

УДК 338.46

**АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ СТРАХОВАНИЯ ТУРИСТОВ
В XXI ВЕКЕ****Воробей Е.К.,**ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет», Сочи,
email: baranovalla-77@mail.ru, vorobei.sochi@yandex.ru**Баранова А.Ю.,**ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет», Сочи,
email: baranovalla-77@mail.ru, vorobei.sochi@yandex.ru

***Аннотация.** Страхование в сфере туризма является одной из наиболее востребованных услуг на финансовом рынке, поскольку в последние годы во всем мире заметно возросло число страховых случаев, связанных с путешественниками. Страховые компании в условиях конкурентной борьбы стали более клиентоориентированными. В настоящее время гражданам может быть предложено застраховаться не только от личных и имущественных рисков, а также от непогоды, овербукинга, несоответствия их ожиданиям в отеле и др. В статье рассмотрены виды страхования, дополнена классификация страховых услуг для туристов и даны рекомендации страховым организациям при разработке новых страховых продуктов и услуг, что будет способствовать увеличению их привлекательности и прибыльности, а клиентам позволит быть уверенными в туристических поездках.*

Ключевые слова: страхование, риски, страховой полис, внутренний и выездной туризм.

CURRENT ISSUES OF TOURIST INSURANCE IN THE XXI CENTURY**Vorobey E.K.,**FSBOU VO "Sochi State University", Sochi,
email: baranovalla-77@mail.ru, vorobei.sochi@yandex.ru**Baranova A.Y.,**FSBOU VO "Sochi State University", Sochi,
email: baranovalla-77@mail.ru, vorobei.sochi@yandex.ru

***Abstract.** Insurance in the field of tourism is one of the most demanded services in the financial market, since in recent years there has been a noticeable increase in the number of insurance claims related to travelers around the world. Insurance companies in the context of competition have become more customer-oriented. Currently, citizens may be asked to insure themselves not only against personal and property risks, as well as against bad weather, overbooking, inconsistency with their expectations at the hotel, etc. The article examines the types of insurance, adds to the classification of insurance services for tourists and gives recommendations to insurance organizations when developing new insurance products and services, which will increase their attractiveness and profitability, and will allow customers to be confident in tourist trips.*

Keywords: insurance, risks, insurance policy, domestic and outbound tourism.

Страхование в сфере туризма предполагает установление определенных отношений между страховщиком (страховой компанией) и страхователем (туристом или туроператором). Эти отношения предполагают защиту имущественных интересов туристов (туроператоров) в случае наступления страхового случая.

Услуги страхования подразделяются на несколько видов. В статье 32.9 Федерального закона РФ «Об организации страхового дела в Российской Федерации» перечислены 23 вида добровольного страхования, включая личное и имущественное страхование; страхование гражданской ответственности, финансовых и предпринимательских рисков, а также обязательное страхование, содержание которого предусмотрены другими федеральными законами [1].

Теме страхования посвящено множество публикаций, где современные авторы конкретизируют те или иные виды страхования.

Румянцева А.В. личное страхование подразделяет на индивидуальное и коллективное, имущественное — на деликтное и договорное [11, С. 176-178].

Аксютин С.В. страховые продукты и услуги подразделяет следующим образом [3, С. 400]:

— в зависимости от потребительского спроса на стандартные (обязательные), инертные (безразличность страхователя), спонтанные (возникающие при определенных ситуациях), стратегические (потребитель заинтересован в страховании на длительный период);

— с позиции доходности страховщика: шаблонные (стандартные), лидирующие (занимающие высокую долю в страховом портфеле страховщика), продукты будущего (новые технологии и продукты);

— по степени инноваций: не имеющие аналогов, появление новой целевой группы, появление новых продуктов-аналогов.

Крупные страховщики, в том числе Ингосстрах и Росгосстрах, указывают на увеличение спроса страховых услуг со стороны туристов, поэтому страховые компании в настоящее время заинтересованы в расширении спектра услуг в сфере туризма.

Цель исследования

Цель исследования — предложить рекомендации страховым организациям при разработке новых страховых продуктов и услуг, что будет способствовать увеличению их привлекательности и прибыльности, а клиентам позволит быть уверенными в туристических поездках.

Материал и методы исследования

При исследовании использовались публикации экономистов в области страхования; материалы аналитических исследований страховых компаний, ресурсы сети Интернет, нормативно-правовые документы. В результате написания статьи применялись методы классификации, формальной логики, сравнения и обобщения.

