

УДК 368

Зайцева В.М.
кандидат педагогічних наук, професор,
Запорізький національний технічний університет

ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМ СТРАХУВАННЯ В ТУРИЗМІ

WAYS OF IMPROVING INSURANCE SYSTEMS IN TOURISM

АНОТАЦІЯ

У статті розглянуто страховий механізм забезпечення туристичного підприємництва на початку ринкових перетворень в Україні. Проаналізовано проблеми в галузі страхування любителів активного відпочинку і туризму. Розглянута діяльність гарантійних фондів. Наведено рекомендації щодо розвитку страхового ринку України.

Ключові слова: страхування, туристичне підприємництво, споживачі, туризм, страховий ринок.

АННОТАЦИЯ

В статье рассмотрен страховой механизм обеспечения туристического предпринимательства в начале рыночных преобразований в Украине. Проанализированы проблемы в области страхования любителей активного отдыха и туризма. Рассмотрена деятельность гарантийных фондов. Приведены рекомендации по развитию страхового рынка Украины.

Ключевые слова: страхование, туристическое предпринимательство, потребители, туризм, страховой рынок.

ANNOTATION

The article describes an insurance mechanism to ensure tourism businesses in the beginning of market transformations in Ukraine. Analyzed the problems in the field of insurance of the active recreation and tourism. Discusses the activities of guarantee funds. Recommendations for the development of the insurance market of Ukraine.

Keywords: insurance, travel business, consumers, tourism, insurance market.

Постановка проблеми. Страхування є одним із основних елементів функціонування сучасної фінансової системи. Страхування як вид економічної діяльності було предметом дослідження багатьох учених. Зокрема, відзначимо вагомий внесок у цю сферу В. Шахова, В. Базилевича, Р. Юлдашева. Однак саме туристичне страхування натепер ще не знайшло належного висвітлення, що пояснюється відсутністю ефективних взаємовідносин між страховою і туристичною діяльністю і належних для цього нормативно-правових засад та методологічного забезпечення.

Метою статті є обґрунтування шляхів вдосконалення систем страхування в туризмі.

Виклад основного матеріалу. Страховий механізм забезпечення туристичного підприємництва – це система фінансово-економічних відносин страхових компаній, суб'єктів туристичного підприємництва та споживачів туристичних продуктів, спрямована на взаємне врахування інтересів і потреб певних складових. Даний механізм охоплює такі основні елементи:

1. Дослідження туристичного ринку та просування страхових продуктів.

2. Розроблення вимог та пропозицій до страхових продуктів.

3. Інвестиційну участь страхових компаній у розвитку інфраструктури туризму та інвестиційну участь суб'єктів індустрії туризму у формуванні статутного капіталу страхових компаній.

4. Організацію страхування у сфері туризму.

5. Самострахування суб'єктів індустрії туризму.

З початком ринкових перетворень в Україні повільно, але вірно розвивається і комерційне страхування. У різних галузях народного господарства це відбувається по-різному. Туризм, особливо міжнародний, в силу своєї специфіки відноситься до тих сфер діяльності, де страхування досить швидко завоювало належну позицію.

Поштовхом для розвитку страхування в українському туризмі послужили вимоги низки країн про обов'язкову наявність в українських громадян поліса медичного страхування на час перебування на їхній території. Умова цілком справедлива і розумна, як з точки зору зарубіжної держави, так і з боку українського туриста. Державні органи країни відвідування знімали з себе нелегкий тягар відповідальності за здоров'я іноземців, а українські громадяни отримували у разі необхідності доступ до отримання медичної допомоги [9]. Посольства і консульства таких країн, а це, наприклад Німеччина, Франція, Нідерланди, Фінляндія, Чехія, Естонія та деякі інші, не видають українським громадянам в'їзну візу без пред'явлення відповідного поліса. Здавалося б, хоча б тут все в порядку, але проблеми мають місце і в даній сфері. Є група країн, які не вимагають з українських громадян отримання візи для в'їзду на їхню територію [4]. Відповідно, вони не вимагають і наявності медичної страховки. Приводять такі дії, а вірніше сказати, бездіяльність, до того, що значна частина українських туристів, що прямують у зазначені країни, їдуть туди, не купивши поліса медичного страхування, наслідки чого цілком зрозумілі.

