

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВЕТЕРИНАРНОЇ МЕДИЦИНИ ТА БІОТЕХНОЛОГІЙ
імені С.З. ГЖИЦЬКОГО

Факультет менеджменту, бізнесу та публічного адміністрування

Кафедра туристичного бізнесу та гостинності

Допускається до захисту

«___» _____ 2025 р.

В. о. зав. кафедри _____

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

студента Валько Максима Михайловича

на тему:

ОСОБЛИВОСТІ СТРАХУВАННЯ В ТУРИЗМІ

Керівник роботи _____ к.е.н., доц. Данчевська І.Р.

АНОТАЦІЯ

Валько М. М. Особливості страхування в туризмі: Кваліфікаційна робота на здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти: (242 «Туризм») / ЛНУВМБ ім. С.З. Гжицького. Кафедра туристичного бізнесу та гостинності. Наук. кер.: І. Р. Данчевська, к.е.н., доц. Львів, 2025. с. 55.

У роботі розглянуто сутність і функції страхування. Узагальнено нормативно-правове регулювання страхування в туризмі. Виділено види страхування. Досліджено стан розвитку ринку туристичного страхування в Україні. Проаналізовано страхові програми, на прикладі «Яра Тур». Розроблено стратегії розвитку страхування туристичної сфери в Україні.

Ключові слова: страхування в туризмі, страхові компанії, страхові послуги, туризм.

© М. М. Валько 2025

© ЛНУВМБ ім. С.З. Гжицького 2025

ANNOTATION

Valko M. M. Features of insurance in tourism: Qualification work for the first (bachelor's) level of higher education: (242 «Tourism») / LNUVMB them S.Z. Gzhytsky. Department of Tourism Business and Hospitality. Scientific supervisor: I. R. Danchevska, PhD in Economics, Docent. Lviv, 2025. p. 55.

The paper considers the essence and functions of insurance. The legal regulation of insurance in tourism is generalized. The types of insurance are allocated. The state of development of the travel insurance market in Ukraine is investigated. The insurance programs are analyzed on the example of «Yara Tour». Strategies for the development of tourism insurance in Ukraine are developed.

Keywords: insurance in tourism, insurance companies, insurance services, tourism.

© M. M. Valko 2025

© LNUVMB them S.Z. Gzhytsky 2025

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СТРАХУВАННЯ В ТУРИЗМІ	7
1.1. Сутність і функції страхування	7
1.2. Нормативно-правове регулювання страхування в туризмі	12
1.3. Види страхування в туризмі	16
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ РИНКУ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ У СФЕРІ ТУРИЗМУ	26
2.1. Стан розвитку ринку туристичного страхування в Україні	26
2.2. Порівняльний аналіз страхових програм, на прикладі «Яра Тур»	30
2.3. Основні проблеми та перспективи розвитку страхування туристичної сфери в Україні	38
ВИСНОВКИ	44
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	47
ДОДАТКИ	50

ВСТУП

У сучасних умовах розвитку туристичної галузі питання безпеки туристичних подорожей набувають особливої значущості. Зростаюча мобільність населення, збільшення кількості міжнародних та внутрішніх поїздок, розширення спектру туристичних послуг супроводжується низкою ризиків: природних, техногенних, соціальних, медичних, економічних та політичних. Забезпечення належного рівня безпеки туристів є одним із пріоритетних завдань як держави, так і бізнес-структур, які здійснюють туристичну діяльність.

Туристичне страхування виступає важливим економічним механізмом мінімізації фінансових втрат як для споживачів туристичних послуг, так і для туроператорів, турагентів, транспортних компаній. Це інструмент гарантування захисту прав і законних інтересів туристів під час подорожей, що відповідає міжнародним стандартам обслуговування.

В умовах євроінтеграції та посилення глобальних викликів, пов'язаних із пандеміями, терористичними загрозами, кліматичними змінами та війною в Україні, питання організації ефективної системи туристичного страхування набуває особливої актуальності. Досвід країн ЄС свідчить, що страхування є обов'язковим атрибутом відповідального туризму, важливим елементом комплексного управління ризиками.

Водночас в Україні ринок страхування в туризмі стикається з низкою проблем: низьким рівнем правової культури споживачів, недовірою до страхових компаній, недостатнім контролем за якістю страхових послуг, відсутністю ефективних механізмів взаємодії між страховими та туристичними підприємствами. Це зумовлює необхідність дослідження особливостей функціонування системи страхування в туризмі, аналізу проблем та перспектив її розвитку.

Актуальність теми дослідження зумовлена зростаючими вимогами до безпеки туристичних послуг, потребою підвищення довіри до страхових

компаній, а також необхідністю впровадження сучасних цифрових технологій у сферу страхування.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження особливостей страхування в туризмі, аналіз основних видів туристичного страхування, вивчення світового досвіду та розробка рекомендацій щодо вдосконалення страхового захисту туристів в Україні.

Основні завдання дослідження:

- розкрити теоретичні засади страхування в сфері туризму;
- проаналізувати нормативно-правове регулювання туристичного страхування;
- виділено види страхування в туристичній сфері;
- оцінено сучасний стан ринку туристичного страхування в Україні;
- визначено основні проблеми та виклики страхування в туристичній галузі;
- досліджено міжнародний досвід організації туристичного страхування;
- запропоновано шляхи удосконалення системи страхування в туристичній галузі України.

Об'єктом дослідження є сфера туристичної діяльності та механізми забезпечення безпеки туристів через систему страхування.

Предметом дослідження є особливості організації, функціонування та розвитку страхових послуг у туризмі, їх роль у мінімізації ризиків та забезпеченні захисту прав і безпеки туристів.

При написанні кваліфікаційної роботи використано такі *методи дослідження* як: аналізу, порівняльного аналізу, систематизації та узагальнення інформації, статистичний аналіз, графічний метод візуалізації результатів.

Практичне значення дослідження полягає у розробці конкретних рекомендацій щодо вдосконалення механізмів страхування туристичних подорожей, підвищення рівня обізнаності споживачів про важливість

страхових послуг, формування ефективної взаємодії між туристичними підприємствами та страховими компаніями.

Обсяг і структура КР. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновку та списку використаних джерел з 31 найменування, 4 додатків, 8 таблиць і 5 рисунків. Матеріали роботи викладено на 55 сторінках, у тому числі основний текст займає 45 сторінок.

Апробація результатів. Валько М. М., Данчевська І. Р. Перспективи створення туристичних кластерів на основі водного туризму у Карпатському регіоні. *Дні студентської науки у Львівському національному університеті ветеринарної медицини та біотехнологій імені С. З. Гжицького, Львів 14-15 травня 2025.* С. 307-310.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СТРАХУВАННЯ В ТУРИЗМІ

1.1. Сутність і функції страхування

Страховання є формою економічних взаємозв'язків, що забезпечує фінансовий захист майнових прав і інтересів громадян та організацій у випадку настання непередбачуваних подій (страхових випадків). Його головна ідея полягає в формуванні страхового резерву за рахунок регулярних внесків страхувальників, що дає змогу компенсувати можливі втрати в майбутньому.

До участі в страхуванні також долучаються суб'єкти господарювання, які страхують свої матеріальні активи, транспорт, а також ризики, пов'язані з фінансовими втратами. Ці види страхового захисту в туристичному секторі реалізуються за такими ж правилами, як і в інших секторах економіки.

Ринок страхових послуг – це сукупність компаній, які надають різні види страхування. Основним продуктом на цьому ринку виступає страхова послуга – певна форма захисту, наприклад, медичне, майнове або ризикове страхування. Більшість страховиків спеціалізуються на обмеженій кількості напрямів, що створює розмаїття пропозицій. Вартість і зміст таких послуг варіюються, що, в свою чергу, забезпечує конкуренцію. Як і на будь-якому іншому ринку, асортимент послуг визначається попитом, а їхня ціна залежить від співвідношення між попитом і пропозицією.

На сьогодні страхування стало важливою складовою економічної системи та одним із механізмів соціального забезпечення. Воно допомагає уникнути значних фінансових втрат як окремим особам, так і підприємствам.

Відповідно до статті 17 Закону України «Про туризм», туристи підлягають обов'язковому страхуванню (медичному та від нещасних випадків), яке здійснюється туроператорами або турагентами на основі договорів зі страховими компаніями, які мають ліцензію на надання таких

послуг. Організатори турів також мають обов'язок страхувати не лише туристів, але й супровідний персонал [10].

На рисунку 1.1 наведено система страхування в туризмі.



Рис. 1.1 Система страхування в туризмі

Джерело: розроблено автором.

Укладання договору страхування (Додаток А) може відбуватись за участі наступних сторін:

- Туристичні оператори або агенти страхової компанії – договір укладається безпосередньо у туристичній компанії представником страхової

установи, що має відповідну ліцензію на провадження діяльності в сфері медичного страхування та страхування від нещасних випадків.

- Туристи особисто – при цьому перевіряється наявність у мандрівника чинного страхового полісу, а його копія додається до договору про туристичне обслуговування.

Ключові учасники страхових правовідносин:

- Страховик – організація, що надає страхові послуги та відповідає за виплати у разі настання застрахованої події.

- Страхувальник – особа фізична чи юридична, яка оформила страховий договір і внесла страхову оплату.

- Бенефіціар – особа, якій належить право на отримання компенсації у випадку реалізації страхового ризику.

Основні складові страхування:

- Страховий поліс – офіційний документ, який засвідчує факт укладання страхового договору та описує його умови.

- Страховий ризик – це ймовірна ситуація або подія, на випадок якої і здійснюється страхування.

