підбір поліса, розвиток річних продуктів, окреме просування програм для активного відпочинку, мобільні інструкції клієнтам, цифрове подання документів і партнерські продажі через туристичні, транспортні та онлайн-платформи.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. АТ «СК «АРКС» код ЄДРПОУ 20474912. Опендатабот. URL: <https://opendatabot.ua/c/20474912> (дата звернення: 15.03.2026)
2. АТ «СК «АРКС» код ЄДРПОУ 20474912. Clarity Project. URL: <https://clarity-project.info/edr/20474912> (дата звернення: 15.03.2026)
3. Базилевич В.Д. Страхування: Підручник / За ред. В.Д. Базилевича. Київ: Знання, 2018. 1019 с.
4. Власюк С.А. Страховий менеджмент в умовах глобалізаційних процесів в Україні. *Бізнесінформ*. 2021. № 7. С. 207-212
5. Глухова В.І., Крот Л.М. Управління ризиками діяльності страхових компаній в контексті фінансової безпеки. *Економіка та суспільство*. 2023. Випуск 54. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-54-81> (дата звернення: 13.03.2026).
6. Говорушко Т.А. Страхові послуги: навчальний посібник. Київ: Центр навчальної літератури, 2015. 400 с.
7. Гаталяк О.М., Стецький В.В. Страхування у туризмі : навч. посібн. Львів : ЛНУ ім. І. Франка, 2020. 114 с.
8. Дайнега І. І., Громоздова Л. В., Писаренко Н. В., Лапко Р. М. Удосконалення системи туристичного страхування в Україні. *Проблеми інноваційно-інвестиційного розвитку*. 2020. № 23. С. 112-127.
9. Детермінанти низького рівня розвитку ринку страхування життя в Україні. І. А. Шубенко, О. Я. Стойко, Д. В. Доронін, С. В. Фалімонов. *Бізнес Інформ*. 2024. №3. С. 305–315.
10. Державне агентство розвитку туризму України. До бюджету громад у 2024 році надійшло майже 273 млн грн туристичного збору. URL: <https://www.tourism.gov.ua/blog/do-byudzhetu-gromad-u-2024-roci-nadiyshlo-mayzhe-273-mln-grn-turistichnogo-zboru> (дата звернення: 29.03.2026).
11. Державне агентство розвитку туризму України. Публічний звіт Голови Державного агентства розвитку туризму України Наталі Табаки за

2025 рік. URL: <https://tourism.gov.ua/blog/publichniy-zvit-golovi-derzhavnogo-agentstva-rozvitku-turizmu-ukrayini-natali-tabaki-za-2025-rik> (дата звернення: 29.03.2026).

12. Державне агентство розвитку туризму України. У 2024 році туристична сфера України принесла в бюджет майже 3 млрд грн. URL: <https://www.tourism.gov.ua/blog/u-2024-turistichna-sfera-ukrayini-prinesla-v-byudzheth-mayzhe-3-mlrd-grn> (дата звернення: 29.03.2026).

13. Державний туристичний портал. Виїзний туризм. URL: <https://etr.gov.ua/statistic/vyviznyy-turyzm> (дата звернення: 19.03.2026).

14. Котик О. В., Климюк Ю. Ю. Проблеми розвитку страхування життя в Україні. *Вісник НУБГП. Серія «Економічні науки»*. Випуск 2 (98). 2022. С. 101-111.

15. Коцюрубенко Г.М. Розвиток медичного страхування в Україні. *Вісник соціально-економічних досліджень: зб. наук. пр. / гол. ред. М.І. Зверяков; Одеський нац. екон. ун-т. Одеса, 2019. Вип. 35. С. 217–222. URL: <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/handle/123456789/729>* (дата звернення: 26.03.2026).

16. Кирилюк І. М., Чвертко Л. А. Безпекові аспекти розвитку туризму в умовах пандемії COVID-19. *Актуальні проблеми розвитку економіки регіону*. 2021. Вип 17. Т. 2. С. 178–189. DOI: <https://doi.org/10.15330/apred.2.17.178-189> (дата звернення: 26.04.2026).

17. Копилук О. І. Особливості формування системи страхового захисту в туристичній діяльності. *Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі*. 2021. № 1. С. 43-47.

18. Кучай О. В. Особливості страхування в сучасному міжнародному туристичному бізнесі. *Економіка та суспільство*. 2021. № 30. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/download/651/626/> (дата звернення: 27.03.2026)

19. Мальська М. П., Гаталяк О. М., Стецький В. В. Страхування у туризмі, рекреації та готельно-ресторанному бізнесі: навч. посібн. вид. друге,

доповнене, перероблене. Київ: Видавництво «Каравела», 2026. 210 с.

20. Марценюк-Розарьонова О. В., Нечипорук В. М. Стан, проблеми та перспективи розвитку страхування туристів в Україні. *Ефективна економіка*. 2018. № 11. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/11_2018/59.pdf (дата звернення: 27.03.2026).

21. Михайлова Н. В., Карцева В. В. Особливості страхування відповідальності в туристичному бізнесі. *Науковий вісник МДУ імені В.О. Сухомлинського*. 2014. Випуск 5.2(101). С. 57–60

22. Михайличенко Г., Клімова А. Світовий туристичний ринок: трансформації після пандемії. *Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право*. 2020. № 2. С. 21–37.

23. Мозгова Д. Р., Зігунова І. С. Туристичне страхування в умовах воєнного часу. *Ефективна економіка*. 2023. № 5. URL: <https://nayka.com.ua/index.php/ee/article/view/1594/1604> (дата звернення: 06.04.2026).

24. Національний банк України. Огляд небанківського фінансового сектору. Березень 2025 року. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Nonbanking_Sector_Review_2025-03.pdf (дата звернення: 24.04.2026).

25. Національний банк України. Огляд небанківського фінансового сектору. Листопад 2025 року. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Nonbanking_Sector_Review_2025-11.pdf (дата звернення: 29.04.2026).

26. Національний банк України. Огляд небанківського фінансового сектору. Березень 2026 року. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Nonbanking_Sector_Review_2026-03.pdf (дата звернення: 29.04.2026).

27. Національний банк України. Туристичне страхування - ціна вашої безпеки і спокійного відпочинку. URL <https://harazd.bank.gov.ua/article/strahuvanna/vidi-strahuvanna/turisticne-strahuvanna-cina-vasoi-bezpeki-i-spokijnogo-vidpocinku> (дата звернення: 29.04.2026).

28. Про затвердження Положення про характеристики та класифікаційні ознаки класів страхування, особливості здійснення діяльності

зі страхування та укладання договорів за класами страхування: Постанова Правління Національного банку України від 25.12.2023 №182. URL: https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution_25122023_182 (дата звернення: 25.03.2026)

29. Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну громадян України: Закон України від 21.01.1994 № 3857-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/3857-12> (дата звернення: 29.03.2026).