Деякі держави першої групи, наприклад Німеччина, Фінляндія, видають візи при пред'явленні полісів тільки тих страхових компаній, які пройшли акредитацію в посольствах і консульствах згаданих країн. Біда в тому, що іноземці часто абсолютно не володіють ситуацією на українському страховому ринку, в результаті чого в консульських установах цих країн з'являються списки акредитованих у них українських страховиків, що містять грубі помилки і неадекватності [2].

Не кожен страховий поліс, який приймається візовими відділами зарубіжних держав, надає необхідний обсяг медичної допомоги. Конкуруючи між собою за страхувальника, деякі страховики йдуть на різні хитрощі, що дозволяють зробити поліс більш дешевим, формально задовольняє вимогам зарубіжної держави, але істотно скорочує при цьому обсяг і доступність страхової захисту.

Ще одна складність підстерігає туриста, який купує путівку в туристичній фірмі, полягає в тому, що практично кожна туристична фірма має агентський договір з будь-якою українською страховою компанією, чиї поліси і продає. Отже, чи йде людина до Фінляндії, Кіпру або Болгарії, йому запропонують поліси саме цієї компанії, хоча умови, ціни і рівень сервісу в різних страхових компаніях аж ніяк не однаковий. І якщо для одних країн це справді краще з того, що можна було б знайти, то для інших країн поліси іншої страхової компанії, цілком ймовірно, підходять у значно більшому ступені.

Крім медичного страхування громадянин України, який виїжджає за кордон, має можливість застрахуватися від нещасного випадку, застрахувати свою цивільну відповідальність перед третіми особами, застрахуватися на випадок вимушеної скасування поїздки і, нарешті, застрахувати свій багаж і купити поліс автомобільного Асистансу. Проблема в тому, що усі ці види страхування не є навіть умовно обов'язковими, а тому більшість страховиків їх і не пропонують. У зв'язку з їхньою малою поширеністю умови різних страховиків різняться ще більшою мірою, ніж умови медичного страхування. А такі види, як страхування багажу, на випадок відміни поїздки і автомобільний Асистанс, супроводжуються ще й значною кількістю істотних застережень [10].

Якщо страхування туристів при виїзді за кордон має в Україні вже десятирічну історію, то страхування туристів, що подорожують Україною, у всіх своїх проявах розвинене набагато менше. Українські громадяни не схильні подбати про себе на час поїздки по своїй державі, так і в більшості своїй просто не підозрюють, що це можливо. Страхові організації також у свою чергу не дуже наполегливо пропонують свої послуги за даним напрямом, та й робить це дуже незначна частина страховиків. Викликано це відсутністю інтересу, по-перше, спадом кількості подорожуючих по території України, а по-друге, відсутністю надійно і повсюдно працюючих сервісних служб.

Так само чимало проблем є і в галузі страхування любителів активного відпочинку і туризму. Основні проблеми такі:

- лише деякі страхові організації пропонують послуги зі страхування альпіністів;
- організатори самодіяльних (тобто без участі туристських фірм) турів погано поінформовані про діяльність страховиків у сфері страхування

туристів і подорожуючих, включаючи прихильників так званого екстремального туризму;

- нескоординована робота страхових компаній і сервісних служб;

- аматори-екстремали часто погано, або зовсім не знають, як треба поводитися при настанні страхового випадку.

Але і в цьому питанні існує низка перешкод:

1. У законодавстві термін «туристи-екстремали» не визначений. Екстремальним може стати будь-який похід, якщо він погано підготовлений або туристи не мають необхідної підготовки. Навіть невинна прогулянка за грибами стане екстремальною, якщо раптом щось трапиться – наприклад, люди пішли без спорядження та заблукали.