- Страховий випадок – конкретна подія, передбачена договором, у разі настання якої страхова компанія зобов'язана здійснити виплату.

- Страхова сума – грошовий еквівалент, що підлягає виплаті страхувальнику або бенефіціару у визначених договором обставинах.

- Страхова премія – внесок, який сплачує страхувальник в обмін на страховий захист.

- Страхове відшкодування – грошова сума, яку виплачує страховик при підтвердженні страхового випадку [22].

Страхування виконує низку важливих функцій, які забезпечують ефективний розподіл ризиків та фінансову стабільність:

- о Ризикова функція, яка полягає у розподілі ризику між великою кількістю учасників страхового фонду. Завдяки цьому страхувальник може мінімізувати власні фінансові втрати при настанні страхового випадку.

о Попереджувальна функція - спрямована на зниження ймовірності настання страхового випадку. Страхові компанії часто фінансують профілактичні заходи, спрямовані на зменшення ризиків (наприклад, кампанії з безпеки дорожнього руху або медичної профілактики).

о Кумулятивна функція полягає у формуванні резервів грошових коштів для страхових відшкодувань. У випадку накопичувального страхування (наприклад, страхування життя) страхувальник може вимагати певну суму після закінчення терміну дії його або її поліса.

о Контрольна функція перевіряє цільове використання страхових коштів і підтримує стабільність страхового ринку. За фінансовою стабільністю страхових операцій стежать державні регулятори та самі страхові компанії.

о Соціальна функція полягає в забезпеченні громадян готівкою при настанні несприятливої події (наприклад, медична страховка оплачує рахунки за лікування, а страхування життя допоможе сім'ї, в якій помер годувальник).

Туристична страховка є одним з основних факторів, оскільки подорожі постійно пов'язані з певними ризиками, такими як:

- медичні ускладнення (несподівані захворювання, травми);
- втрата або крадіжка багажу;
- затримка або скасування рейсу;
- нещасний випадок під час заняття активними видами туризму.

При цьому, варто зауважити, що вартість туристичного страхування залежить від багатьох факторів. Зокрема, проаналізуємо деякі з них:

1. Тип страхового покриття (більше ризиків покриває страховий поліс – дорожче він коштує).
2. Країна подорожі (для поїздок у країни з високими витратами на медичні послуги (наприклад, США, Канада) страхові тарифи вищі).
3. Тривалість поїздки (довший термін перебування за кордоном – дорожче страхування).
4. Вік туриста (страхування для дітей, людей старшого віку (від 65 років) – є дорожчим).

5. Вид діяльності під час подорожі (для екстремального спорту чи активних видів туризму впроваджуються підвищені тарифи).

6. Розмір страхової суми (вища сума покриття – вища вартість полісу).

У більшості випадків туристичні компанії включають страховий поліс до загальної вартості закордонної подорожі без попереднього узгодження з клієнтом. Проте мандрівник має законне право не погодитися з такою послугою та придбати страховий поліс самостійно у будь-якій акредитованій страховій компанії. Це пов'язано з тим, що туристичні оператори зазвичай пропонують менш гнучкі пакети страхування порівняно зі спеціалізованими страховими компаніями.

У разі, якщо туристу відмовлено у видачі візи, страховий поліс може забезпечити додатковий захист. Наприклад, передбачена компенсація витрат на консульський збір та оплату послуг візового центру, яка зазвичай здійснюється у стислі строки, дозволяючи туристу повторно подати документи на візу з урахуванням попередніх помилок.

Якщо страхувальник не здійснює оплату внесків відповідно до встановлених умов договору страхування життя, то страховик, згідно з умовами контракту, має право самостійно змінити (редукувати) суму виплати або зменшити обсяг покриття.

Виплати за особистим страхуванням проводяться незалежно від державних соціальних виплат чи компенсацій, гарантованих системою соціального захисту або іншими джерелами.

Таким чином, туристичне страхування виступає ефективним інструментом зниження фінансових ризиків під час подорожі, гарантуючи оперативну підтримку та допомогу в надзвичайних або нестандартних ситуаціях.

Тому, можна зробити висновок, що туристичне страхування є ефективним інструментом фінансового захисту, який виконує важливу роль як у національній економіці, так і у сфері міжнародного туризму.

1.2. Нормативно-правове регулювання страхування в туризмі

Страхування в туристичній галузі виступає важливим інструментом для забезпечення безпеки та захисту прав усіх учасників туристичних відносин – туристів, страхових компаній та туроператорів. Його головне призначення полягає в зниженні фінансових втрат, які можуть виникнути внаслідок медичних ускладнень, втрати багажу, скасування поїздки, травм або інших непередбачених обставин.

Юридична основа туристичного страхування базується на міжнародних угодах, внутрішньому законодавстві України та нормативно-правових документах, що регламентують функціонування туристичних і страхових компаній.

Контроль та регуляцію у сфері туристичного страхування здійснюють кілька державних органів:

- Національний банк України (НБУ) – після реформування у 2020 році виконує функції регулятора страхового ринку, замінивши Нацкомфінпослуг;
- Державне агентство розвитку туризму України (ДАРТ) – стежить за відповідністю туристичних послуг чинному законодавству;
- Антимонопольний комітет України – здійснює нагляд за рівнем конкуренції в сфері страхових послуг.

Для оформлення страхового договору фізична особа повинна звернутися до страховика з письмовою заявою за встановленим зразком або іншим зручним способом підтвердити своє бажання застрахуватись. Така заява має містити повну та достовірну інформацію про майбутні страхові ризики або об'єкти. Після передання документів до страхової компанії ця заява стає невід'ємною частиною договору.

На етапі укладення договору страхувальник зобов'язаний надати всю необхідну інформацію, якою він володіє, та відповісти на запитання, що їх ставить страховик для оцінки ризиків.

У таблиці 1.1 наведено характеристику нормативно-правового регулювання України страхування в туризмі.

Таблиця 1.1 Нормативно-правові акти, що регулюють туристичне страхування в Україні.

№	Нормативно-правові акти	Характеристика
1.	Конституція України	Гарантує право громадян на соціальний захист і медичне забезпечення, що є основою для розвитку страхових механізмів у сфері туризму.
2.	Цивільний кодекс України	Визначає загальні положення про страхування як один із видів цивільно-правових зобов'язань (гл. 67). Закріплює права та обов'язки сторін у договорі страхування, порядок укладання та виконання договорів.
3.	ЗУ «Про туризм» (№ 324/95-ВР від 15.09.1995, із змінами)	Регулює основи діяльності туристичних компаній і визначає, що страхування є обов'язковою складовою туристичного обслуговування. Ст. 16 ЗУ передбачає обов'язкове страхування туристів на випадок медичних витрат, нещасних випадків, втрати багажу.
4.	ЗУ «Про страхування» (85/96-ВР, 07.03.1996)	Встановлює загальні принципи здійснення страхової діяльності. Визначає види страхування, порядок укладання договорів, права та обов'язки страхових компаній і страхувальників.
5.	Постанова КМУ «Правила надання послуг турагентствами»	Регламентує порядок обов'язкового та добровільного страхування туристів. Встановлює вимоги до страхових договорів та мінімальні умови страхового покриття.

Продовження таблиці 1.1

6.	Міжнародні договори та нормативні акти	Монреальська конвенція (1999 р.) – регулює відповідальність авіаперевізників перед пасажирами, включаючи страхування багажу та відповідальність за затримки рейсів. Конвенція ЄС про права споживачів у сфері туризму – визначає права туристів на відшкодування у разі форс-мажорних обставин. Стандарти Міжнародної асоціації повітряного транспорту (ІАТА) – містять вимоги до страхування авіапасажирів.
----	--	---

Джерело: розроблено автором.

Страховий договір вважається чинним з моменту, коли страхова компанія офіційно підтвердила в письмовій формі прийняття заяви на страхування. Документально оформлення здійснюється шляхом передачі страхувальнику страхового полісу. Після видачі поліса всі попередні документи, що були використані під час процесу оформлення, втрачають юридичну силу.

Слід зазначити, що правила туристичного страхування в Україні враховують як міжнародну практику, так і специфіку національного законодавства. Наявність поліса страхування є обов'язковою умовою для виїзду за кордон, а також виконує важливу функцію захисту мандрівників під час перебування на території України.

Перспективи вдосконалення законодавства у сфері туристичного страхування

1. Гармонізація законодавства з європейськими нормами
 - о Введення єдиних стандартів туристичного страхування відповідно до директив ЄС.
2. Розширення переліку обов'язкових страхових послуг

- о Запровадження обов'язкового страхування туристів, які подорожують всередині країни.

3. Цифровізація страхових послуг

- о Впровадження електронних страхових полісів та автоматизація виплат у разі настання страхових випадків.

4. Підвищення відповідальності страхових компаній

- о Запровадження суворішого контролю за дотриманням умов договорів страхування.

Проаналізуємо порядок оформлення страхового полісу. Зокрема, існують такі способи оформлення:

- Через страхову компанію (в офісі або онлайн);
- У туристичному агентстві (разом із турпакетом);
- Через банківські установи.

Щоб розпочати процедуру оформлення страхового полісу, турист повинен представити необхідні документи:

- паспортні дані туриста;
- дати подорожі та країна перебування;
- інформація про стан здоров'я (у разі оформлення розширеного полісу)

Туристу можуть видати страховий поліс у таких формах, як:

- паперова;
- електронна (у багатьох країнах приймається на рівні з паперовим)

Не менш важливо для туриста розуміти процедуру отримання страхової виплати. Виділимо дії туриста у разі настання страхового випадку:

1. Негайно зв'язатися зі страховою компанією (гаряча лінія вказана у полісі).
2. Отримати консультацію щодо подальших дій.
3. Зберегти всі документи (чеки, медичні висновки, поліційні протоколи тощо).

