

СТРАХОВАНИЕ КАК МЕТОД УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

Л.М. Сафина¹, Н.В. Мировольская²

¹ ФГБОУ ВПО «Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма», Казань, Россия

² ФГАОУ ВПО «Казанский (Приволжский) федеральный университет», Казань, Россия

Для связи с авторами: lhisafina@yandex.ru, kafdcb@mail.ru

Аннотация:

Статья посвящена актуальной проблеме управления рисками туристов. В работе представлена идентификация рисков туристов в целях осуществления страховой защиты. Лицензируемые виды страховых услуг, предлагаемые для туристов в России, относятся к сфере рискованного страхования. Сделан вывод о необходимости повышения страховой грамотности потребителей услуг внутреннего и выездного туризма.

Ключевые слова: страхование туристов, страховой риск, страховое событие, страховой случай, правила страхования.

INSURANCE AS METHOD OF RISKS MANAGEMENT OF TOURIST SERVICES CONSUMERS

L.M. Safina¹, N.V. Mirovol'skaya²

¹ Volga Region State Academy of Physical Culture, Sport and Tourism, Kazan, Russia

² Kazan (Volga Region) Federal University, Kazan, Russia

Abstract:

Article is devoted to an actual problem of tourists risk management. In this work the tourist risks identification for implementation of insurance protection is presented. The licensed types of insurance services, offered for tourists in Russia, belong to the sphere of risk insurance. The conclusion is drawn on need of increase of insurance literacy of internal and outbound tourism services consumers.

Key words: insurance of tourists, insurance risk, insurance event, insured event, rules of insurance.

ВВЕДЕНИЕ

С риском как с вероятностной опасностью материального ущерба на протяжении многовековой истории развития общества сталкивается любой хозяйствующий субъект или отдельный человек. Не является исключением и экономическая деятельность в сфере туризма.

В туристской индустрии, включающей туроператоров и турагентства как посредников и организаторов практически всех видов туризма, разнообразные средства размещения, санаторно-курортные организации, транспортную индустрию, объекты общественного питания, объекты и средства, предоставляющие разнообразные культурно-досуговые услуги, в зависимости от носителя риска можно выделить:

- риски, присущие потребителям туристических услуг;

- риски, присущие организациям туристской индустрии [1, 2].

ЦЕЛЬ ИССЛЕДОВАНИЯ – идентификация рисков потребителей туристических услуг и анализ страховых продуктов, покрывающих эти риски, на примере крупнейших российских страховщиков, осуществляющих страхование туристов.

ОРГАНИЗАЦИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

Развитие туризма и инфраструктуры туристического бизнеса получает должное развитие, а следовательно, имеет существенное значение для экономики страны при наличии потребителя туристических услуг – туриста, имеющего познавательный интерес, определяющего индивидуальные цели поездки и свободные после осуществления потребительских расходов денежные средства.

Потребитель туристических услуг слабо осве-

домлен о тех рисках, которые будут сопровождать его при переезде с места постоянного проживания на другую территорию для отдыха или иных целей (например, деловая поездка, шопинг, лечение, занятия спортом и др.). На наличие тех или иных рисков, возможность их реализации и, как следствие, величину ущерба оказывают влияние различные факторы: география и продолжительность поездки, использование транспортных средств различных видов, политическая и экологическая обстановка в стране пребывания и/или выезда и пр.

В целях снижения вероятности реализации риска либо минимизации последствий его реализации на уровне государства, хозяйствующего субъекта, индивида разрабатываются и применяются различные методы (приемы, способы) воздействия на риск. Иными словами, осуществляется процесс управления риском, основанный на применении двух групп методов: трансформации рисков (например, уклонение, предотвращение потерь и контроль) и финансирования рисков [3].

Общепризнанным методом финансирования рисков является страхование, т. е. передача риска специализированным на страховом деле предприятиям – страховым компаниям (страховщикам) [4].

Страхование может рассматриваться:

- как система финансовых отношений между страховщиком и страхователем (в нашем случае туристом), поскольку при их реализации формируются из полученных страховых взносов и используются на выплату страховых возмещений или обеспечений специальные фонды денежных средств – страховые резервы;
- как система правовых отношений между страхователем и страховщиком, поскольку они основаны на заключении и исполнении договоров личного и имущественного страхования, определяющих в качестве основной обязанности страхователя уплату страховых взносов, а страховщика – урегулирование убытков и своевременную страховую выплату.