30. Про страхування: Закон України від 18.11.2021 № 1909-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/1909-20> (дата звернення: 02.04.2026).

31. Про туризм: Закон України від 15.09.1995 № 324/95-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/324/95-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 02.04.2026).

32. Про фінансові послуги та фінансові компанії: Закон України від 14.12.2021 № 1953-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/1953-20> (дата звернення: 29.03.2026).

33. Путінцев А. В., Клименко О. М. Страхування у туризмі: особливості та зарубіжний досвід. *Економіка та суспільство*. 2024. № 62. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/download/3976/3902/> (дата звернення: 29.04.2026).

34. Рібун Н. В. Особливості ринку страхування у сфері туризму. *Науковий вісник Національного лісо-технічного університету України*. 2014. Вип. 24.2. С. 274-281

35. Річна фінансова звітність АТ «СК «АРКС» за 2023 рік та звіт незалежного аудитора. ARX: офіційний сайт. 2024. URL: <https://arx.com.ua/publiczna-ta-finansova-informatsiya> (дата звернення: 28.04.2026)

36. Річна фінансова звітність АТ «СК «АРКС» за 2024 рік та звіт незалежного аудитора. ARX: офіційний сайт. 2025. URL: <https://arx.com.ua/publiczna-ta-finansova-informatsiya> (дата звернення: 28.04.2026)

37. Річна фінансова звітність АТ «СК «АРКС» за 2025 рік та звіт незалежного аудитора. ARX: офіційний сайт. 2026. URL: <https://arx.com.ua/publicna-ta-finansova-informatsiya> (дата звернення: 28.04.2026)

38. Руденко В. В., Добіжа Н. В., Мирончук В. М. Туристичне страхування як інструмент забезпечення фінансової безпеки подорожуючих громадян. *Цифрова економіка та економічна безпека*. 2024. № 6 (15). С. 253-259. URL: <https://dees.iei.od.ua/index.php/journal/article/view/523/504> (дата звернення: 23.03.2026).

39. Федорович І.М. Теоретичні та практичні засади реалізації медичного страхування в Україні. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету*. 2017. № 23 (2). С.76-80. URL: <http://www.vestnik-econom.mgu.od.ua/journal/2017/23-2-2017/19.pdf> (дата звернення: 26.04.2026).

40. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 № 435-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/435-15> (дата звернення: 20.04.2026).

41. Чвертко Л. А., Вінницька О. А., Корнієнко Т. О. Стан та проблеми розвитку туристичного страхування в Україні. *Актуальні проблеми розвитку економіки регіону*. 2020. Вип. 16. Т. 1. С. 58-67.

42. Чвертко Л. А., Вінницьок О. Ю. Страхування туристичної діяльності в Україні. *Економічні горизонти*. 2018. № 2. С. 67-72. URL: https://www.researchgate.net/publication/333122437_Insurance_of_tourist_activity_in_Ukraine (дата звернення: 18.03.2026).

43. Чвертко, Л. А., С. М. Подзігун Проблеми страхування ризиків неорганізованого виїзного туризму. *Стратегічні перспективи туристичної та готельно-ресторанної індустрії в Україні: теорія, практика та інновації розвитку* : збірник матеріалів Всеукр. наук.-прак. інт.-конф., 31 жовтня 2017 р. / Умань : ВПЦ «Візаві», 2017. С. 226–227.

44. Шірінян А. А., Шірінян Л. В. Страховий ринок, ринок страхування і ринок страхових послуг: наукові погляди, нове розуміння і визначення. *Облік і фінанси*. 2024. № 1(103). С. 93-101

45. Directive (EU) 2015/2302 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements. URL: <https://www.legislation.gov.uk/eudr/2015/2302/adopted/data.xht> (дата звернення: 29.04.2026).

46. European Commission. Package Travel Directive. URL: https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/travel-and-timeshare-law/package-travel-directive_en (дата звернення: 29.04.2026).

47. European Parliament. Revision of the Package Travel Directive. URL: <https://www.europarl.europa.eu/legislative-train/theme-supporting-people-strengthening-our-societies-and-our-social-model/file-revision-of-the-package-travel-directive> (дата звернення: 29.04.2026).

48. Eurostat. Tourism statistics. URL: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism_statistics (дата звернення: 29.04.2026).

49. Eurostat. Another record year for EU tourism in 2025. URL: <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/w/ddn-20260304-1> (дата звернення: 29.04.2026).

50. Eurostat. Wanderlust within: 92% of EU residents' trips are intra-EU. URL: <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/w/ddn-20251010-3> (дата звернення: 29.04.2026).

51. European Insurance and Occupational Pensions Authority. Eurobarometer 2024: Consumer trends in insurance and pension services. URL: https://www.eiopa.europa.eu/tools-and-data/eurobarometer-2024-consumer-trends-insurance-and-pension-services_en (date of access: 29.04.2026).

52. Forinsurer. Рейтинг страхових компаній України зі страхування туристів за 12 місяців 2025 року. URL: <https://forinsurer.com/ratings/nonlife/25/12/49> (дата звернення: 29.04.2026).

53. Minfin. Рейтинг страхових компаній України за активами на 30.06.2025. URL: <https://minfin.com.ua/ua/insurance/rating/assets/2025-06-30/> (дата звернення: 29.04.2026).

54. Minfin. АТ «СК «АРКС»: інформація про страхову компанію.

URL: <https://minfin.com.ua/ua/insurance/company/axa-insurance/> (дата звернення: 29.04.2026).

55. Regulation (EC) No 810/2009 of the European Parliament and of the Council of 13 July 2009 establishing a Community Code on Visas. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32009R0810> (дата звернення: 29.04.2026).

56. Youcontrol. Приватне акціонерне товариство «Страхова компанія «АРКС». Фінансова звітність. YouControl. URL: <https://youcontrol.com.ua/contractor/?year=2024&tb=financial-statements&id=10482942> (дата звернення: 27.04.2026)

ДОДАТКИ

Додаток А

Інформаційний документ

про стандартний страховий продукт
«Страхування подорожуючих (асистанс)»за програмами страхування «Класична», «Оптимальна», «Преміальна», «CLASSIC»,
«Тревел для іноземних громадян»

Цей документ містить загальну інформацію про страховий продукт та не є пропозицією щодо укладення договору страхування. Зазначена інформація потрібна для розуміння сутності, ризиків, потенційних вигод та збитків цього продукту і допомагає порівняти його з іншими продуктами