4. Подати заявку на відшкодування разом із необхідними документами.

5. Очікувати рішення страхової компанії щодо виплати.

Зазвичай виплата здійснюється протягом 5-30 днів після подачі всіх документів. Схему процесу оформлення страховки наведено у додатку Б.

Завдяки розвитку цифрових технологій туристи можуть швидко оформити поліс онлайн та отримати необхідну допомогу у разі непередбачених ситуацій під час подорожі. Для уникнення проблем важливо уважно ознайомлюватися з умовами договору та вибирати страхові компанії з хорошою репутацією.

Таким чином, нормативно-правове регулювання страхування в туристичній сфері України охоплює широкий комплекс законодавчих актів, спрямованих на забезпечення фінансового захисту туристів та стабільність туристичного бізнесу. Подальший розвиток цієї сфери потребує вдосконалення нормативної бази, розширення страхових програм та адаптації до міжнародних стандартів.

1.3. Види страхування в туризмі

Страхування в туризмі відіграє важливу роль у забезпеченні безпеки туристів і мінімізації фінансових ризиків під час подорожей. Воно може бути обов'язковим або добровільним, залежно від законодавства та вимог туристичних операторів.

Страхування туристів в Україні є важливим механізмом фінансового захисту, який гарантує компенсацію витрат у разі настання страхового випадку під час подорожі. Умови страхування визначаються законодавством, правилами страхових компаній, а також договорами, які укладаються між туристом і страховиком. Туристичне страхування є невід'ємною частиною безпечної організації туризму, оскільки дозволяє компенсувати витрати, пов'язані з непередбаченими ситуаціями під час поїздок.

На рис. 1.2 наведено і охарактеризовано види страхування в туристичній сфері.



Рис. 1.2 Види страхування в туристичній сфері.

Джерело: складено автором на основі [22].

Умови страхування туристів включають такі ключові аспекти:

1. Види страхового покриття
2. Обсяг і термін дії страхового захисту

3. Страхові випадки та виключення
4. Вартість страховки і фактори, що впливають на неї
5. Порядок оформлення страхового полісу
6. Процедура отримання страхової виплати

На рис. 1.3 виділено критерії класифікації видів страхування в туризмі.



Рис. 1.3 Класифікація туристичного страхування

Джерело: розроблено автором на основі [22].

Також, виділяють:

1. Обсяг страхового захисту. При цьому, максимальна сума покриття:
 - від 30 000 до 100 000 євро для медичного страхування за кордон;
 - від 500 до 5 000 доларів США для страхування багажу.
2. Територію дії полісу. Згідно територіальної дії виділяють відповідно:
 - Україна (для внутрішніх туристичних поїздок);
 - Європа (відповідно до умов страхових компаній та вимог шенгенської візи);
 - Весь світ (для міжконтинентальних подорожей).

У таблиці 1.2 розглянуто характеристику обов'язкових видів страхування в туризмі.

Таблиця 1.2 Характеристика обов'язкових видів страхування в туризмі

Медичне страхування туристів		
Мета	Що покриває?	Особливості
покриття витрат на медичне обслуговування під час подорожі	Лікування у разі захворювання або травми. Надання невідкладної медичної допомоги. Госпіталізацію. Репатріацію тіла. Евакуацію туриста у випадку надзвичайної ситуації.	Для виїзду за кордон є обов'язковим у більшості країн. У деяких країнах вимагають страхування із мінімальним покриттям. Туроператори зобов'язані включати медичне страхування у свої турпакети.
Страхування відповідальності туроператорів і турагентств		
захист туристів від ризиків, пов'язаних із банкрутством туроператора або невиконанням ним зобов'язань.	Витрати туриста у разі скасування туру через банкрутство оператора. Відшкодування збитків туристу за невиконання умов договору. Покриття судових витрат у разі претензій туристів до туроператора.	В Україні туроператори повинні мати фінансове забезпечення (гарантію або страховий поліс), що підтверджує їхню платоспроможність.
Страхування пасажирів під час перевезення		
фінансовий захист пасажирів у разі аварій, загибелі чи травм під час поїздки.	Компенсацію у разі смерті або інвалідності туриста. Медичні витрати через нещасний випадок під час подорожі. Витрати на репатріацію	Обов'язкове для авіапасажирів (відповідно до Монреальської конвенції). Включене у вартість квитків на авіа-, залізничний та автобусний транспорт.

Джерело: розроблено автором на основі [22].

Зокрема, кожен претендент на візу повинен мати медичну страховку. Цей документ повинен містити всі витрати на невідкладну медичну допомогу, лікування в лікарні або репатріація в разі хвороби або смерті тощо. Шенгенська віза видається лише за наявності достатнього покриття для медичного страхування подорожей. У разі безвізових подорожей наявність страхового полісу рекомендована і може вимагатися митниками.

Деякі види страхування є обов'язковими відповідно до законодавства України та міжнародних норм. Вони передбачають захист туристів у випадках, які можуть спричинити значні фінансові втрати або загрозу життю.

Добровільне страхування дозволяє туристам додатково захистити себе від непередбачених витрат.

Чорненко Н. наводить визначення, що під нещасним випадком у контексті страхування розуміється раптова, короткочасна та непередбачувана подія, яка настала незалежно від волі застрахованої особи, страхувальника або бенефіціара. Така ситуація викликана зовнішніми чинниками, у тому числі й неправомірними діями інших осіб, і призводить до фізичних ушкоджень організму, зокрема травм, деформацій, порушення функцій опорно-рухового апарату, каліцтва або навіть смерті [22].

Згідно з типовими умовами страхування, до нещасних випадків також відносять: випадкове отруєння токсичними речовинами, обмороження, утоплення, термічні опіки, укуси диких або отруйних тварин і комах, ураження електричним струмом чи блискавкою, ДТП, а також випадки, коли сторонні предмети потрапляють до органів дихання [22].

Страхування особистого майна туриста може оформлюватися додатково, за його бажанням. Якщо під час подорожі багаж туриста було втрачено або пошкоджено, необхідно протягом 24 годин після виявлення цього факту звернутися до відповідальних осіб (перевізника чи адміністрації) та належним чином задокументувати свої претензії.

У таблиці 1.3 Наведено характеристику добровільного страхування в туризмі.

Таблиця 1.3 Характеристика добровільного страхування в туризмі

Страхування від нещасних випадків		
Мета	Що покриває?	Особливості
Захист фінансових інтересів туриста у разі отримання травм або смерті.	Виплату компенсації та реабілітації у разі отримання травми, інвалідності або смерті.	Рекомендується для екстремальних видів туризму (альпінізму, дайвінгу, лижного)
Страхування багажу		
Відшкодування збитків у разі втрати, крадіжки або пошкодження багажу.	Вартість зниклих речей. Витрати на придбання необхідних речей у разі затримки багажу.	Найчастіше використовують при авіаперельотах.
Страхування від скасування або переривання подорожі		
Фінансовий захист туриста у разі скасування чи дострокового припинення подорожі з незалежних від нього причин.	Компенсацію витрат у разі хвороби, травми або смерті близької людини. Витрати на повернення додому у разі форс-мажорних обставин чи зміну дати або маршруту.	Корисне для бізнес-туристів або тих, хто планує дорогі подорожі.
Страхування цивільної відповідальності туриста		
Захист туриста у разі нанесення ним шкоди третім особам.	Компенсацію збитків, завданих здоров'ю або майну інших людей. Судові витрати.	Рекомендується для сімейних подорожей або активного туризму.

Джерело: розроблено автором на основі [22].

Шукати багаж транспортні підприємства починають на основі поданих документів: багажної квитанції, претензійної заяви, відривної бірки, проїзного

документу, акту про втрату багажу. А, страхова сума зі страхування багажу встановлюється за згодою зі страховою компанією і вказується у страховому полісі.

Характеристику спеціалізованих видів страхування в туризмі наведено на рис. 1.4



Рис. 1.4 Спеціалізовані види страхування в туризмі.

Джерело: розроблено автором на основі [22].

При цьому, відшкодовується страховою компанією не вартість втраченого багажу, а збитки, яких турист зазнав від втрати свого майна. З настанням страхового випадку (крадіжки) турист зобов'язаний подбати про забезпечення доказів втрати свого майна. Таким доказом може служити довідка з поліції чи інший відповідний документ.

Також, страхові компанії можуть застрахувати власний транспорт туриста. Для в'їзду на територію країн Європейського Союзу на автомобілі

обов'язковим є страховий поліс «зелена карта». Він гарантує відшкодування збитків, заподіяних життю, здоров'ю і майну застрахованих осіб під час подорожі Європою за кермом. Від класу автомобіля і тривалості поїздки залежить розмір страхової виплати.

Види страхування в туризмі можуть значно відрізнятися залежно від місця перебування, характеру подорожі та можливих ризиків. Хоча деякі види страхування є обов'язковими, туристи можуть також скористатися добровільним страхуванням для додаткового захисту. І саме, грамотний вибір страхового полісу допоможе уникнути фінансових втрат та забезпечити комфортну і безпечну подорож.

Варто проаналізувати динаміку основних страхових випадків:

- Раптове захворювання або травма;
- Госпіталізація або невідкладна медична допомога;
- Викрадення чи втрата багажу;
- Відміна або затримка поїздки;
- Випадкове спричинення шкоди третім особам.