2. В ідеалі страховий поліс для екстремалів повинен передбачати не тільки медичну допомогу, але і пошуково-рятувальні роботи. У природному середовищі України, за винятком декількох популярних місць, зараз створена досить слабка рятувальна інфраструктура, мережа рятувальних загонів МНС охоплює далеко не всю країну.

3. Відсутність зв'язку: зона покриття звичайного мобільного зв'язку часто обмежується населеними пунктами, не кажучи вже про високігірні райони.

Обов'язкове страхування допоможе компенсувати державі витрачені на порятунок кошти, але вона не підвищить безпеку туристів і не прискорить надання їм допомоги.

Необхідно вводити обов'язкову реєстрацію в рятувальному загоні МНС туристів, що відправляються на складні або небезпечні маршрути чи просто подорожують активним способом пересування. Така реєстрація зараз обов'язкова тільки для спортивних туристів з маршрутними книжками, частка яких у загальному обсязі мандрівників становить не більше 5%. А інші українські та іноземні туристи часто йдуть у гори навіть не зареєструвавши свою групу в контрольно-рятувальній службі. Навіть турфірми часто свої комерційні групи у рятувальників не реєструють. Хоча така реєстрація відбувається абсолютно безкоштовно, а без неї шукати туристів доводиться набагато довше [3].

Можна відзначити, що роль держави в регулюванні розвитку страхових відносин у, здавалося б, такій ринковій галузі народного господарства, як туризм, тим не менш досить велика, і держава може у цьому напрямі зробити ще дуже багато чого.

Світове співтовариство дедалі більше уваги приділяє забезпеченню достатніх фінансових ресурсів для проведення превентивних заходів із запобігання ризиків у сфері туризму, а також для фінансування урегулювання збитків. У розвинутих країнах створюють відповідні страхові антитерористичні пули, фінансові резерви на випадок катастроф, діють також системи попередження надзвичайних ситуацій.

Українські страхові компанії перебувають на стадії осмислення нинішніх світових та національних тенденцій щодо ризиків у туризмі, які формуються за підвищеної політичної та соціальної напруженості в окремих регіонах, а також у період активізації природних катаклізмів та техногенних процесів. Для забезпечення безпеки туристів світовою спільнотою запропоновано створення туроператорами, банками і страховиками спільних «гарантійних фондів» за рахунок відрахування певного відсотка від страхових премій, що перераховуються туроператорами страховикам. І тут прикладом може бути Італія, де існує державний фінансовий фонд, покликаний вирішувати завдання допомоги туристам у форс-мажорних ситуаціях. В Австрії також функціонує цілодобова бюджетна організація при державному органі управління туризмом, в яку оперативно надходить вся інформація про проблеми з австрійцями за кордоном. Зазначена організація має всі необхідні засоби.

У такій ситуації доречна ініціатива саморегулювальних органів, наприклад, Ліги страхових організацій України, відповідних міністерств та відомств, які могли б розробити нормативні та законодавчі акти, а надалі забезпечити контроль за їх виконанням [4].

Перспективним напрямом розвитку страхового бізнесу є формування страхового ринку VIP-клієнтів туристичних фірм, для яких страхування буде здійснюватися в комплексі: страхування депозиту, платіжної картки, особисте медичне страхування, страхування від нещасного випадку і обов'язкове страхування всього комплексу туристичних послуг. У майбутньому варто прогнозувати запровадження комбінованих дисконтних платіжних карток, де послуги банківські, страхові та туристичні будуть об'єднуватися в один продукт, для задоволення потреб клієнтів, які не обмежені у витратах та цінують якість та комфорт [7].

Окрему увагу варто приділити страхуванню професійної відповідальності. Хоча чинним законодавством України і передбачена банківська гарантія, за рахунок якої планується відшкодувати збитки туристам, проте, зважаючи на її дещо «сурогатний характер» та невідпрацьований механізм застосування, варто сподіватися на зростання попиту на страхування професійної відповідальності туристичних фірм, а паралельно – засобів розміщення та організаторів розважальних атракціонів.