Показник	Інформація
Інформація про страховика	
Найменування страховика, код за Єдиним державним реєстром підприємств та організацій України	АТ «СК «АРКС» Код ЄДРПОУ: 20474912
Номер і дата витягу з Реєстру	27-0024/31759 від 24.04.2024 року
Місцезнаходження страховика	04070, м. Київ, вул. Іллінська, 8
Адреса офіційного вебсайту страховика	https://arx.com.ua/
Основні умови страхового продукту	
Клас страхування та опис страхового продукту	Клас страхування 18 «Страхування витрат, пов'язаних з наданням допомоги (асистанс) особам, які потрапили у скрутне становище під час здійснення подорожі» (далі – клас страхування 18). Клас страхування 1 «Страхування від нещасного випадку (у тому числі на випадок виробничої травми та професійного захворювання)» (далі – клас страхування 1). Предметом договору страхування є передача страхувальником за плату ризику, пов'язаного з об'єктом страхування, страховику на умовах, визначених договором страхування або законодавством України.
Страхові ризики та обмеження страхування	Страхові ризики в межах класу страхування 18: - страхування медичних витрат, пов'язаних з наданням допомоги (асистанс) особам, які потрапили в скрутне становище під час здійснення подорожі (поїздки) на території України або за кордон (далі – ризик 18.1); - страхування витрат, інших, ніж медичні, пов'язаних з наданням допомоги (асистанс) особам, які потрапили в скрутне становище під час здійснення подорожі (поїздки) за кордон (далі – ризик 18.2). Страхові ризики в межах класу страхування 1: - страхування від нещасного випадку, включаючи нещасний випадок на транспорті (далі – ризик 1.1). Об'єкт страхування: - за ризиком 18.1 - здоров'я Застрахованої особи; - за ризиком 18.2 – збитки/витрати, інші, ніж медичні, що зазнала Застрахована особа під час здійснення (поїздки) за кордон; - за ризиком 1.1 - є життя, здоров'я Застрахованої особи. Страховим випадком за класом страхування 18 є подія, передбачена Програмою, за виключенням станів, як і наведені у розділі «Винятки зі страхових випадків та обмеження страхування» Загальних умов страхового продукту, яка відбулася у період дії Договору при зверненні Застрахованої особи (Страхувальника або третьої особи) до медичного

	закладу, асистансу або до Страховика, під час перебування Застрахованої особи в подорожі, і з настанням якої виникає обов'язок Страховика здійснити страхову виплату Страхувальнику, Застрахованій особі, Вигодонабувачу або установі, яка надала медичні послуги Застрахованій особі згідно з Договором, за заявою Застрахованої особи. Страховим випадком за класом страхування 1 є інвалідність та/або смерть в результаті нещасного випадку, що стався із Застрахованою особою під час дії Договору страхування на території страхування у разі, якщо такий випадок передбачений Програмою у Договорі та за виключенням станів, які наведені у Договорі. Нещасний випадок - короточасна подія або раптовий вплив на Застраховану особу різноманітних небезпечних зовнішніх факторів (фізичних, хімічних, технічних та інших), характер, час і місце дії яких можуть бути однозначно визначені та які відбулись проти волі Застрахованої особи, внаслідок яких заподіяно шкоду здоров'ю Застрахованої особи (тілесні ушкодження, порушення функцій організму) або настала її смерть. Невідкладні медичні послуги (опції) за програмою страхування «Класична», «CLASSIC», «Тревел для іноземних громадян»: • «Швидка невідкладна допомога» • «Надання невідкладної стаціонарної допомоги в медичних закладах» • «Надання невідкладної амбулаторної допомоги в медичних закладах або дипломованим лікарем» • «Оплата ліків, призначених для невідкладного лікування або зняття гострого стану» • «Медичне транспортування» • «Медична евакуація /репатріація» • «Репатріація тіла» • «Невідкладна стоматологічна допомога» • «Організація передачі термінових повідомлень, пов'язаних із страховим випадком» • «Надання невідкладної медичної допомоги у зв'язку зі захворюваннями, що пов'язані з особливо небезпечними інфекціями (в тому числі COVID-19)» • «Телемедична консультація лікаря»/«Консультація лікаря онлайн» Програма страхування «Оптимальна» включає опції з програми страхування «Класична», а також: • «Невідкладна гінекологічна і акушерська допомога у строк вагітності, що не перевищує 30 (тридцяти) тижнів» • «Продовження перебування Застрахованої особи за кордоном, якщо в цьому є необхідність, підтверджена лікарем (відшкодовується вартість проживання в готелі до 10 діб) • «Дострокове повернення (проїзд економічним класом) Застрахованої особи у випадку смерті близького родича» • «Відшкодування при затримці авіарейсу на термін, більше 4 годин (10 EUR/ USD за кожен повну годину, починаючи з першої години затримки авіарейсу). Клієнт повинен повідомити асистанс про затримку рейсу протягом 48 годин після завершення рейсу» • «Відшкодування при затримці багажу на термін, більше 4 годин (10 EUR/ USD за кожен повну годину, починаючи з першої години затримки багажу)» Програма страхування «Преміальна» включає опції з програми страхування «Оптимальна», а також: • «Візит третьої особи, коли тривалість перебування Застрахованої особи у стаціонарі перевищує 10 діб (відшкодовується вартість квитків в економічному класі, проживання в готелі до 3-х діб. Витрати, які відшкодовуються, погоджуються із Страховиком» • «Організація послуг адвоката. Відшкодовуються послуги адвоката, якщо Застрахованій особі пред'явлено судовий позов» • «Виплата при втраті особистих документів, що посвідчують особу Застрахованої особи (паспорт, водійське посвідчення, тощо) (50 EUR/ USD за кожний втрачений документ, але не більше 150 EUR/ USD)» • «Організація доставки Застрахованої особи до місця призначення (тільки у країнах Європи) у випадку поломки автомобіля, аварії або неможливості керування Застрахованою особою - водієм автомобілем за медичними показаннями (оплата такси при наявності документів, підтверджуючих дані витрати)». З повним описом опцій Ви можете ознайомитись в Загальних умовах страхового продукту. Обмеження в страхуванні: Не приймаються на страхування особи: 1. особи вік яких на дату укладення договору страхування від 0 до 11 місяців (включно) та від 76 років (включно), якщо на укладання такого Договору немає
--	--