Але, часто у туристичній сфері присутні і виключення із страхового покриття. Зокрема через:

- Хронічні захворювання, якщо вони не були зазначені у страховці;
- Травми, отримані під час вживання алкоголю чи наркотиків;
- Намірене завдання шкоди власному здоров'ю;
- Війна, військові дії, терористичні акти, техногенні катастрофи;
- Участь у професійних спортивних заходах (якщо не оформлене спеціальне страхування).

Отже, виключення зі страхового покриття – це перелік обставин, подій або дій, за яких страховик звільняється від обов'язку виплати страхового відшкодування. Вони визначаються умовами договору страхування та залежать від виду страхування й політики страхової компанії.

У табл. 1.4 наведено узагальнену класифікацію і характеристику основних видів страхування у туристичній сфері України.

Таблиця 1.4 Узагальнена класифікація та характеристика основних видів страхування у туристичній сфері України.

Вид страхування	Основна функція	Актуальність
Медичне страхування	Захист здоров'я туриста, покриття медичних витрат	Обов'язкове
Від нещасних випадків	Компенсація при травмах, інвалідності або смерті	Рекомендоване
Страхування багажу	Компенсація втрат, пов'язаних з багажем	Опційне
Цивільна відповідальність туриста	Покриття збитків третім особам	Рекомендоване
Від скасування або переривання подорожі	Покриття збитків за поїздки, яка не відбулась	Бажане
Страхування туроператорів та турагентів	Захист бізнесу і прав споживачів	Обов'язкове
Від фінансових ризиків	Компенсація при форс-мажорних обставинах	Опційне
Страхування спеціалізованих туристичних ризиків	Захист при екстремальних видах туризму та особливих випадках	Спеціальне

Джерело: розроблено автором.

Можна зробити висновок, що страхування є невід'ємною складовою безпеки туристичних подорожей, адже дозволяє мінімізувати ризики, пов'язані з можливими фінансовими втратами під час поїздок. Основні види туристичного страхування включають медичне страхування, страхування від нещасних випадків, страхування багажу, відповідальності перед третіми

особами, а також страхування від скасування поїздки. Тому, кожен вид страхування виконує важливу захисну функцію та підвищує рівень довіри туристів до туроператорів і страховиків. А, розвинена система страхування сприяє підвищенню якості туристичних послуг та забезпечує комфорт і впевненість мандрівників під час подорожей.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ РИНКУ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ У СФЕРІ ТУРИЗМУ

2.1. Аналіз практики страхування туристичної компанії «Яра тур»

Туристичне агентство «Яра Тур», яке знаходиться у місті Івано-Франківськ за адресою: вул. Південний бульвар, 29, пропонує різноманітні туристичні послуги. Серед них:

- організація подорожей за кордон – авіатури, автобусні маршрути, комбіновані варіанти поїздок;
- візова підтримка та допомога з оформленням необхідних документів;
- планування групових та індивідуальних турів;
- оформлення страхування: медичного, страхування життя, здоров'я,
- надання автострахування: обов'язкове страхування цивільної відповідальності (ОСЦПВ), «Зелена карта» тощо [23].

Компанія пропонує клієнтам повний спектр страхових продуктів, необхідних для забезпечення безпеки і комфорту під час мандрівок як в межах України, так і за її межами. До таких послуг входить медичне страхування, страхування життя, а також інші продукти, які відповідають індивідуальним запитам туристів.

Страхові послуги займають ключову роль у діяльності фірми, адже надають мандрівникам фінансову впевненість та захист у випадках надзвичайних ситуацій.

«Яра Тур» підтримує партнерські зв'язки з провідними страховими компаніями України, що дозволяє туристам отримати оперативну і якісну допомогу в екстрених випадках та знизити рівень ризику під час подорожей. Завдяки професіоналізму, досвіду та гнучкому підходу до підбору страхових рішень, туристична компанія «Яра Тур» створює надійне середовище для

своїх клієнтів, сприяючи їхній впевненості та спокою протягом усього періоду подорожі. Це важливий чинник у забезпеченні високого рівня туристичного обслуговування [23].

Основні види страхових продуктів, які пропонує «Яра тур»:

1. Медичне страхування туристів – обов’язкове для всіх, хто подорожує за кордон, і покриває такі випадки:

- Надання невідкладної медичної допомоги.
- Лікування у разі травм чи раптового захворювання.
- Госпіталізацію та транспортування у разі потреби.
- Репатріацію у випадку серйозних захворювань або смерті.

2. Страхування від нещасних випадків – передбачає виплати у разі отримання травм під час подорожі. Поліс покриває:

- Компенсацію за інвалідність, отриману внаслідок нещасного випадку.

- Фінансову допомогу у випадку смерті туриста.
- Відшкодування витрат на реабілітацію.

3. Страхування багажу:

- Втрати чи крадіжки багажу.
- Затримки доставки багажу (компенсація за необхідні речі).
- Пошкодження багажу під час транспортування.

4. Страхування відповідальності туриста – покриває можливі матеріальні збитки, завдані третіми особами (наприклад, випадкове пошкодження майна в готелі чи ресторані).

5. Страхування від скасування подорожі – дозволяють туристам повернути кошти, якщо вони змушені скасувати або змінити поїздку з таких причин:

- Раптове захворювання.
- Смерть родичів.
- Службові або юридичні обставини [20].

«Яра тур» співпрацює з провідними страховими компаніями України, серед яких:

- PZU Україна,
- VUSO,
- Європейське туристичне страхування (ERV),
- Універсальна [20].

Клієнтам надається можливість обрати страхову компанію, залежно від особливостей подорожі та індивідуальних потреб.

У туристичній компанії діє спрощена процедура оформлення, яка пропонує зручні способи оформлення страховки:

- Онлайн через сайт компанії – швидке оформлення електронного страхового полісу.
- В офісі компанії – менеджери підбирають оптимальний варіант страхування залежно від маршруту та побажань клієнта.
- Автоматичне включення страховки в туристичний пакет – поліс додається до бронювання подорожі.

Також, клієнти можуть обрати стандартний або розширений страховий пакет:

- Стандартний – базове медичне страхування + страхування від нещасних випадків.
- Розширений – додатково включає страхування багажу, скасування подорожі, страхування відповідальності туриста.

Компанія пропонує додаткові послуги страхування, зокрема:

- Страхування активного відпочинку (лижний спорт, дайвінг, екстремальні види спорту).
- Страхування корпоративних груп (бізнес-тури, шкільні поїздки).
- Цілодобова підтримка туристів – гаряча лінія страхової компанії працює 24/7.

Виділимо, основні переваги страхових послуг від туристичної компанії «Яра тур»:

- співпраця з надійними страховими компаніями;
- гнучкі пакети страхування, які можна адаптувати до індивідуальних потреб клієнта;
- доступність страхування онлайн та офлайн;
- прозорі умови страхування, без прихованих платежів;
- комплексний підхід – страховка є невід’ємною частиною туристичного пакету.

Страхування є важливим елементом сервісу, який надає туристична компанія «Яра тур». Співпрацюючи з провідними страховими компаніями, агентство пропонує клієнтам надійний страховий захист, що охоплює медичне страхування, страхування від нещасних випадків, багажу, скасування поїздки та відповідальності туриста.

Високий рівень клієнто-орієнтованості, широкий вибір страхових продуктів та зручні умови оформлення страховки роблять «Яра тур» однією з провідних туристичних компаній Івано-Франківська, яка дбає про безпеку та комфорт своїх клієнтів під час подорожей.

На основі вище наведеного аналізу фірми «Яра тур», пропонуємо виділити основні аспекти на які слід звернути увагу туристу при виборі найбільш оптимальної страховки:

1. Страхова компанія та її акредитація в посольстві країни перебування. Українська страхова компанія повинна не тільки мати діючу ліцензію на здійснення цього страхування, але й отримати акредитацію в посольстві країни тимчасового перебування туриста.

2. Умови страхування. Перевірте, які пакети включені в покриття: невідкладна медична допомога, лікарня, виклик лікаря, медичне забезпечення, амбулаторія, телефонні дзвінки тощо. Чим краще страхування, тим більше медичних можливостей.

3. Лінія підтримки 24/7. Страхова компанія або асистуюча компанія повинна мати цілодобову лінію підтримки в країні туриста. До укладення

договору така інформація повинна бути отримана туристом.

4. Вартість страховки.

Проаналізувавши дані фінансової звітності (додаток В), у 2024 році компанія «Яра Тур» продемонструвала позитивну динаміку зростання обсягів страхування туристів. Найпопулярнішими залишаються поліси для подорожей до країн ЄС. Основні страхові випадки: медичне страхування та страхування від втрати багажу. Незважаючи на збільшення виплат, компанія покращила фінансові показники завдяки оптимізації витрат і зростанню обсягів продажів [20].

Аналіз практики страхування туристичної компанії «Яра тур» показав, що страхові послуги займають важливе місце в її діяльності та є обов'язковим елементом формування туристичного продукту. Компанія співпрацює з провідними страховими компаніями України, пропонуючи своїм клієнтам комплексні страхові пакети, які охоплюють медичне страхування, страхування від нещасних випадків, багажу, цивільної відповідальності та страхування від скасування поїздки.

Проте дослідження виявило окремі проблеми в організації процесу страхування: недостатній рівень поінформованості клієнтів про умови страхових договорів, відсутність інноваційних страхових продуктів та обмеженість онлайн-сервісів. Також відчутним є вплив загальної недовіри до страхових компаній серед населення, що стримує активне використання страхових послуг.

Разом з тим, «Яра тур» має перспективи для вдосконалення роботи у цій сфері шляхом впровадження сучасних цифрових рішень, розширення партнерських програм із міжнародними страховими компаніями, а також активної інформаційної роботи з клієнтами.