Результаты исследования и их обсуждение

К наиболее распространенным видам страхования туристов относятся [14]:

- медицинское страхование;
- страхование от несчастного случая;
- страхование багажа;
- страхование от невыезда туриста (например, при отказе в получении визы);

- страхование от отставания туриста от своей группы;
- страхование при занятиях экстремальными видами туризма;
- страхование гражданской ответственности при нанесении ущерба третьей стороне и т.д.

При наступлении страхового случая страховщик будет обязан возмещать расходы туриста и/или оказывать ему необходимую помощь, согласно договору страхования.

Предметом медицинского страхования или страховым случаем считается болезнь или смерть застрахованного лица. Исключениями из предмета медицинского страхования является алкогольное, наркотическое или иное опьянение, суицид, хронические болезни. Размер страхования или стоимость страховки зависит от возраста туриста и вида туризма. Примером может послужить повышение стоимости страхования людям 65 лет и старше, а также при занятиях в местах отдыха экстремальными видами спорта.

Страхование от несчастного случая аналогично медицинскому, за исключением одного момента: медицинская страховка предполагает только компенсацию затрат на лечение туриста в стране пребывания, а страховка от несчастного случая обязывает страховщика выплатить туристу определенную сумму денежной компенсации после возвращения домой.

При страховании от невыезда туриста страховыми случаями являются, например, отказ в выдаче визы, экстренная госпитализация перед поездкой, полученная повестка в суд и т.п. Не признается страховым случаем срыв поездки по вине самого туриста.

Страховым случаем при страховании гражданской ответственности клиента является ситуация, в которой причинен вред здоровью/имуществу третьего лица (например — случайная порча арендованного имущества, случайное совершение наезда на другого горнолыжника, порча автомобиля, взятого в аренду и т.д.). Исключение — умышленное причинение вреда или причинение вреда под воздействием алкоголя или при психическом расстройстве.

При страховании багажа страховым случаем будет считаться его утрата при стихийном бедствии, пожаре, дорожно-транспортном происшествии, авиаперелете и др. Собственная неосмотрительность туриста является исключением из числа страховых случаев.

Авторы Зобова Е.В., Яковлева Л.А., Шевяков А.Ю. страховые услуги в туризме подразделяют следующим образом [5]:

1. Страхование рисков туристов:

- личное страхование (медицинское, страхование от несчастных случаев и т.д.);
- страхование имущества (потеря багажа и документов и т.п.);
- страхование расходов (отказ в выдаче визы, болезни, экстренной госпитализации, повреждения личного застрахованного имущества, судебного разбирательства и т.д.);
- страхование гражданской ответственности (в случае непреднамеренного нанесения ущерба третьим лицам на территории страны пребывания);
- страхование ответственности автовладельцев (получение международной «зеленой карты»);
- комбинированное страхование (предварительно оговариваемые в договоре страхования услуги, которые страховая компания будет обязана оказывать в необ-

ходимое время (при наступлении страхового случая) либо в натуральной форме (например, в виде медицинского или технического содействия), либо в денежной);

— юридическая поддержка (оказание всей необходимой правовой помощи туристам в случае совершенных ими административных или гражданских правонарушений);

— информационная поддержка (консультирование по выбору маршрутов передвижения, предоставление информации об уровне медицинского обслуживания в принимающей стране, о местных достопримечательностях и т.д.).

2. Страхование рисков туристических компаний:

— финансовые;

— коммерческие;

— гражданской ответственности за неисполнение обязательств.

К наиболее популярным в настоящее время российским страховым компаниям относятся: Росно, Росгосстрах, Ингосстрах, Альфастрахование, Ресо, ВСК, Ингосстрах, Сбер, Тинькофф, Газпром и др.

Например, компания Тинькофф, предоставляет страховые услуги в сфере туризма, подразделяя отдых на: спокойный, активный, опасный и профессиональный спорт. В зависимости от этого будут прописаны разные страховые условия [8].

Сберстрахование риски в сфере туризма подразделяет на:

— базовые (медицинская помощь, транспортные расходы, услуги переводчика, поисково-спасательные работы, приезд близкого, возвращение домой детей и просмотр за детьми, проживание в отеле до транспортировки, реабилитация после травм (только на территории РФ и стран СНГ), утрата документов;

— дополнительные риски (отмена поездки, задержка рейса, активный и опасный спорт, юридическая помощь, «помощь на дороге», травма при алкогольном опьянении, страхование жилья на время поездки, гражданская ответственность перед третьими лицами [12].

Аналитики Росгосстраха отмечают, что россияне в 2022 году охотно страховали и выбрали следующие риски и опции:

— активный отдых (17,2% полисов);

— несчастный случай (16,9% полисов);

— отмена поездки (15,3% полисов);

— утрата багажа (15,2% полисов);

Также выросла популярность дополнительных опций: «Хроническое заболевание», «Алкогольное опьянение», «Уже в поездке», «Карантин» [9].