	індивідуального письмового андерайтерського погодження. 2. які мають протипоказання до подорожі та хворобливі стани, які прямо або опосередковано можуть стати причиною настання страхового випадку, 3. які вирушають в подорож всупереч рекомендаціям лікарів, 4. які їдуть в подорож з метою участі в тренуваннях та змаганнях, заняття альпінізмом, дайвінгом з глибиною занурення понад 18 метрів, заняття стрибками з вінгсют, бейсджампінгом, рафтингом (3 і вище рівень складності); кінними перегонами; банджо-джампінгом, роуп-джампінг; серфінгом, кайтсерфінгом, вітрильним спортом, водними лижами, яхтингом, стрибками в воду; парашутним спорт, дельтапланеризмом, парапланеризмом; фрістайл – акробатика, автоспортом, мотоспортом, спортом з використанням стрибків, заняття професійним спортом. 5. які їдуть в подорож з метою «активний спортивний відпочинок», за виключенням наступних видів відпочинку на любительському рівні, без участі тренуваннях та в змаганнях: зимові види спорту (гірські лижі та сноуборд на аматорському рівні на гірськолижних курортах під час відпочинку, катання на ковзанах); дайвінг з глибиною занурення до 18 метрів; плавання (в басейнах, річці, морі), аквааеробіка; катання на конях, верблюдах, слонах; катання на квадроциклах та багі (в тому числі перебування Застрахованої особи в якості пасажира); катання на велосипеді; туристичні походи/трекінг (1-2 категорії складності, за умови, що висота сходження не більше 2500 метрів.). 6. які їдуть в подорож з метою лікування, фізичної праці за наймом. Не приймаються на страхування особи за всіма програмами, крім «Тревел для іноземних громадян»: 1. яка не проживає в Україні 2. яка починає подорожувати не з території України
Територія та строк дії договору страхування	Територія покриття ділиться на зони: Весь світ, окрім України, країни постійного місця проживання та країни, громадянином якої є Застрахована особа. Весь світ, окрім США, Таїланду, Індонезії, та України, країни постійного місця проживання та країни, громадянином якої є Застрахована особа. За програмою страхування «Тревел для іноземних громадян»: Україна, крім територій Автономної Республіки Крим, міста Севастополь, населених пунктів Луганської та Донецької областей, де органи державної влади тимчасово не здійснюють або здійснюють не в повному обсязі свої повноваження, територій (населених пунктів), що розташовані на лінії зіткнення, на яких ведуться (велися на час заявленої події) бойові дії або які перебувають в оточенні (блокуванні), територій, тимчасово окупованих російською Федерацією, визначених у відповідності до нормативно-правових актів державних уповноважених органів, а також місцевостей, де офіційно оголошено надзвичайний стан або загрозу стихійного лиха, які визнано зонами відчуження внаслідок аварії на Чорнобильській АЕС. Мінімальний строк дії Договору страхування – 3 дні без можливості продовження на новий період. Максимальний строк дії Договору страхування – 90 днів без можливості продовження на новий період, якщо на укладання такого Договору немає індивідуального письмового андерайтерського погодження
Розмір страхової суми (ліміту відповідальності)	• Мінімальна страхова сума за класом страхування 18 становить 30 000 EUR/ USD. • Максимальна страхова сума за класом страхування 18 становить 50 000 EUR/ USD. • Страхова сума за класом страхування 1 становить 10 000 гривень. • • Ліміти відповідальності:
Програма страхування/ Опція	• Класична / Оптимальна / Преміальна - Класична Оптимальна Преміальна • Тревел для іноземних громадян - Тревел для іноземних громадян • CLASSIC – CLASSIC
Невідкладна стоматологія	• Класична / Оптимальна / Преміальна - 200 Євро • Тревел для іноземних громадян - 200 Євро • CLASSIC - 100 -150 Євро/до л та/або при HB 300 Євро
Оплата термінових повідомлень	• Класична / Оптимальна / Преміальна - 20 Євро • Тревел для іноземних громадян - 20 Євро • CLASSIC - 20 евро/дол.
Невідкладна	• Класична / Оптимальна / Преміальна - -

стоматологія по нещасному випадку	• Тревел для іноземних громадян - - • CLASSIC - -
Надзвичайне подовження перебування	• Класична / Оптимальна / Преміальна - Класична - немає; Оптимальна, Преміальна - 500 Євро • Тревел для іноземних громадян - - • CLASSIC - -
Дострокове повернення	• Класична / Оптимальна / Преміальна - Класична - немає; Оптимальна, Преміальна - 500 Євро • Тревел для іноземних громадян - - • CLASSIC - -
Відшкодування при затримці вильоту авіарейсу	• Класична / Оптимальна / Преміальна - Класична - немає; Оптимальна, Преміальна - 100 Євро • Тревел для іноземних громадян - - • CLASSIC - -
Відшкодування при затримці багажу	• Класична / Оптимальна / Преміальна - Класична - немає; Оптимальна, Преміальна - 100 Євро • Тревел для іноземних громадян - - • CLASSIC - -
Надзвичайний приїзд третьої особи	• Класична / Оптимальна / Преміальна - Класична та Оптимальна - немає, Преміальна - 500 Євро • Тревел для іноземних громадян - - • CLASSIC - -
Організація послуг адвоката	• Класична / Оптимальна / Преміальна - Класична та Оптимальна - немає, Преміальна - 1000 Євро • Тревел для іноземних громадян - - • CLASSIC - -
Виплата при втраті особистих документів	• Класична / Оптимальна / Преміальна - Класична та Оптимальна - немає, Преміальна - 150 Євро • Тревел для іноземних громадян - - • CLASSIC - -
Організація доставки Застрахованої особи до місця призначення при поломці авто	• Класична / Оптимальна / Преміальна - Класична та Оптимальна - немає, Преміальна - 100 Євро • Тревел для іноземних громадян - - • CLASSIC - -
Франшиза	Передбачена така сітка безумовних франшиз: 0, 30, 50, 75, 100, 150 EUR/ USD.
Розмір страхової премії/ страхового тарифу	Розмір страхової премії за 1 (один) день становить від 0,7711 Євро до 34,6 Євро для програми Класична в залежності від розміру страхової суми, вибраної цілі поїздки та країни перебування. До вартості програми Оптимальна та Преміальна додається страхова премія у розмірі 5,6346 Євро та 8,8380 Євро відповідно. Страхова премія за програмою страхування дорівнює сумі страхової премії за медичними та супутніми опціями. Остаточний страховий платіж встановлюється щодо конкретної програми страхування в залежності від об'єктивних чинників, що суттєво впливають на ступінь страхового ризику (тривалість перебування, розмір страхової суми, географічна та кліматична зони країни в'їзду, санітарно-епідеміологічна ситуація та політико-економічний стан в конкретній країні, вік застрахованої особи, мета та строк виїзду та т. і.). Страховик може при визначенні розміру страхового платежу використовувати як підвищувальні так і понижуючі коефіцієнти (0,5 – 1,5) до базових страхових тарифів. Страховий тариф – ставка страхової премії з одиниці страхової суми за визначений період страхування. Розраховується на момент укладення договору страхування виходячи зі страхового платежу, який встановлюється за кожною Програмою