Таким чином, практика страхування туристичної компанії «Яра тур» є задовільною, проте потребує подальшої оптимізації для забезпечення більш високого рівня безпеки туристичних послуг і підвищення конкурентоспроможності компанії на ринку.

2.2. Аналіз туристичного страхування в Україні

Зростання туристичної сфери в Україні супроводжується підвищенням потреби в якісному та стабільному страховому обслуговуванні туристів. Оцінка сучасного стану страхування у сфері туризму є важливою для розробки дієвих заходів щодо покращення ефективності цієї системи, впровадження інноваційних страхових продуктів і узгодження національного страхового ринку з вимогами та стандартами ЄС.

Попри триваючі бойові дії в Україні, страховий сектор продовжує демонструвати стабільне зростання та позитивну динаміку у 2024 році, що підтверджується покращенням фінансових показників страхових компаній. Активи компаній, що надають послуги з ризикового страхування, збільшилися до 46,1 млрд грн (за даними Forinsurer).

Станом на квітень 2025 року кількість компаній, що працюють у сфері ризикового (non-life) страхування, скоротилась до 55, тоді як у червні 2024 року їх було 78, а в травні 2023 – ще 115. Упродовж останніх 12 місяців ринок залишили 36 страхових компаній, з яких 34 займалися ризиковим страхуванням. Це призвело до зростання концентрації на ринку: частка п'яти найбільших компаній зросла з 39% до 42%, а перша десятка – з 65% до 71% [15].

У 2024 році український страховий ринок продемонстрував приріст за всіма основними фінансовими показниками: активами, преміями та виплатами. Загальний обсяг зібраних страхових премій збільшився на 15%, досягнувши 53,1 млрд грн, з яких 47,4 млрд грн припадає на ризикове страхування [15].

Виплати страховиків також суттєво зросли – до 20,4 млрд. грн. З них страхування життя становило 1,4 млрд грн, а страхові компенсації у сфері ризикового страхування – 19 млрд грн. Зростання виплат частково зумовлено інфляційними процесами та девальвацією гривні, що сприяло підвищенню рівня виплат до 40% у 2024 році [15].

У табл. 2.5 наведено ТОП 20 рейтинг страхових компаній зі страхування туристів за 12 місяців 2024 року.

Таблиця 2.5 ТОП 20 рейтинг страхових компаній зі страхування туристів за 12 місяців 2024 року.

№	Страховик	Премії, тис. грн.	Виплати, тис. грн.	Рівень виплат, %
1.	Європейське туристичне страхування	193 483	57 244	29,59
2.	ВУСО	183 659	59 859	32,59
3.	PZU Україна	98 028	58 519	59,70
4.	ГАРДІАН	77791	517	0,66
5.	КНЯЖА	75 449	12 611	16,71
6.	ТАС СГ	66 049	19 528	29,57
7.	ARX	65 841	41 325	62,76
8.	UNIVERSALNA	51 095	6 975	13,65
9.	УНІКА	44 066	28 039	63,63
10.	ІНГО	38 493	11 716	30,44
11.	ОРАНТА	30 957	9 513	30,73
12.	UPSK	29 443	1 890	6,42
13.	ПЕРША	22 826	4 198	18,39
14.	УСГ	16 489	3 261	19,77
15.	ББС ІНШУРАНС	13 591	2 089	15,37
16.	АРСЕНАЛ СТРАХУВАННЯ	10 379	4 483	43,19
17.	ГРАВЕ УКРАЇНА	8 064	490	6,07
18.	УЛЬТРА АЛЬЯНС	7 292	811	11,12
19.	ЄВРОІНС УКРАЇНА	4 032	459	11,38
20.	КРАЇНА	1 209		0,00

Джерело: розроблено автором на основі [15].

Хоча загальна сума страхових компенсацій продовжувала зростати, динаміка була різною. В компаніях ризикового страхування показник виплат підвищився на 1% у порівнянні з попереднім кварталом, зберігаючи тенденцію з початку війни, однак темпи приросту сповільнюються.

У транспортному секторі зафіксовано зростання страхових премій: за договорами КАСКО – на 3%, а за ОСЦПВ – на 14%. Водночас страхування за «Зеленою картою» знизилося на 10% у порівнянні з попереднім кварталом. У сфері особистого страхування з позитивною динамікою виступило лише страхування життя, яке зросло на 17%, тоді як премії зі страхування здоров'я зменшилися на 12%, а асистанські програми втратили 34% [15].

Поданий вище рейтинг українських страхових компаній охоплює дані про діяльність страховиків, які займаються ризиковими видами страхування у 2024 році. Інформацію було зібрано та систематизовано журналом Insurance Top, а компанії згруповані відповідно до ключових показників ефективності та категорій страхових послуг.

Серед страхових продуктів найбільш суттєве зростання обсягів премій зафіксовано у сегменті страхування відповідальності (+ 17%) і страхування вантажів та багажу (+ 14%) [15].

Основним інструментом реалізації страхових послуг залишалась агентська мережа. Водночас, у ряді напрямків значну роль також відігравали канали банко-страхування, прямий продаж та діяльність страхових брокерів.

Протягом року 9% усіх отриманих страхових премій було передано на перестрахування. У деяких напрямках ця частка була істотно більшою: 21% - для страхування за програмою «Зелена картка», 23% - у сфері страхування майна та ризиків, пов'язаних з вогнем [15].

У четвертому кварталі 2024 року резерви збитків, сформовані ризиковими страховиками, скоротилися на 3%. Основне скорочення торкнулося страхування майна, вогневих ризиків і «Зеленої картки», що, у свою чергу, призвело до зменшення коефіцієнта покриття страхових премій резервами.

Коефіцієнт нетто-збитковості за підсумками року залишився стабільним на рівні 50%, що практично не відрізняється від значення за підсумками дев'яти місяців 2024 року. За результатами року чистий прибуток компаній, що працюють у сфері ризикового страхування, склав 2,5 мільярда гривень – це на 31% більше, ніж у 2023-му. Рівень рентабельності капіталу підвищився на 4 відсоткових пункти та сягнув 14% [15].

У додатку Б наведено порівняльний аналіз страхових програм, які пропонують провідні страхові компанії України для туристів. Аналіз враховує основні параметри: види покриття, страхову суму, вартість полісу та особливі умови.

У табл. 2.6 наведено динаміку кількості застрахованих туристів ЄТС (Європейське туристичне страхування) протягом 2019-2024 р.р.

Таблиця 2.6 Динаміка кількості застрахованих туристів ЄТС (Європейське туристичне страхування) протягом 2019-2023 р.р.

Рік	Кількість застрахованих туристів, тис. осіб	Зміна порівняно з попереднім роком, %
2019	1711	-
2020	764	-37,6%
2021	1872	+30,8%
2022	356	+12,7%
2023	534	+14,8%

Джерело: розроблено автором на основі [3].

Аналіз даних наведених у таблиці 2.5 чітко показує, як у 2020 році спостерігалось різке падіння кількості застрахованих туристів через пандемію COVID-19. І тільки, починаючи з 2021 року, кількість страхових договорів знову почала зростати, що пояснюється активізацією туристичних подорожей після карантинних обмежень.

У табл. 2.7 наведено обсяг виплат за страховими випадками ЄТС (Європейське туристичне страхування) 2019-2024 р.р.

Отже, дані таблиці 2.7 свідчать, що загальний обсяг виплат за страховими випадками зріс на 50 % за три роки. При цьому, середній розмір виплати на одного туриста залишається стабільним, що свідчить про збереження стандартів страхового покриття.

Таблиця 2.7 Обсяг виплат за страховими випадками ЄТС (Європейське туристичне страхування) 2019-2024 р.р.

Рік	Кількість страхових подій	Сума виплачених відшкодувань, млн. грн.
2019	56177	86,5
2020	15279	64,9
2021	18549	99,8
2022	8272	89,4
2023	5901	50,3
2024	7011	58,4

Джерело: розроблено автором на основі [3].

Попит на туристичне страхування в Україні зростає після кризи 2020 року. Найпопулярніші компанії – ЄТС, РЗУ Україна, ВУСО, УНІКА, КНЯЖА та АРХ. Туристи більше довіряють страхуванню, якщо мають позитивний досвід або чують рекомендації знайомих.

Такий аналітичний підхід дозволяє оцінити реальний стан ринку туристичного страхування та зробити висновки щодо його подальшого розвитку.

Рейтинг, опублікований на платформі Polis.ua, формується на основі інформації з незалежного видання InsuranceTop, даних Моторно-транспортного страхового бюро України (МТСБУ) та реальних відгуків клієнтів. У цьому рейтингу враховуються ключові аспекти діяльності

страхових компаній, зокрема рівень виплат і якість обслуговування при виникненні страхових випадків [15].

Для осіб, які планують придбати страховий поліс, цей рейтинг служить орієнтиром і дозволяє переконатися в тому, що обрана страхова компанія оперативно виконає свої зобов'язання та надасть необхідну підтримку у разі настання страхового випадку.

На рис. 2.5 наведено рівень довіри до провідних страхових компаній, сформований за відгуками клієнтів протягом 2024 року.