Ингосстрах летом 2023 года зафиксировал более 10 тыс. обращений застрахованных граждан за медицинской помощью. В отпуске за рубежом характерными рисками являются болезни желудочно-кишечного тракта, переломы, травмы. Лидерами по количеству страховых случаев за границей стали: Турция (46% от всех заявлений), на втором месте находятся Таиланд и страны Юго-Восточной Азии — 16%, третье место занимает Египет — 12%. Остальные случаи были зафиксированы в различных странах, среди которых лидирующие позиции заняли ОАЭ, Болгария и Израиль [7].

К счастью туристов появилась новая долгожданная опция «Страхование от неблагоприятной погоды», что позволяет туристу вернуть до половины стоимости тура, если значения температуры и количества выпавших осадков будут значительно отличаться от среднеклиматической нормы в местности, где остановился путешественник [10].

Таблица 1

Актуальные проблемы страхования в туризме, пути их решения и эффекты

№ п/п	Проблемы страхования	Пути решения проблем	Эффект
1.	Активное реформирования таможенного законодательства (в том числе норм и правил в области санитарно-эпидемиологического, фитосанитарного, ветеринарного надзора)	Налаживание и углубление конструктивного диалога между предпринимательским сообществом туристской сферы и федеральной таможенной службы (ФТС) при помощи введения должностей таможенного представителя с функциями профессионального взаимодействия с «Экспертно-консультативным советом» ФТС	Позволит минимизировать риски при организации международного туризма, повысит прозрачность туристской деятельности при работе с зарубежными партнёрами при проведении крупных совместных мероприятий, а также снизит излишнюю напряжённость для потребителей туристских продуктов при пересечении государственной границы России и в целом повысит конкурентоспособность российских участников туристского бизнеса
2.	Отсутствие сервисной формы страхования	Внедрение в российскую практику страхования туризма сервисную форму страхования, а также юридической и информационной поддержки	Более привлекательная форма для туриста, которая увеличит число застрахованных и возможно, привлечет тех, кто не использовал инструмент – страховку, будет способствовать устойчивому развитию туризма [4]
3.	Отсутствие обязательного страхования туристов, выезжающих за границу	На государственном уровне решить вопрос об обязательном страховании туристов, выезжающих за границу	Обеспечит защищенность туристов в рамках страховки, минимизирует обращения в суды, спасет жизни своевременно оказанная помощь, будет способствовать устойчивому и безопасному развитию туризма [4]
4.	Отсутствие системы мер по повышению качества туристского страхования	Выработать систему мер по повышению качества туристского страхования, в числе которых будет предусмотрено: – увеличение объема и ассортимента предоставляемых услуг страхования, – внедрение наиболее эффективных современных форм обслуживания клиентов, – повышение уровня профессиональной подготовки работников сферы туристского страхования, – проведение эффективных рекламных компаний страховых продуктов с использованием современных средств коммуникации, – разработка инструментов повышения прозрачности деятельности туроператоров, входа игроков на рынок выездного туризма, предоставления гарантий финансового обеспечения	Повысит уровень безопасности туризма, повысит прозрачность деятельности туроператоров, обеспечит предоставление гарантий финансовой безопасности

Источник: составлено авторами.

С первого февраля 2024 года одна из крупнейших страховых компаний ЕВРОИНС объявила о модернизации линейки своих базовых страховых продуктов, предложив опцию «Неполучение услуг при заселении», куда включаются риски от незаселения в забронированное средство размещения и несоответствия забронированного номера, указанному в документах [13].

С одной стороны, страховые организации становятся клиентоориентированными, подстраиваясь под любой запрос клиента, но, с другой стороны, в сфере страхования имеется ряд нерешенных проблем:

- туристы часто сами отказываются от добровольного страхования, желая сэкономить денежные средства и не понимая возможные риски, возникающие во время путешествий;

- не всякие условия страхования гарантируют необходимый объем предоставляемой помощи. Например, некоторые российские страховые компании с целью увеличения собственной прибыли удешевляют медицинский полис, сокращая объем гарантированных медицинских услуг;

- туроператор не всегда разъясняет клиентам, что в случае отказа от добровольного медицинского страхования все расходы при наступлении страхового случая в стране временного пребывания несет сам турист

- частые изменения требований некоторых стран в отношении страхового покрытия и перечня страховых компаний, с которыми они готовы сотрудничать;

- низкая информированность туристов относительно рисков, связанных с путешествиями.

Автор Казнова М.И. считает, что для рынка страхования российского внутреннего туризма необходимы следующие первоочередные меры [6]:

- эффективная реклама доступных видов страхования;

- увеличение сумм покрытия рисков;

- освобождение страховых компаний от ответственности за умышленные недобросовестные действия туроператоров.