	страхування в договорі страхування та страхової суми за визначений період страхування та зазначається в договорі страхування.
Порядок та строки сплати страхової премії	Страхові премії сплачуються у грошовій одиниці України за курсом НБУ на дату укладання Договору по відношенню до кожної Застрахованої особи шляхом безготівкового перерахування грошових коштів з банківського рахунку Страхувальника на поточний банківський рахунок Страховика/Страхового посередника.
Обов'язки сторін	Страхувальник (Застрахована особа) зобов'язаний: • Своєчасно вносити страхові платежі. • При укладанні Договору страхування та впродовж його дії повідомити Страховика достовірну інформацію, що має істотне значення для визначення ступеню ризику. • Повністю та вчасно сплатити страховий платіж, згідно з умовами Договору страхування. • Не передавати Договір страхування іншій особі для отримання медичної допомоги. • При укладанні Договору страхування повідомити Страховика про інші чинні договори страхування щодо цього предмета Договору; • Вживати всіх заходів, що залежать від Застрахованої особи (Страхувальника), щодо усунення факторів, які сприяють виникненню страхової події. • Обов'язково інформувати асистанс (Страховика) про настання страхового випадку протягом 3 (трьох) робочих днів, як тільки стане відомо про його настання до моменту сплати медичних послуг та медикаментів . • Ознайомити Застрахованих осіб з умовами Договору, якщо інше не передбачено Договором страхування; • Погоджувати зі Страховиком або асистансом всі дії, пов'язані з отриманням лікування та інших послуг обумовлених Договором страхування, , виконувати рекомендації асистанса або Страховика. • Надавати на усний та/або письмовий запит Страховика інформацію (офіційні документи), необхідну (необхідні) для здійснення належної перевірки, актуалізації даних, а також для виконання Страховиком інших вимог законодавства, яке регулює відносини у сфері запобігання та протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення. • Умовами Договору страхування можуть бути передбачені інші обов'язки Страхувальника. • Застрахована особа несе відповідальність за достовірність наданих нею Страховику інформації і документів. Страховик зобов'язаний: • Ознайомити Страхувальника з умовами Договору та Загальними умовами; • Надати дублікат Договору страхування Страхувальнику за його письмовим запитом; • Протягом двох робочих днів, як тільки стане відомо про настання страхового випадку вжити заходів, щодо оформлення всіх необхідних документів для своєчасної страхової виплати; • Прийняти рішення про страхову виплату або відмову у страховій виплаті протягом 15 робочих днів з моменту одержання від Застрахованої особи (Вигодонабувача) повного пакету документів, наведених у п. 18.6 Загальних умов. • У разі визнання випадку страховим, Страховик складає страховий акт протягом 10 робочих днів з дня прийняття рішення та протягом 10 робочих днів з моменту складання страхового акту, здійснює страхову виплату; • У разі прийняття рішення про відмову в страховій виплаті Страховик протягом 10 робочих днів з дня прийняття такого рішення надсилає у письмовій формі Застрахованій особі (Вигодонабувачу) лист із обґрунтуванням причин відмови; • Забезпечити конфіденційність стосовно стану здоров'я Застрахованої особи, за винятком випадків, передбачених чинним законодавством України та цим Договором страхування. • При настанні страхового випадку здійснити страхову виплату в розмірі та в порядку, передбаченому цими Загальними умовами та Договором страхування. Страховик несе майнову відповідальність за несвоєчасне здійснення страхової виплати шляхом сплати страхувальнику неустойки (штрафу, пені), розмір якої визначається умовами Договору страхування або законом;

	• Відшкодувати витрати, понесені Страхувальником (Застрахованою особою) при настанні страхового випадку щодо запобігання або зменшення збитків, якщо це передбачено умовами Договору страхування. • За заявою Страхувальника у разі здійснення ним заходів, що зменшили страховий ризик, переукласти з ним Договір страхування. • Не розголошувати відомостей про страхувальника та його майнове становище, крім випадків, встановлених законом. • Умовами Договору страхування можуть бути передбачені інші обов'язки Страховика. • Сторони зобов'язані своєчасно повідомляти одна одну про зміну адреси, банківських реквізитів та про інші зміни, що можуть вплинути на виконання Сторонами обов'язків згідно з Договором страхування.
Підстави та порядок припинення дії договору страхування	Дія договору страхування може бути достроково припинена на вимогу Страхувальника або Страховика: У випадку дострокового припинення дії Договору страхування за вимогою Страхувальника Страховик повертає йому страхові платежі за період, що залишився до закінчення дії Договору страхування, з відрахуванням нормативних витрат на ведення справи, який передбачено Договором страхування, фактичних страхових виплат, що були здійснені за Договором страхування. Якщо вимога Страхувальника обумовлена порушенням Страховиком умов Договору, Страховик повертає Страхувальнику сплачені ним страхові платежі повністю. У випадку дострокового припинення дії Договору страхування за вимогою Страховика Страхувальнику повертаються повністю сплачені ним страхові платежі. Якщо вимога Страховика обумовлена невиконанням Страхувальником умов Договору страхування, то Страховик повертає Страхувальнику страхові платежі за період, що залишився до закінчення дії Договору страхування, з відрахуванням нормативних витрат на ведення справи, визначених Договором страхування, а також страхових виплат, що були здійснені за Договором страхування. Про намір достроково припинити дію Договору страхування будь-яка сторона зобов'язана повідомити іншу не пізніше, як за 30 (тридцять) календарних днів до дати припинення дії Договору страхування, якщо інше ним не передбачено. Умови використання права Страхувальника на відмову від договору страхування передбачаються ст. 107 Закону України «Про страхування».
Здійснення страхових виплат	
Порядок дій у разі настання події, що має ознаки страхового випадку	При настанні випадку, що має ознаки страхового та необхідності отримання невідкладної медичної допомоги за кордоном, Застрахована особа особисто чи через інших осіб, повинна надати асистуючій компанії наступну інформацію за контактами: ▪ Номер для дзвінків з-за кордону: +38 044 500 14 14, ▪ e-mail: care@ensuria.com, ▪ VIBER bot: Ensuria (viber://pa?chatURI=ensuria) ▪ TELEGRAM bot: Ensuria (https://t.me/ensuriabot) ▪ Facebook Messenger: Ensuriacom (https://www.messenger.com/t/ensuria) номер Договору; прізвище та ім'я Застрахованої особи; місцезнаходження: країна, місто, адреса та контактний телефон Застрахованої особи; причину звернення У разі необхідності отримання відшкодування при затримці авіарейсу та/або при затримці багажу Страхувальник/Застрахована особа особисто чи через третіх осіб, повинна звернутися до контакт центру Страховика для повідомлення про страхову подію за контактами: 800 30 272 3 - в межах України; +38 044 272 0 272 - поза межами України; e-mail: mcd@arx.com.ua, телеграм, фейсбук або вайбер arx.com.ua/kontakty. Повідомлення про подію надається Страхувальником шляхом телефонного звернення до контакт-центру Страховика за телефоном, вказаним в Договорі страхування, або шляхом подання заяви через офіційний сайт Страховика або іншим способом, визначеним в Договорі страхування. Сторони погодили, що належне виконання Страхувальником цього пункту є повідомленням про настання події, що має ознаки страхового випадку, та не потребує додаткового письмового підтвердження, окрім випадків: • Страхувальник зобов'язаний надати письмову Заяву про подію та на виплату, за формою визначеною Страховиком протягом 3 (трьох) робочих днів (незалежно від фіксації Заяви через контакт центр Страховика, у телефонному режимі) виключно у випадках: за вимогою Страховика. • При фіксації Заяви про подію та на виплату, Страхувальник зобов'язаний надати Страховику повну та достовірну інформацію щодо обставин події, що має ознаки