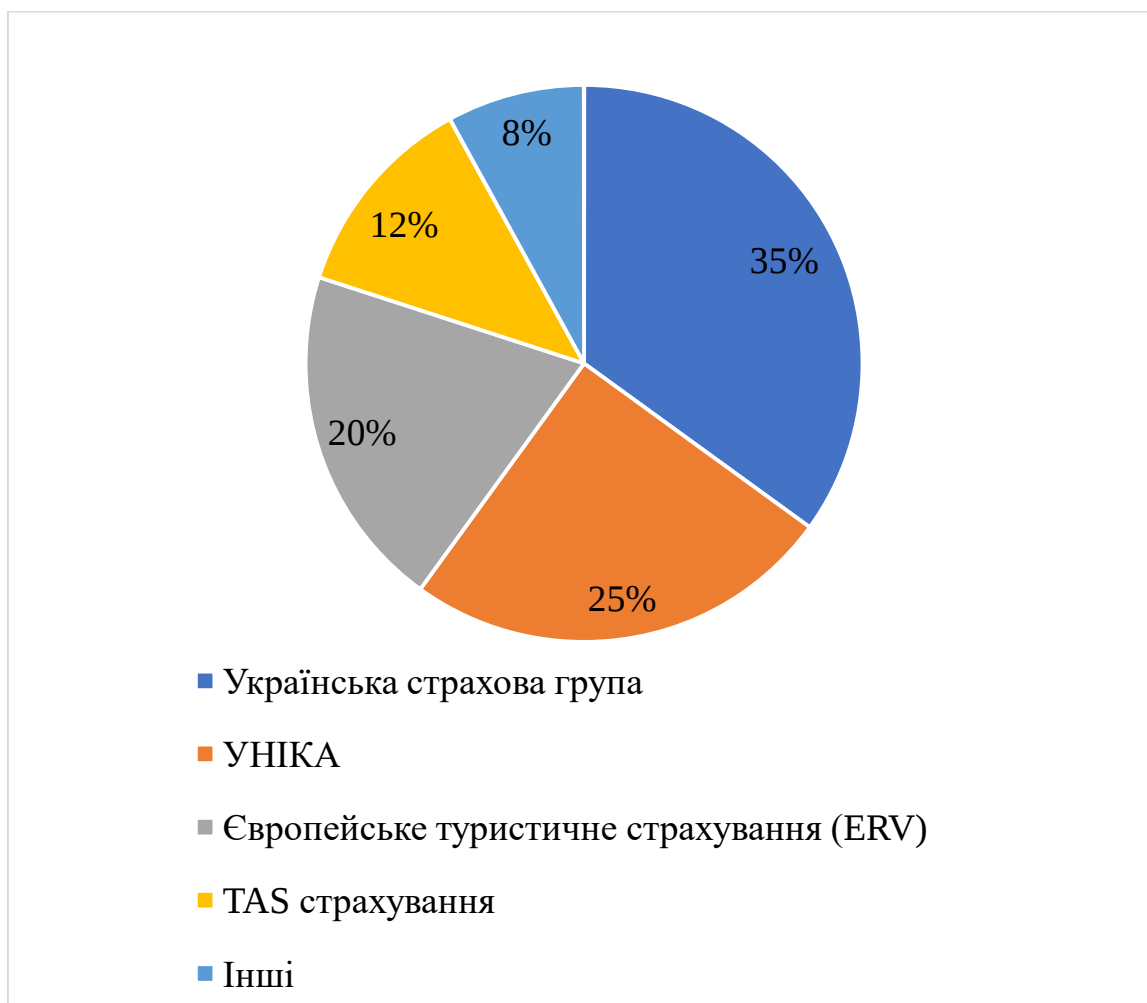


Рис. 2.5 Рівень довіри до провідних страхових компаній (%)

Джерело: розроблено автором на основі [5].

Більшість туристів віддають перевагу перевіреним страховим компаніям із хорошою репутацією та багаторічним досвідом на ринку. Основним критерієм вибору є надійність компанії, а не лише низька ціна полісу.

У табл. 2.8 наведено порівняльну характеристику практик туристичного страхування провідних компаній України.

Таблиця 2.8 Порівняльна характеристика практик туристичного страхування провідних компаній України.

Показник / Компанія	PZU Україна	Європейське туристичне страхування (ERV)	УНІКА	ВУСО
Асортимент страхових продуктів	Комплексні турполіси, страхування подорожуючих	Широкий спектр туристичних полісів, включаючи бізнес-поїздки та extreme sport	Базові та преміум програми для туристів	Бюджетні пакети для масового туризму
Територія покриття	Весь світ, індивідуальні зони страхування	Весь світ, особлива увага Європі	Європа, Туреччина, Єгипет, Азія	Європа, Туреччина, ОАЕ, Туніс
Додаткові сервіси	Пряме врегулювання у популярних туристичних регіонах	Миттєве оформлення поліса онлайн, 24/7 кол-центр	Онлайн підтримка, партнерські клініки	Оперативне оформлення, гаряча лінія
Особливості виплат	Покриття витрат до 100 000 євро	Можливість оформити страховку з «поверненням коштів»	Гарантовані виплати протягом 10 днів	Простий механізм відшкодування, мінімум документів
Рівень довіри клієнтів	Високий, позитивна репутація	Лідер у сфері туристичного страхування	Надійна репутація серед корпоративних клієнтів	Доступність і швидкість оформлення приваблює молодь

Джерело: розроблено автором на основі [5].

Вище описаний аналіз кращих практик страхових компаній у сфері туризму в Україні: УНІКА, PZU Україна, Європейське туристичне

страхування, ВУСО засвідчує, що успішні компанії орієнтуються на комплексний підхід до обслуговування клієнтів, розвиток інноваційних страхових продуктів та діджиталізацію сервісів.

Зокрема, популярними стали поліси з розширеним покриттям ризиків, можливість оформлення страхування онлайн, використання мобільних додатків для швидкого реагування на страхові випадки. Важливою складовою є співпраця зі страховими асистансами, які забезпечують цілодобову підтримку туристів.

Проаналізувавши дані додатку Г, можна зробити висновки:

- Найбільш вигідний варіант для стандартних туристів – PZU Україна, оскільки пропонує базове медичне страхування та страхування відповідальності за помірною ціною.

- Оптимальний вибір для активного туризму та гірськолижного відпочинку – VUSO та ERV, оскільки вони включають страхування екстремальних видів спорту.

- Найкращий варіант для довготривалих подорожей та розширеного покриття – Європейське туристичне страхування (ERV) через високий ліміт медичного покриття.

- Найбільш збалансоване рішення за ціною та покриттям – TAS страхування, яке включає більшість необхідних опцій за середньою вартістю.

Такий порівняльний аналіз допомагає визначити кращу страхову програму залежно від території, типу подорожі, часу перебування та індивідуальних потреб туриста.

Тому, можна зробити висновок, що кращі приклади демонструють, що високий рівень клієнто-орієнтованості, прозорі умови договорів та оперативне врегулювання страхових випадків сприяють підвищенню довіри до страхових компаній. Проте, для масштабного поширення таких практик необхідне подальше вдосконалення стандартів страхових послуг та популяризація культури страхування серед населення.

2.3. Основні проблеми та перспективи розвитку страхування туристичної сфери в Україні

Страхування туристичної діяльності є важливою складовою безпеки мандрівників та фінансового захисту всіх учасників туристичного ринку. В Україні цей сегмент страхової галузі розвивається, але стикається з низкою проблем, які обмежують його ефективність та популярність серед туристів. Водночас існують значні перспективи розвитку, пов'язані з удосконаленням законодавства, впровадженням цифрових технологій та зростанням туристичного потоку.

Сучасний ринок туристичного страхування в Україні стикається рядом проблем, зокрема розглянемо основні з них:

1. Низький рівень популярності туристичного страхування серед громадян:

- багато туристів нехтують страховим захистом, особливо під час внутрішніх подорожей;

- відсутність обов'язкового страхування для всіх категорій туристів;
- недостатня поінформованість про переваги страхування.

2. Проблеми законодавчого регулювання:

- недостатньо чітке законодавство щодо туристичного страхування.
- відсутність механізмів контролю за виконанням страхових зобов'язань.
- недосконала система врегулювання спорів між страховими компаніями та клієнтами.

3. Недовіра до страхових компаній:

- випадки відмови у виплатах або затримки виплат;
- приховані умови у страхових договорах;
- відсутність прозорості у діяльності деяких страхових компаній.

4. Висока вартість страхових полісів для окремих категорій туристів:

- для поїздок у країни з високими витратами на медицину (США, Канада, Японія) страховка є дуже дорогою;

- спортсмени, любителі активного туризму змушені оформлювати спеціальні дорогі програми.

5. Обмежений вибір страхових продуктів:

- більшість страхових компаній пропонують стандартні пакети, не враховуючи потреби туристів;
- відсутність адаптованих програм для внутрішнього туризму;
- низький рівень розвитку страхування відповідальності туриста перед третіми особами.

6. Недостатня цифровізація страхового бізнесу:

- туристи стикаються з труднощами під час оформлення полісів онлайн;
- обмежена кількість компаній, які пропонують швидке оформлення електронних полісів.

Підсумовуючи вищеописані проблеми туристичного страхування в Україні, варто проаналізувати і фактори, що стримують його розвиток. Зокрема, виділено такі:

1. Економічна нестабільність в Україні:

- коливання валютного курсу впливає на вартість страхових полісів для виїзного туризму;
- падіння купівельної спроможності громадян зменшує попит на додаткові послуги, включаючи страхування.

2. Повномасштабна війна та ризики у сфері туризму:

- зменшення міжнародних туристичних потоків;
- обмеження для страхування туристичних поїздок у зони підвищеної небезпеки;
- високі ризики страхових випадків, що впливають на тарифи страхових компаній.

3. Недостатній рівень державного контролю:

- відсутність ефективного регулювання страхових виплат;
- відсутність системи обов'язкового страхування внутрішніх туристів.