Необходимо отметить, что рынок страхования довольно подвижен и постоянно совершенствуется соответственно современным вызовам и проблемам рынка.

Так, в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 23 сентября 2020 г. № 1532 «Об утверждении Правил возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма» [2], основными отличиями которого от предыдущего регуляторного документа являются:

- изменение алгоритма расчета средств, причитающихся туристу в том случае, когда «требования о возмещении денежных средств предъявили более одного туриста и (или) иного заказчика (их представителей) и общая сумма денежных средств, подлежащих выплате, превышает размер денежных средств, накопленных в фонде по состоянию на дату размещения уведомления» (п. 15 Постановления);

- уточнение сроков сбора требований о возмещении денежных средств (п. 11 Постановления).

Предлагаем осуществить ряд шагов в направлении решения проблем в сфере туризма (табл. 1).

Выводы

В туризме потребность в страховании увеличивается. Это обусловлено как неопределенностью возможного ущерба, так и проблемами взаимодействия большого количества практически независимых друг от друга инстанций (отечественных и зарубежных туроператоров, транспортных компаний, средств размещения и т.д.). Среди наиболее распространенных рисков сегодня отмечены медицинские. Но страховые компании становятся все более клиентоориентированными, подстраиваясь под любой запрос клиента. К традиционным видам страховых туристических услуг (личное и имущественное страхование, добровольное и обязательное страхование), добавились опции «Страхование от неблагоприятной погоды» и «Неполучение услуг при заселении». Такой клиентоориентированный подход делает туристов более защищенными, а сами страховые компании – прибыльными.

Литература

1. Закон РФ «Об организации страхового дела в Российской Федерации» от 27.11.1992 N 4015-1 (последняя редакция). [Электронный ресурс]. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1307/ (дата обращения: 21.05.2024).
2. Об утверждении Правил возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма: постановление Правительства РФ от 23 сентября 2020 г. № 1532 // Сайт Информационно-правового портала «ГАРАНТ.РУ». [Электронный ресурс]. URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74591838/> (дата обращения: 20.05.2024).
3. Аксютин С.В. Трансформация страхования: инновационные продукты и технологии // ЭПП. 2020. № 2. С. 395-410.
4. Воробей Е.К. Концепция устойчивого развития в условиях новой реальности XXI века: международные и российские тенденции // Sochi Journal of Economy. 2023. № 17 (1). С. 69-78.
5. Зобова Е.В., Яковлева Л.А., Шевяков А.Ю. Страхование туристических рисков в России // Социально-экономические явления и процессы. 2016. Т. 11. № 5. С. 17-24.
6. Казнова М.И. Страхование внутреннего туризма // Проблемы Науки. 2015. № 11 (41). [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/strahovanie-vnutrennego-turizma> (дата обращения: 27.05.2024).
7. Как прошло лето 2023 года: «Ингосстрах» проанализировал обращения застрахованных туристов. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.ingos.ru/company/news/2023/bd565279-228f-4d66-1e26-08dbc63d7f33> (дата обращения: 21.05.2024).
8. Медицинское страхование для путешествий. [Электронный ресурс]. URL: https://www.tinkoff.ru/insurance/travel/?dco_ic=c53b3d20-16b9-11ef-8000-0000896cfbca&utm_source=yandex&utm_medium=ctx.cpc&utm_campaign=insurance.vzr_vzr_search_ya_general_aon_0523_oth&utm_term=---autotargeting&utm_content (дата обращения: 21.05.2024).
9. Росгосстрах назвал самые популярные риски и возможности для туристов в 2022 году. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.insur-info.ru/pressr/82335/> (дата обращения: 23.05.2024).
10. Российские туристы теперь могут купить страховку от плохой погоды на отдыхе. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.atorus.ru/news/press-centre/new/59417.html> (дата обращения: 23.05.2024).
11. Румянцева А.В. Актуальные вопросы классификации страхования // Ленинградский юридический журнал. 2013. № 3 (33). С. 173-178.

12. Сберстрахование. [Электронный ресурс]. URL: <https://sberbankins.ru/upload/iblock/5d9/7pg4mcbzlr0xtd82df4uiwqaeo9wj828/Памятка-strakhovatelya.pdf> (дата обращения: 21.05.2024).
13. Туристам заплатят за овербукинг и неправильный вид из окна. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.atorus.ru/node/55612> (дата обращения: 21.05.2024).
14. Что страхуют в туризме? [Электронный ресурс]. URL: https://www.turizm.ru/insurance/articles/st_6/ (дата обращения: 27.05.2024).