Основные правовые нормы, которые регулируют страховые отношения, и прежде всего

между страхователем и страховщиком, установлены главой 48 ГК РФ и Законом РФ «Об организации страхового дела в Российской Федерации» № 4015-1 от 27.11.1992г. (с посл. изм. и доп.).

В любом случае основой возникновения страховых отношений между страховщиком и страхователем признается наличие страхового риска, способного нанести материальный ущерб при его реализации под воздействием неблагоприятных факторов (рисковых обстоятельств), и имущественного интереса страхователя по компенсации возможного ущерба или дополнительных расходов [5, 6].

Однако не все риски туриста можно признать страховыми, а только те из них, которые обладают признаками вероятности и случайности, ущерб от их реализации поддается измерению и оценке, что предопределяет возможность страховщику включить их в объем своей ответственности. К рискам, оставшимся за пределами ответственности страховщика, целесообразно применение метода предотвращения потерь и контроля, поскольку туристу необходимо учитывать страновые особенности и национальные традиции территории посещения, эпидемиологическую обстановку, состояние здоровья и наличие медицинских показаний для совершения путешествий по маршрутам особой сложности для определения своего поведенческого настроения.

Идентификация страховых рисков туристов представлена в таблице 1.

Покрытие всех вышеозначенных рисков, сопутствующих потребителю туристических продуктов, проводится в РФ на добровольных началах. Однако условием предоставления определенных туристических услуг, например, при выездном (зарубежном) туризме, является обязательное наличие страховой защиты на случай реализации событий, покрываемых соответствующим страховым полисом. Необходимо отметить, что выявленные риски при их взаимодействии усиливают отрицательный результат, т.е. величину ущерба и/или непредвиденных расходов.

Лицензируемые виды страховых услуг, представленные в таблице 1, относятся к сфере рискованного страхования, поскольку страхуемые

Таблица 1- Идентификация рисков туристов в целях страховой защиты

Страховые риски	Страховые события	Страховые случаи	Лицензируемые виды страховых услуг	Отрасль страхования
1	2	3	4	5
Риск заболеваемости	Болезнь, травмы и их последствия	Несчастный случай и болезни	Страхование от несчастных случаев и болезней	Личное рисковое страхование
Риск потери трудоспособности				
Риск смертности				
Риск медицинских расходов		Обращение за медицинской помощью	Медицинское страхование	
Риск повреждения или утраты багажа (личного имущества)	Природные стихийные бедствия, техногенные аварии, противоправные действия третьих лиц	Повреждение или утрата (гибель, пропажа) имущества	Страхование имущества граждан, (за исключением транспортных средств)	Имущественное страхование
Риск угона транспортного средства	Противоправные действия третьих лиц	Повреждение или утрата (гибель, пропажа) имущества	Страхование средств наземного транспорта (за исключением средств железнодорожного транспорта). Страхование средств водного транспорта	
Риск ДТП (аварии)	Противоправные действия третьих лиц, природные стихийные бедствия, техногенные аварии			
Риск ущерба (повреждения) транспортного средства				
Риск гибели транспортного средства				
Риск невыезда (отказа от выезда)	Неполучение въездной визы, личные обстоятельства (болезнь, несчастный случай, смерть самого туриста или его родственников и др.), вызов в суд, в военкомат	Отказ от туристической услуги	Страхование финансовых рисков	
Риск досрочного возвращения	Личные обстоятельства (болезнь, несчастный случай, смерть родственников и др.), вызов в суд, в военкомат			
Риск репатриации	Смерть туриста	Расходы по посмертной репатриации		
Риск гражданской ответственности	Причинение вреда жизни, здоровью, имуществу третьих лиц в результате какой-либо деятельности либо бездеятельности	Возникновение обязанности по возмещению вреда третьим лицам	Страхование гражданской ответственности за причинение вреда третьим лицам. Страхование гражданской ответственности владельцев автотранспортных средств	Страхование ответственности

риски могут реализоваться в любой момент времени, а исполнение обязательств страховщиком не предусматривает выплату инвестиционного дохода.