	страхового випадку.
Порядок здійснення та розрахунку розміру страхових виплат	18.1. Страхова виплата здійснюється на підставі медичних та фінансових документів, що підтверджують факт отримання послуг Застрахованою особою та їх вартість, але не більше середньої ринкової вартості товарів та послуг, які стягуються у країні настання страхового випадку за виконання аналогічних послуг при подібних обставинах. У випадку оплати наданих послуг через асистанс заявою Страхувальника (Застрахованої особи) на здійснення страхової виплати є акт виконаних робіт від асистансу; 18.2. При витратах на хронічні захворювання, в тому числі їх загострення, сплачується відшкодування в межах 10% страхової суми. 18.3. Страхова виплата сплачується Страховиком у межах страхової суми та лімітів відповідальності, зазначених у програмі страхування, яка наведена у частині А. Страхова виплата за медичними витратами не може перевищувати розміру прямих збитків, які зазнала Застрахована особа. 18.4. Страхова сума по конкретному виду страхування зменшується на суму здійсненої Страховиком страхової виплати. 18.5. Страхова виплата здійснюється Страховиком Застрахованій особі (спадкоємцю), у разі її самостійної сплати товарів та послуг на підставі документів, наведених у п. 18.6, у національній валюті України за курсом НБУ на дату настання страхового випадку. У випадку відсутності попереднього погодження витрат на послуги із Страховиком або асистансом, максимальна страхова виплата складає суму що дорівнює 300 Уг/доларів США за офіційним обмінним курсом НБУ на дату настання страхового випадку. 18.6. Для одержання страхової виплати Застрахована особа повинна не пізніше 30-ти календарних днів після повернення в Україну з закордонної поїздки (протягом якої відбувся страховий випадок), або 5-ти днів після отримання інвалідності, а у випадку смерті Застрахованої особи, спадкоємці не пізніше 7 (семи) місяців з моменту настання страхового випадку надати Страховику відповідним чином оформлені документи: 18.6.1. Заяву на виплату, яку Страхувальник може надати як за формою Страховика, так і способом телефонного дзвінка; 18.6.2. документ, що підтверджує його особу (копія); 18.6.3. закордонний паспорт, за яким відбулась поїздка (копії); 18.6.4. картка платника податків (копія); 18.6.5. Договір (копія); 18.6.6. банківські реквізити для страхової виплати; 18.6.7. копії документів, що підтверджують дати виїзду з території України Застрахованої особи та дати в'їзду його в Україну (квитки, посадочні талони тощо). 18.7. До заяви та документів, зазначених в п. 18.6, додаються наступні документи: 18.7.1. у разі захворювання: • звіт лікаря із зазначеним діагнозом та детальним переліком наданих послуг (оригінал або копія); • рецепти ліків, виписаних лікарем Застрахованій особі (оригінали або копії); • квитанції (чеки) про оплату медикаментів, послуг лікаря/лікарні (оригінали або копії); • за вимогою Страховика - інші необхідні документи, пов'язані із хворобою; • інші необхідні документи, пов'язані зі страховим випадком. 18.7.2. у разі затримки рейсу/багажу надаються копії документів, що підтверджують цю затримку на певний час (відмітка на квитку, довідка з аеропорту або від авіакомпанії тощо з зазначенням точного часу затримки, інформація про затримку рейсу, що наявна на сайтах, на яких розміщені дані про затримку рейсу). 18.7.3. у разі нещасного випадку: • документи медичної установи з підтвердженням факту отримання травми внаслідок нещасного випадку. • за вимогою Страховика - довідку з медичної установи про вміст алкоголю, наркотичних та токсичних речовин у крові потерпілої Застрахованої особи на момент нещасного випадку або одразу після його настання; 18.7.4. у випадку смерті внаслідок нещасного випадку: • складений за кордоном протокол про смерть внаслідок нещасного випадку, де зазначена інформація про обставини випадку або документи медичної установи з підтвердженням факту смерті внаслідок нещасного випадку;

	• офіційне свідоцтво про смерть (копія, завірена нотаріально); • документи, що підтверджують право на спадщину (копія, завірена нотаріально); 18.7.5. у випадку встановлення групи інвалідності: • документи, вказані в п. 18.7.3 та документ, виданий МСЕК України про встановлення Застрахованій особі групи інвалідності (копія, завірена нотаріально).
Винятки із страхових випадків та підстави для відмови у страховій виплаті	19.1. Страховик не несе відповідальності за Договором страхування, якщо випадок стався: 19.1.1. Під час надзвичайного, особливого чи військового стану, оголошеного органами влади в країні перебування Застрахованої особи та/або під час громадських заворушень, революції, повстання, страйку або терористичного акту, в результаті протизаконних дій (бездіяльності) державних органів в країні перебування (її частині) Застрахованої особи, а також у разі, якщо в'їзд до даної країни не рекомендований Міністерством закордонних справ України; 19.1.2. внаслідок впливу ядерної енергії; 19.1.3. за межами дії Договору страхування; 19.2. Страховик не відшкодовує витрати: 19.2.1. які виникли внаслідок протиправних дій Застрахованої особи, навмисного заподіяння шкоди своєму здоров'ю, спроби самогубства; 19.2.2. на лікування хвороб, що виникли до укладення Договору страхування, у тому числі захворювань на етапі лікування за винятком випадків, коли таке лікування входить в комплексний продукт і узгоджено із Страховиком; 19.2.3. які виникли внаслідок захворювань і травм, отриманих Застрахованою особою та пов'язаних з невиправданим ризиком та небезпекою завдання шкоди життю та здоров'ю, а також заняттям Застрахованою особою професійним спортом, участю Застрахованої особи в будь-яких змаганнях; 19.2.4. які виникли при виконанні Застрахованою особою фізичної праці за наймом. Даний пункт не діє по відношенню до Застрахованих осіб, за яких сплачений додатковий страховий платіж та встановлений відповідний ідентифікатор мети поїздки у частині А Договору; 19.2.5. які виникли внаслідок висотної, декомпресійної (кесонної) хвороби. Даний пункт не діє по відношенню до Застрахованих осіб, за яких сплачений додатковий страховий платіж та встановлений ідентифікатор мети поїздки у частині А Договору «Спорт» за умови, що занурення відбувалось за наявності відповідних сертифікатів, використанням комп'ютера, чіткого виконання рекомендацій комп'ютера та обов'язковим наданням роздруківки або даних комп'ютера; 19.2.6. які виникли при управлінні моторизованими дво-або триколісними транспортними засобами за відсутності у водія відповідних водійських прав або відповідної категорії, виданих в країні проживання; 19.2.7. на медичні послуги, товари та медикаменти у зв'язку з хронічними хворобами, в т.ч. епілесія, цукровий діабет, бронхіальна астма, системні захворювання сполучної тканини, доброякісні та злоякісні онкологічні захворювання, туберкульоз, гематологічні, аутоімунні та демієлінізуючі захворювання, хронічна ниркова недостатність, вірусні гепатити, окрім гепатиту А, цироз печінки; ускладнення виразкової хвороби (множинні виразки ДПК та/або шлунку, пенетрація виразки, стеноз воротаря), окрім надання швидкої невідкладної допомоги; 19.2.8. на медичні послуги, товари та медикаменти які пов'язані з віковими дегенеративно-дистрофічними процесами, вродженими аномаліями та вадами розвитку, спадковими, професійними, психічними захворюваннями, захворюваннями психогенної природи, порушенням мови надання невідкладної допомоги; 19.2.9. на медичні послуги, товари та медикаменти, спрямовані на оздоровлення та профілактику (в т.ч. вітаміни, вакцинація, санаторно-курортне лікування, профілактичний огляд та подібне). Вакцинація покривається тільки при невідкладних станах та загрозі життю; 19.2.10. укуси комах не покриваються, якщо вони не становлять загрози життю. Якщо асистанс не може визначити стан Застрахованої особи та загрозу життю, призначається первинна консультація, оплата якої гарантується, а подальша діагностика та лікування проводяться відповідно до діагнозу, який встановлено закладом охорони здоров'я; 19.2.11. на медичні послуги, товари та медикаменти за станами (захворюваннями, травмами, опіками та отруєннями), отриманими внаслідок вживання алкоголю,