4. Недостатня співпраця між страховими компаніями та туристичними операторами:

- низький рівень інтеграції страхових послуг у туристичні пакети;
- туроператори не завжди пояснюють клієнтам важливість страхування.

Але, попри існуючі проблеми, в Україні є значні можливості для розвитку туристичного страхування. Тому, пропонуємо виділити кілька стратегічних аспектів для ефективного страхування в туристичній сфері:

1. Удосконалення законодавчої бази:

- Введення обов'язкового страхування для всіх виїзних туристів.
- Покращення механізму контролю за страховими виплатами.
- Гармонізація українського законодавства зі стандартами ЄС.

2. Розвиток цифрових технологій

- Автоматизація оформлення та оплати страхових полісів.
- Використання мобільних додатків для швидкого доступу до страхової допомоги.

- Впровадження страхових чат-ботів для консультацій туристів.

3. Створення нових страхових продуктів

- Динамічне страхування (зміна вартості полісу залежно від маршруту та рівня ризику).

- Спеціальні страхові програми для активного туризму (гірськолижні курорти, дайвінг, альпінізм).

- Страхування внутрішніх туристів (екскурсійні групи, корпоративні подорожі).

4. Підвищення довіри до страхових компаній

- Створення реєстру надійних страховиків.
- Прозоре інформування клієнтів про всі умови страхування.
- Прискорення процесу виплат за страховими випадками.

5. Інтеграція страхування в туристичні сервіси

- Автоматичне додавання страховки до туристичних пакетів.

- Співпраця страхових компаній із туроператорами, авіакомпаніями, готелями.
- Страхування від скасування подорожі через COVID-19 або інші форс-мажорні обставини.

Аналіз сучасного стану туристичного страхування в Україні показав, що цей сегмент страхового ринку є важливою складовою забезпечення безпеки подорожей як для внутрішніх, так і для виїзних туристів. Проте ринок туристичного страхування стикається з низкою проблем, серед яких ключовими залишаються: недостатня поінформованість населення про важливість страхового захисту, недовіра до страхових компаній, обмежена лінійка страхових продуктів та недосконала законодавча база.

На тлі зростання глобальних загроз – таких як пандемії, воєнні конфлікти, кліматичні катастрофи – значущість туристичного страхування продовжує зростати. З метою підвищення ефективності його функціонування в Україні необхідно посилити інформаційно-роз'яснювальну роботу серед населення, стимулювати створення нових страхових продуктів, а також вдосконалити регулювання та контроль якості страхових послуг.

Європейська практика може слугувати прикладом для України: у багатьох країнах ЄС туристичне страхування є невіддільною частиною культури подорожей, гарантує надійний захист мандрівникам і має високий рівень довіри. Імплементация європейських стандартів, поглиблення співпраці між страховими компаніями та туроператорами, законодавчі зміни, диджиталізація процесів, а також формування нових страхових рішень дозволять істотно покращити ситуацію на вітчизняному ринку.

Як зауважують Калайтан Т. та Данчевська І., аналіз іноземного досвіду свідчить, що у сфері економіки спільного користування захист прав споживачів (життєва безпека, захист майна, якість послуг) далеко не завжди забезпечується на належному рівні. Наприклад, у США базові поліси страхування житла не охоплюють випадки розміщення гостей за плату в приватних будинках. Водночас позитивним прикладом вирішення таких

питань стала політика компанії Airbnb, яка у співпраці зі страховиками гарантує безпеку як для власників житла, так і для гостей. Такий досвід варто перейняти Україні, особливо в післявоєнний період, коли очікується зростання попиту на послуги в межах економіки спільного користування в умовах нестабільної економіки [27].

Дослідження провідних страхових компаній України у сфері туризму демонструє високий рівень конкуренції. Серед лідерів – страховики з багаторічною практикою, позитивною діловою репутацією, широким вибором страхових продуктів і тісною співпрацею з туроператорами та міжнародними асистуючими структурами. Успіх таких компаній забезпечується завдяки фінансовій надійності, високому рівню клієнтського обслуговування, швидкому врегулюванню страхових подій і використанню цифрових інструментів.

Компанії, такі як ЄКТ, ARX, VUSO, PZU Україна та УНІКА, демонструють стабільне зростання, чітко орієнтуючись на запити туристів. Проте складна економічна ситуація та воєнні виклики вимагають від страховиків постійної адаптації стратегій і гнучкості в роботі.

Отже, перспективи розвитку туристичного страхування в Україні тісно пов'язані з підвищенням довіри до страхових компаній, вдосконаленням законодавства та формуванням культури безпечного туризму серед населення.

ВИСНОВКИ

У процесі дослідження теми «Особливості страхування в туристичній сфері України» було здійснено комплексний аналіз теоретичних основ, нормативно-правового забезпечення та практичного досвіду функціонування страхових механізмів у галузі туризму. Основні висновки можна сформулювати наступним чином:

Страхування в туризмі є важливим елементом системи управління ризиками, оскільки дозволяє мінімізувати фінансові втрати туристів у разі настання непередбачуваних ситуацій під час подорожей. Воно виконує як економічну, так і соціальну функцію, забезпечуючи стабільність туристичних потоків та підвищуючи довіру до туристичних продуктів. Основними видами страхування, що застосовуються у сфері туризму, є: медичне страхування, страхування від нещасних випадків, страхування багажу, страхування цивільної відповідальності туристів та страхування від скасування подорожі.

В Україні регулювання страхування у сфері туризму здійснюється згідно із законами України «Про страхування», «Про туризм», а також відповідними підзаконними актами. Однією з проблем є недосконалість механізмів захисту прав туристів та відсутність чітко визначених стандартів обов'язкового страхування. Низький рівень правової культури та обізнаності туристів щодо своїх прав призводить до низького попиту на страхові продукти серед населення.

Станом на 2023–2024 рр. ринок туристичного страхування України демонструє поступове відновлення після пандемії COVID-19 та впливу воєнних дій. Основними гравцями залишаються страхові компанії: «ARX» (колишня AXA Insurance), «Європейське туристичне страхування (ETI)», «VUSO», «Універсальна», «PZU Україна». Їхні страхові продукти орієнтовані як на масового споживача, так і на корпоративних клієнтів, однак потребують адаптації до сучасних викликів (військові ризики, медична евакуація, цифровізація).

Порівняльний аналіз показав, що найкращі практики застосовуються компаніями, які впроваджують комплексні страхові пакети з включенням медичних витрат, телемедицини, а також підтримки туристів у режимі 24/7 через мобільні додатки.

До основних проблем туристичного страхування в Україні відносяться:

- Недовіра до страхових компаній через негативний досвід або відсутність виплат.
- Висока ціна страхових полісів у порівнянні з середнім рівнем доходів громадян.
- Низький рівень страхової культури та свідомості серед туристів.
- Відсутність інноваційних страхових продуктів, які б відповідали сучасним викликам.
- Вплив воєнного стану та загроза форс-мажорних ситуацій.

Основні напрями підвищення ефективності туристичного страхування включають:

- Запровадження державних програм підтримки туристичного страхування (наприклад, субсидування страхових полісів для внутрішнього туризму).
- Розробка страхових продуктів з урахуванням сучасних ризиків (військові загрози, пандемії, кіберризики).
- Підвищення рівня цифровізації страхових послуг, включаючи мобільні додатки для оформлення полісів та супроводу туристів.
- Проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи серед туристів щодо необхідності страхування.
- Активізація співпраці між страховими компаніями та туристичними агентствами.

Для підвищення ефективності функціонування ринку туристичного страхування в Україні доцільно:

- Впровадити стандарти обов'язкового медичного страхування для виїзного та в'їзного туризму.

- Розробити нові страхові продукти, які включають захист від військових ризиків, евакуацію та медичну допомогу.
- Сприяти розвитку страхового туризму для українських внутрішніх напрямків.
- Посилити контроль за виконанням страхових зобов'язань компаніями та підвищити відповідальність за відмову у виплатах.

Таким чином, страхування в туристичній сфері України є ключовим інструментом забезпечення безпеки та стабільного розвитку галузі. Враховуючи сучасні виклики, необхідно комплексно підходити до вирішення проблемних питань, впроваджуючи європейські практики, інноваційні продукти та підвищуючи довіру споживачів до страхових послуг. Реалізація запропонованих заходів дозволить не лише підвищити рівень безпеки туристів, а й сприятиме розвитку туристичної галузі в цілому.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Валько М. М., Данчевська І. Р. Перспективи створення туристичних кластерів на основі водного туризму у Карпатському регіоні. *Дні студентської науки у Львівському національному університеті ветеринарної медицини та біотехнологій імені С. З. Гжицького, Львів 14-15 травня 2025. С. 307-310.*
2. Гаталяк О. М., Стецький В. В. Страхування у туризмі: навч. посібн. Львів: ЛНУ ім. Ів. Франка, 2020. 114 с.
3. Голод А. Страхування в туристичній діяльності: навч. посіб. Львів: ЛДУФК, 2016. 156 с.
4. Європейське туристичне страхування. URL: <https://eurotravelins.com.ua/nc/ua/info/statistika/kompleksne-strakhuvannja-podorozhujuchikh-za-kordonom-ukrajini/?t> (дата звернення 03.02.2025).
5. Журавка О. С., Бухтіарова А. Г., Пахненко О. М. Страхування: навч. посіб. Суми: Сумський державний університет, 2020. 350 с. 14.
6. Мій страховий агент. URL: <https://myagent.com.ua/rating> (дата звернення 13.03.2025).
7. МІНФІН. Страхові компанії України. <https://minfin.com.ua/ua/insurance/all/> (дата звернення 03.02.2025).
8. Михайлова Н. В. Страхування в туристичному бізнесі: навч. посіб. Полтава. 2013. 154 с.
9. Олійник О. В., Нагаєва Г. О. Страхування: навч. посіб. Харків: Стильна типографія, 2020. 256 с.
10. Павленко Є. С. Страхування туристичних подорожей: сучасний стан та перспективи розвитку в Україні // Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. 2023. № 2. С. 45–51.
11. Про внесення змін до Закону України «Про туризм»: Закон України від 18 листопада 2003 р. № 1282р.-IV. *Верховна Рада України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр#Text> (дата звернення 16.03.2025).