По состоянию на 1 января 2015 года в Государственном реестре страховщиков и их объединений было зарегистрировано 279 страховых компаний, реализующих услуги по рисковому видам страхования (кроме медицинского страхования), и 68 страховщиков, осуществляющих исключительно реализацию медицинского страхования [7]. Крупнейшими страховщиками, входящими в топ-10 по показателю собранных премий

на российском рынке, на протяжении ряда лет являются РОСГОССТРАХ, ИНГОССТРАХ, РЕСО-гарантия, СОГАЗ, Альфа-страхование. Ежегодную российскую премию «Звезда Travel.ru» в области туризма за 2014 в номинации лучшая страховая компания для туристов получила страховая компания ИНГОССТРАХ [8, 9].

Сравнительная характеристика правил страхования туристов, выезжающих за рубеж, предлагаемых старейшими компаниями России ООО «РОСГОССТРАХ», ОСАО «ИНГОССТРАХ», позволила сделать следующие обобщения.

В компании ООО «РОСГОССТРАХ»:

- утверждены Правила комплексного страхования граждан, выезжающих за рубеж, №315хк от 20.05.2014г., которые предусматривают страховую защиту от следующих видов рисков: риска «Медицинская и экстренная помощь»; риска «Отмена поездки»; риска «Несчастный случай»; риска «Утрата багажа»; риска «Гражданская ответственность»;
- предлагаемый страховой продукт относится к комбинированным видам страхования, что не противоречит действующему страховому законодательству. Заключение договора может проходить по любому набору рисков, наиболее значимых для туриста в конкретной поездке;
- страховые суммы по каждому виду риска определяются соглашением между страхователем и страховщиком с установлением лимита ответственности последнего и франшизы, в том числе и безусловной. Страховые случаи при реализации всех видов рисков требуют документального подтверждения компетентными органами;
- исполнение договора страхования проводится на основе заявления страхователя (застрахованного), поданного в 30-дневный срок со дня окончания поездки, с приложением пакета оригинальных документов, различных по видам страхуемых рисков. После составления страхового акта страховщик гарантирует выплату в течение 10 рабочих дней.

В компании ОСАО «ИНГОССТРАХ»:

- разработаны следующие правила для выезжающих за рубеж: Правила страхования медицинских расходов при выезде за границу; Правила страхования от несчастных случаев при выезде за границу; Правила страхования багажа на время поездок; Правила страхования расходов, возникших вследствие отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей; Правила страхования гражданской ответственности физических лиц; Комплексные правила страхования пассажиров. В совокупности все правила предоставляют комплексную страховую защиту жизни, здоровья, имущества и ответственности туриста;
- при выборе одного вида риска (например, риска несчастного случая или риска отме-

ны поездки и др.) заключение договора осуществляется по соответствующим правилам с оформлением полиса. При выборе двух и более рисков может быть предложен вариант «Туристического полиса» с пакетом рисков и указанием страхового покрытия (страховой суммы) по каждому их виду;

- вопросы согласования страховых сумм, существенных условий договора страхования, требования к пакету документов, подтверждающих страховые случаи, являются аналогичными стандартным условиям заключения договора страхования туристов, незначительное различие – по срокам осуществления выплат. В компании они составляют 15 дней с момента составления страхового акта.

Необходимо отметить, что в ООО «РОСГОССТРАХ», с учетом современной тенденции увеличения туристического потока по внутреннему туризму, по оценкам экспертов, до 50 млн. человек в 2015 году, разработаны Правила комплексного страхования граждан, путешествующих по Российской Федерации, № 184 от 01.12.2014. Практика страхования показывает, что чаще всего туристы пользуются страховой защитой по риску медицинских расходов и экстренной помощи, который включен в правила страхования как выезжающих за рубеж, так и предпочитающих внутренний туризм. Однако на территории РФ в рамках Базовой программы обязательного медицинского страхования (ОМС), ежегодно утверждаемой Правительством РФ, каждому гражданину при наличии полиса ОМС гарантируется обеспечение лекарственными средствами при стационарном лечении и предоставление видов услуг по первичной медико-санитарной, скорой (за исключением санитарно-авиационной) и специализированной, включая высокотехнологичную помощь. Таким образом, гарантии предоставления медицинских услуг по полису ОМС и полису комплексного страхования туристов в части медицинского страхования практически дублируют друг друга. Предоставление оптимальной страховой защиты туристов на внутреннем рынке предполагает дальнейшее развитие добровольного комплексного страхования путешествующих в пределах России с