	наркотичних та токсичних речовин; 19.2.12. на отримання Застрахованою особою послуг та/або товарів, що не є необхідними з медичної точки зору для діагностики, лікування невідкладних станів чи витрати, які не були попередньо узгоджені з асиансом чи Страховиком; 19.2.13. на отримання медичних довідок для державних та інших установ тощо; 19.2.14. на експериментальне лікування, отримання Застрахованою особою послуг, які надані лікувальним закладом або особою, які не мають відповідної ліцензії, лікування методами нетрадиційної медицини (іридодіагностика, біокорекція тощо), гіпноз, психотерапію, рефлексотерапію, біологічні добавки, фізіо- та мануальну терапію, масаж; 19.2.15. на косметичні та пластичні операції, трансплантацію органів та тканин, протезування, медичне обладнання, придбання протезів і медичних пристроїв, що замінюють або коригують функції уражених органів, операції із застосуванням апарату штучного кровообігу (АШК), препарати заміної терапії, лікування безпліддя, імпотенції, сексуальних дисфункцій, контрацепцію; 19.2.16. на медичні послуги, товари та медикаменти, не призначенні та/або належним чином не задокументовані лікарем медичного закладу в країні перебування Застрахованої особи як доцільні та необхідні для лікування невідкладного стану; 19.2.17. на медичні послуги, товари та медикаменти з приводу будь-яких дерматологічних захворювань, в тому числі алергічних дерматитів та алергічних реакцій на сонячне випромінювання, сонячні опіки. Покриваються лише дерматологічні стани, які становлять загрозу життю Застрахованої особи або призводять до незворотних змін в організмі. Якщо асианс не може визначити стан Застрахованої особи та загрозу життю, призначається первинна консультація, оплата якої гарантується, а подальша діагностика та лікування проводяться відповідно до діагнозу, який встановлено закладом охорони здоров'я; 19.2.18. на медичні послуги, товари та медикаменти, отримання яких виходить за період дії договору страхування, навіть якщо такі послуги пов'язані зі страховим випадком, окрім виду допомоги «Невідкладна стаціонарна допомога»; 19.2.19. на медичні послуги, товари та медикаменти, що пов'язані з особливо небезпечними інфекціями (чума, холера, натуральна віспа та інші згідно з відповідним Наказом МОЗ України № 1724 від 09.10.24) окрім програм, які містять ризик «Надання невідкладної медичної допомоги у зв'язку зі захворюваннями, що пов'язані з особливо небезпечними інфекціями». 19.2.20. на медичні послуги, товари та медикаменти, з приводу класичних венеричних захворювань та інфекцій, що передаються переважно статевим шляхом, відповідно до класифікації Всесвітньої Організації Охорони Здоров'я; 19.2.21. на медичні послуги, товари та медикаменти з приводу СНІД (ВІЛ); 19.2.22. пов'язані з зміною ваги тіла або лікування ожиріння, модифікацією тіла з метою поліпшення психологічного, розумового або емоційного стану, в т.ч. хірургічна зміна статі; 19.2.23. пов'язані з вагітністю та пологами, за винятком позаматкової вагітності і необхідності переривання вагітності за медичними показниками, якщо інше не передбачено умовами програми страхування; 19.2.24. на операції з приводу аневризми судин, крім невідкладних операцій при ускладнених аневризмах судин головного мозку, коли існує загроза життю Застрахованої особи; 19.2.25. на будь-які стоматологічні послуги, окрім послуг, спрямованих на надання невідкладної стоматологічної допомоги по ліквідації гострого зубного болю (без встановлення постійної пломби, косметичних процедур тощо); 19.2.26. на лікування гіполіпідемічними лікарськими препаратами. 19.3. Страховим випадком, також не є: 19.3.1. моральні збитки, непрямі збитки, збитки, заподіяні професійною помилкою лікаря, збитки, заподіяні майну Застрахованої особи; 19.3.2. збитки на пошук та рятування Застрахованої особи, збитки або витрати, які могли б бути відстрочені до моменту повернення Застрахованої особи в країну постійного проживання; 19.3.3. збитки або витрати здійснені в Україні (або країні постійного проживання), навіть якщо вони пов'язані з страховим випадком; 19.3.4. збитки Застрахованої особи у разі надання Страховику свідомо неправдивої
--	--