12. Про захист прав споживачів: Закон України від 1991. № 30. *Верховна Рада України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/85/96-вр#Text> (дата звернення 7.04.2025).

13. Про страхування: Закон України від 1996. №18. *Верховна Рада України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/85/96-вр#Text> (дата звернення 7.04.2025).

14. Про внесення змін до Закону України «Про страхування»: Закон України від 04. 10. 2001 р. № 2745 – III. URL: zakon.rada.gov.ua/laws/show/2745-14 (дата звернення 03.02.2025).

15. Путінцев А. В, Клименко О. М. Страхування у туризмі: особливості та зарубіжний досвід. *Економіка та суспільство*. Вип. 62. 2024. URL: <file:///C:/Users/Acer/Downloads/3976-Текст%20статті-3885-1-10> (дата звернення 22.02.2025).

16. Рейтинг страхових компаній України. URL: <https://forinsurer.com/ratings/nonlife> (дата звернення 15.03.2025).

17. Романенко В. І. Ринок страхових послуг в Україні: проблеми та перспективи розвитку // Науковий журнал «Економіка та держава», 2023. № 4. С. 23–28.

18. Слабінська Т. В. Механізми розвитку страхового ринку України: монографія. Київ: НІСД, 2022. 276 с.

19. Страхова компанія «ІНГО». URL: <https://ingo.ua/services/medichne-strahuvannya> (дата звернення 15.03.2025).

20. Торяник В.М., Джинджоян В.В. Безпека туризму: навчальний посібник. За заг. ред. доктора юридичних наук, професора, заслуженого юриста України О.В. Негодченка. Дніпро: ВНПЗ «ДГУ», 2018. 284 с.

21. Туристична компанія «Яра Тур». URL: <https://list.in.ua/Туристичні-компанії/45119/Яра-тур-Івано-Франківськ> (дата звернення 4.03.2025).

22. УНІКА. URL: <https://unika.ua> (дата звернення 4.03.2025).

23. Чорненька Н. В. Безпека туризму: навч. посіб. Київ: Кондор, 2019. 187 с.

24. Яра Тур. URL: https://www.instagram.com/yaratour_if/ (дата звернення 4.03.2025).
25. Ярош В. В. Перспективи розвитку страхування туристів в Україні. URL: <https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2021/01/319.pdf> (дата звернення 15.02.2025).
26. ARX – страхування онлайн. URL: <https://arx.com.ua> (дата звернення 15.02.2025).
27. PZU Україна. URL: <https://hotline.finance.ua/insurance> (дата звернення 15.02.2025).
28. Kalaitan, T., & Danchevska, I. (2023). Sharing economy and insurance in the hospitality industry. *Bulletin of V. N. Karazin Kharkiv National University Economic Series*, (104), 58-67. <https://doi.org/10.26565/2311-2379-2023-104-07>
29. Oryzak, D., & Verma, A. (2015). Insurance 2.0: Insuring the Sharing Economy & Sharing the Insurance Economy. Dallas, Texas. URL: https://www.casact.org/sites/default/files/database/forum_15sumforum_oryzak-verma.pdf
30. Ukrainian Business Award. URL: <https://uba.top/insurance/> (дата звернення 15.03.2025).
31. UNWTO. Tourism Risk and Crisis Management Guide. Madrid: World Tourism Organization, 2022. URL: <https://www.unwto.org> (дата звернення 15.03.2025).

Додатки

Типовий договір туристичного страхування

ДОГОВІР № _____
ТУРИСТИЧНОГО СТРАХУВАННЯ

м. Київ
«» _____ 20__ року

Страхова компанія «Назва страхової компанії», надалі – «Страховик», в особі _____, що діє на підставі _____, з одного боку,
та

Громадянин(ка) _____, надалі – «Страхувальник», з іншого боку, уклали цей Договір про таке:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

- 1.1. Страховик бере на себе зобов'язання щодо страхового захисту Страхувальника під час його туристичної подорожі відповідно до умов цього Договору.
1.2. Страхове покриття поширюється на територію: (назва країни/регіону подорожі).
1.3. Термін дії страхового покриття: з " _ " _____ 20__ року по « _ » _____ 20__ року.

2. СТРАХОВИЙ ВИПАДОК

2.1. Страховим випадком є подія, що сталася під час подорожі та потребує:

- Невідкладної медичної допомоги.
- Госпіталізації у випадку хвороби чи травми.
- Репатріації у разі смерті застрахованої особи.
- Відшкодування витрат у випадку втрати чи пошкодження багажу.

3. СТРАХОВА СУМА ТА ВАРТІСТЬ ПОЛІСА

- 3.1. Страхова сума за цим Договором становить _____ євро/доларів США.
3.2. Вартість страхового полісу становить _____ грн.
3.3. Оплата страхового платежу здійснюється (одноразово/у розстрочку).

4. ПОРЯДОК ВИПЛАТИ СТРАХОВОГО ВІДШКОДУВАННЯ

- 4.1. У разі настання страхового випадку Страхувальник або його представник зобов'язані негайно повідомити Страховика або його аси́станс-службу.
4.2. Для отримання виплати необхідно надати:

- Медичні документи, що підтверджують факт звернення до лікаря.
- Рахунки на оплату лікування та ліків.
- Поліс страхування та паспорт.

4.3. Виплата здійснюється у строк до 10 (десяти) робочих днів після подання всіх необхідних документів.

5. ВИНЯТКИ ЗІ СТРАХОВОГО ПОКРИТТЯ

5.1. Страховик не виплачує відшкодування у разі:

- Самостійного звернення за лікуванням без погодження зі страховою компанією.
- Лікування хронічних захворювань, що не загострилися в період подорожі.
- Випадків, пов'язаних з алкогольним або наркотичним сп'янінням.
- Умисного спричинення шкоди своєму здоров'ю.

6. ІНШІ УМОВИ

6.1. Усі спори, що виникають з цього Договору, вирішуються шляхом переговорів або в судовому порядку відповідно до законодавства України.

6.2. Договір набирає чинності з моменту сплати страхового платежу.

7. РЕКВІЗИТИ СТОРІН

СТРАХОВИК:

Назва: _____

Адреса: _____

Телефон: _____

Банківські реквізити: _____

СТРАХУВАЛЬНИК:

ПІБ: _____

Паспортні дані: _____

Адреса: _____

Телефон: _____

Підписи сторін:

Страховик _____

Страхувальник _____

Схема процесу оформлення туристичного страхування

Етап	Дія	Відповідальна особа	Результат
1.	Вибір програми страхування	Турист	Визначення страхових ризиків
2.	Оформлення заявки	Туристичний агент/ онлайн	Заповнення анкети
3.	Підписання договору	Страхова компанія/турист	Видача страхового полісу
4.	Оплата страхового внеску	Турист	Отримання підтвердження
5.	Реєстрація даних	Страхова компанія	Внесення до бази даних

**Фінансова звітність страхової компанії «Яра Тур» щодо туристичних
полісів за 2024**

Показник	Одиниця виміру	2024 рік	Відхилення до 2023, %
Кількість укладених туристичних договорів	Од.	12 500	+ 15%
Обсяг страхових премій	тис. грн.	18 750	+ 12 %
Обсяг виплачених страхових відшкодувань	тис. грн.	3 200	+ 10 %
Рівень виплат	%	17,1 %	- 0,5 п.п.
Середній чек туристичного поліса	грн	1 500	+5 %
Витрати на врегулювання страхових випадків	тис. грн.	750	+ 8 %
Доходи від інвестицій страхових резервів	тис. грн.	820	+ 9 %
Чистий прибуток компанії	тис. грн.	4 500	+ 18 %

Аналіз провідних страхових компаній України

Параметр	PZU Україна	VUSO	Європейське туристичне страхування (ERV)	TAS страхування
Медичне страхування	✓ Включено	✓ Включено	✓ Включено	✓ Включено
Ліміт покриття (медичне)	30 000 – 50 000 €	30 000 – 100 000 €	50 000 – 75 000 €	30 000 – 75 000 €
Страхування від нещасного випадку	✓ До 10 000 €	✓ До 15 000 €	✓ До 20 000 €	✓ До 10 000 €
Страхування багажу	✓ До 500 €	✓ До 700 €	✓ До 1 000 €	✓ До 600 €
Страхування від скасування подорожі	✗ Не передбачено	✓ Включено (опціонально)	✓ Включено	✓ Включено
Страхування відповідальності туриста	✓ До 5 000 €	✓ До 10 000 €	✓ До 15 000 €	✓ До 7 500 €
Покриття COVID-19	✓ Включено	✓ Включено	✓ Включено	✓ Включено
Діяльність у гірськолижних курортах	✗ Опціонально	✓ Включено	✓ Включено	✓ Включено (з доплатою)
Гаряча лінія 24/7	✓ Так	✓ Так	✓ Так	✓ Так
Середня вартість полісу (7 днів, Європа)	10 – 15 €	12 – 18 €	15 – 20 €	12 – 17 €