учетом услуг по обязательным видам страхования, введенных соответствующими федеральными законами.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Подводя итоги вышесказанного, необходимо внести предложения по повышению страховой грамотности пользователей услуг внутреннего и выездного туризма. С этой целью специалистам страховых компаний необходимо проводить консультации, разъясняющие

специфику страхования туристов, в том числе по основным параметрам страховой сделки: страховым рискам, страховым событиями, страховым случаям, страховым суммам, процессу урегулирования убытков. Такие консультации могут проводиться в туристических агентствах, офисах страховых компаний или в форме онлайн-консультирования с последующим заключением договоров, учитывающих индивидуальные потребности каждого в страховой защите.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Сухов, Р. И. Технологии и организация продаж в туристском агентстве / Р.И. Сухов. – Ростов н/Д : Издательский центр «Март»; Феникс. – 2010. – 366 с.
2. Олтян, И. Ю., Артюхин, В. В., Соколов, Ю. И. и др. Актуальные вопросы обеспечения безопасности туристской деятельности / Олтян, И. Ю., Артюхин, В. В., Соколов, Ю. И. и др. – М. : Издательство ВНИИ ГОЧС МЧС России. – 2012. – 124 с.
3. Орланюк-Малицкая, Л. А., Янова, С. Ю. Страхование. – М. : Юрайт Высшее образование. – 2012. – 869 с.
4. Страхование и управление рисками: учебник для бакалавров / Под ред. Г.В. Черновой. – М. : Юрайт. – 2014. – 768 с.
5. Страхование и управление рисками: учебник для

бакалавров / Под ред. Черновой Г.В. – М. : Юрайт. – 2014. – 768 с.

6. Страхование : экономика, организация, управление / Под ред. Г.В. Черновой. – Учебник в 2-х томах. – М. : ЗАО «Издательство «Экономика». – 2010. – 751 с.; 671 с.
7. Тэпман, Л. Н. Риски в экономике. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 380 с.
8. Официальный портал Центрального Банка РФ [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.cbr.ru>
9. Всероссийский союз страховщиков [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.ins-union.ru>
10. Страхование сегодня: интернет-портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.insur-info.ru>

BIBLIOGRAPHY

1. Sukhov, R. I. Technologies and the organization of sales in tourist agency. – Rostov N / Д : Publishing center "Mart"; Phoenix. – 2010. – 366 p.
2. Oltyan, I. Yu., Artyukhin, V. V., Sokolov YU.I., etc. Topical issues of safety of tourist activity. – М. : Publishing house VNI GOChS MChS Rossii. – 2012. – 124 p.
3. Insurance and risk management: the textbook for bachelors / Under the editorship Chernova G.V. – М. : Юрайт. – 2014. – 768 p.
4. Orlyanyuk-Malitskaya, L. A., Yanova, S. Yu. Insurance. – М. : Yurait the Higher education. – 2012. – 869 p.

5. Insurance : economy, the organization, management / Under the editorship Chernova G.V. – the Textbook in 2 volumes. – М. : JSC Ekonomika Publishing House. – 2010. – 751 p.; 671 p.
6. Tepman, L. N. Risks in economy. – М. : UNITY-DANA, 2002. – 380 p.
7. Official portal of the Central Bank Russian Federation [Electronic resource]. – Mode of access : <http://www.cbr.ru>
8. All-Russian union of insurers [Electronic resource]. – Mode of access : <http://www.ins-union.ru>
9. Insurance today : Internet portal [Electronic resource]. – Mode of access : <http://www.insur-info.ru>

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ

Сафина Лилия Моратовна – старший преподаватель кафедры сервиса и туризма ФГБОУ ВПО «Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма».

Миропольская Наталья Валентиновна – старший преподаватель кафедры ценных бумаг, биржевого дела и страхования Института управления, экономики и финансов ФГАУ ВПО «Казанский (Приволжский) федеральный университет».