	інформації, сфальсифікованих документів стосовно стану здоров'я Застрахованої особи або факту сплати отриманих послуг або необґрунтованого збільшення розміру страхового відшкодування. 19.3.5. витрати на послуги таксі, окрім витрат на таксі коли асистанс не в змозі організувати медичне транспортування застрахованої особи до медичного закладу для надання невідкладної або невідкладної стаціонарної допомоги, коли застрахована особа в зв'язку з важким станом/травматичними ушкодженнями не може самостійно пересуватись, якщо інше не передбачено умовами програми страхування. 19.4. Страховик має право відмовити у здійсненні страхової виплати за Договором у випадках, якщо Страхувальник (Застрахована особа): 19.4.1. не надав Страховику, без поважних причин у встановлений Договором строк, документи, необхідні для прийняття рішення про визнання події, що відбулася, страховим випадком, і здійснення страхової виплати; 19.5. Підставою для відмови у страховій виплаті також є: 19.5.1. навмисні дії Страхувальника або Застрахованої особи, спрямовані на настання страхового випадку, які привели до нього; 19.5.2. несвоєчасне повідомлення Страхувальником або Застрахованою особою про настання страхового випадку без поважних на це причин або створення Страховиком перешкод у визначенні обставин настання страхового випадку; 19.5.3. не надання лікареві, призначеному Страховиком, змоги обстежити Застраховану особу; 19.5.4. настання страхового випадку в період очікування (часову франшизу). При цьому настання випадку в період очікування може підтверджуватись первинним зверненням Застрахованої особи до асистансу та/або висновком лікаря щодо початку захворювання, за яким звернулася Застрахована особа, саме в період очікування (часової франшизи). Якщо початок захворювання в період очікування фіксує асистанс, то діагностика та лікування такого випадку проводиться за рахунок Застрахованої особи. У випадку встановлення початку захворювання в період очікування на підставі висновку лікаря, вартість консультації покривається за рахунок страхової виплати, а подальше лікування та обстеження – за рахунок Застрахованої особи. 19.5.5. інші випадки, передбачені законодавством України.
Інша інформація	
Форма договору страхування	Письмова з паперовим або електронним підписанням
Канал (и) реалізації страхового продукту	Вебсайт, відокремлені підрозділи АТ «СК «АРКС», страхові посередники
Інша інформація про страховий продукт	Страховий продукт не є додатковим до інших товарів, робіт або послуг, що не є страховими. У зв'язку з укладенням Договору страхування за цим страховим продуктом відсутня необхідність отримання додаткових чи супутніх послуг Страховика та/або третіх осіб, пов'язаних з отриманням фінансової послуги за цим Договором страхування.
Посилання на документи, у яких міститься повна інформація про стандартний страховий продукт	https://arx.com.ua/produkty/turystychne-strakhuvannya/turystychne-strakhuvannya <u>Загальні умови стандартного страхового продукту «Страхування подорожуючих (асистанс)»</u> <u>актуальні на дату укладання договору страхування розміщені за посиланням</u> https://arx.com.ua/publicna-ta-finansova-informatsiya - <u>ЗАГАЛЬНІ УМОВИ СТРАХОВИХ ПРОДУКТІВ</u>

Додаток Б

Порівняння практики страхування туристів у країнах ЄС

№	Країна	Показник туристичної активності	Практика страхування туристів	Ефективний підхід	Доцільність використання в Україні
1	Іспанія	513,6 млн ночівель у 2025 р.	високий попит на поліси для пляжного, міського, сімейного та міжнародного туризму	поєднання медичного асистансу, страхування багажу та скасування поїздки	використовувати для літніх турів українців до країн Середземномор'я
2	Італія	476,9 млн ночівель у 2025 р.	страхування орієнтоване на культурний, сімейний, морський та екскурсійний туризм	короткострокові поліси з можливістю розширення медичного покриття	запроваджувати модульні поліси з вибором потрібного покриття
3	Франція	471,7 млн ночівель у 2025 р.	страхування поєднується з банківськими картками, онлайн-бронюванням і пакетними турами	інтеграція страхового захисту у фінансові й туристичні сервіси	розширювати партнерські продажі через банки, авіаперевізників і туроператорів
4	Німеччина	442,1 млн ночівель у 2025 р.	поширені річні поліси для частих поїздок, сімейних подорожей і ділового туризму	багаторазові туристичні поліси для регулярних мандрівників	розвивати річні продукти для громадян, які часто виїжджають за кордон
5	Мальта	приріст туристичних ночівель у 2025 р. становив 10,1%	острівна модель туризму підвищує значення медичного асистансу, авіаційних ризиків і транспортування	страхування здоров'я, евакуації, затримки рейсу та втрати багажу	підвищувати вимоги до якості асистанських сервісів
6	Польща	приріст туристичних ночівель у 2025 р. становив 7,2%	продукти орієнтовані на внутрішній туризм, короткі поїздки та виїзди до сусідніх країн	доступні поліси для коротких поїздок і прикордонної мобільності	застосовувати для українців, які регулярно перетинають кордон
7	Люксембург	95,3% туристичних поїздок резидентів у 2024 р. були закордонними	висока частота міжнародних поїздок формує попит на багаторазове страхування	річні поліси для частих поїздок за кордон	доцільно для студентів, працівників, підприємців і родин із частими виїздами

Продовження дод.Б

8	Бельгія	76,8% туристичних поїздок резидентів у 2024 р. були закордонними	поширені поліси для коротких поїздок у межах ЄС та відряджень	страхування коротких закордонних подорожей із медичним і транспортним покриттям	використовувати для короткострокових поїздок українців до сусідніх держав
9	Австрія	52,4% туристичних поїздок резидентів у 2024 р. були закордонними	важливі поліси для гірськолижного, спортивного й оздоровчого туризму	спеціалізоване покриття травм, рятувальних робіт і медичного транспортування	розвивати окремі продукти для спортивного, гірського й рекреаційного туризму
10	Нідерланди	52,1% туристичних поїздок резидентів у 2024 р. були закордонними	страхування часто оформлюється як річний продукт для кількох поїздок	цифрові річні поліси з дистанційним врегулюванням	впроваджувати мобільні сервіси для звернення до асистансу й подання документів

Джерело: складено за даними Eurostat, ЕІОРА та Європейської Комісії [43-48].

АНОТАЦІЯ

Піщик В. Я. Особливості страхування туристів під час туристичної поїздки. Рукопис. Дипломна робота на здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю 072 – Фінанси, банківська справа та страхування. Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича, Чернівці, 2026. 63 с.

У дипломній бакалаврській роботі розкрито теоретичні основи страхування туристів під час туристичної поїздки, визначено його економічну природу, види, форми та нормативно-правове регулювання. Оцінено стан страхування туристів в Україні та проаналізовано страхові продукти для туристів на прикладі АТ «СК «АРКС» у 2023–2025 роках. Обґрунтовано напрями вдосконалення страхування туристів з урахуванням сучасних ризиків, умов воєнного стану, зростання виїзду українців за кордон і розвитку цифрових страхових сервісів. 63 р.

Ключові слова: страхування туристів, туристична поїздка, страховий поліс, страховий ризик, асистанс, страхові продукти, АТ «СК «АРКС».

SUMMARY

Pitsyk V. Y. Features of Tourist Insurance During a Tourist Trip. Manuscript. Bachelor's thesis for obtaining the first (bachelor's) level of higher education in specialty 072 – Finance, Banking and Insurance. Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University, Chernivtsi, 2026.

The bachelor's thesis reveals the theoretical foundations of tourist insurance during a tourist trip, defines its economic nature, types, forms, and legal regulation. The state of tourist insurance in Ukraine is assessed, and tourist insurance products are analyzed using the example of PJSC IC ARX in 2023–2025. The thesis substantiates directions for improving tourist insurance, taking into account modern risks, martial law conditions, the increase in Ukrainians travelling abroad, and the development of digital insurance services.

Keywords: tourist insurance, tourist trip, insurance policy, insurance risk, assistance, insurance products, PJSC IC ARX.

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання чужих ідей, результатів і текстів наукових досліджень мають посилання на відповідне джерело.

_____ В.Я.Піщик