Посилення вимог до якості страховик продуктів вимагатиме нестандартних підходів щодо задоволення потреб клієнтів з боку страховик компаній. Усе більше власників туристичних фірм приходять до висновку про необхідність розробки програм управління ризиками із залученням професіоналів. Незважаючи на значні успіхи вітчизняних страховиків у сфері страхування туристів, існує низка проблем, з якими стикаються як страхові компанії, так і споживачі страхових послуг, а саме:

1. Невміння представників турфірм пояснити туристу механізм дії страхового полісу.
2. Низька страхова культура менеджерів турфірм, які здійснюють оформлення страхових документів.
3. Завищення ціни страхового полісу.
4. Несвоєчасне надання у страхову компанію інформації про застрахованих.
5. Борги перед страховиками внаслідок банкрутства турфірм, що відбувається з різних причин.

Страхова галузь розвинених країн забезпечує дієву систему захисту майнових прав та інтересів усіх громадян і підприємств, підтримання соціальної стабільності суспільства, економічної безпеки держави, а також є важливим фінансовим інструментом регулювання національної економіки й потужним джерелом акумулювання коштів для їх подальшого довготермінового інвестування в народне господарство [5].

Нині страховий ринок України демонструє значний розвиток і піднесення, що супроводжується зростанням кількості страхових компаній, розширенням напрямів страхової діяльності, збільшенням обсягів страхових операцій.

Загрозами для страхового ринку як складової фінансової безпеки держави в умовах фінансової глобалізації є: низький рівень капіталізації вітчизняних страхових компаній, що об'єктивно компенсується значними обсягами перестраховування ними ризиків у зарубіжних страховиків, унаслідок чого спостерігається високий ступінь залежності вітчизняного страхового ринку від кон'юнктури та спекулятивних очікувань іноземних компаній [6].

Варто ураховувати наявність небезпеки того, що багато західних страховиків можуть виявитися невідповідними до реалій українського бізнесу, пропонуючи страхові програми, адаптовані до європейського ринку (який більш стабільний ніж наш і відповідно, має менші тарифи на послуги), не усвідомлюючи реальних масштабів ризиків українського ринку, а усвідомивши їх, залишатимуть ринок, тим самим завдаючи йому значної шкоди.

Для прискорення темпів розвитку страхового ринку України необхідно:

- страховикам необхідно активніше співпрацювати з НБУ;
- надати страховим компаніям доступ до коштів резервів, що знаходяться на депозитах в банках;
- проводити валютні аукціони для потреб страхувальників;
- вдосконалити механізм управління ризиками;
- запровадити медичне страхування для всіх;
- змінити та доповнити нормативно-правову базу різних видів страхування;
- сприяти підвищенню страхової культури населення та його довіри до страхових компаній.

Здійснивши реалізацію перерахованих вище рекомендацій, можна зберегти і зміцнити, можливо в середньо- чи довгостроковій перспективі, фінансовий потенціал страхового ринку України, що створить сприятливі умови для активнішої інвестиційної діяльності вітчизняних страхових компаній у період посткризового відновлення економіки.

Для розвитку страхування фінансових ризиків у сфері туризму на страховому ринку України необхідно привертати туристичні фірми, які виступають страховими посередниками, до оцінки фінансових ризиків туристів з метою підбору оптимальної програми страхування. Для підвищення якості страхового обслуговування туристів доцільно розширити перелік ризиків, що покриваються програмою страхування фінансових ризиків (наприклад, на випадок неотримання візи, стихійного лиха тощо).

Висновки. Враховуючи усе вищесказане, можна зробити висновок, що пропозиція страхових компаній України щодо покриття фінансових ризиків туристів дає можливість говорити про наявний потенціал вітчизняних страховиків в питаннях розробки і комерціалізації нових страхових продуктів, призначених для туристичного сегменту. Проте в рамках асортиментної політики пропозиції українських страховиків поки відстають від пропозицій страховиків розвинених країн світу. Якщо нині першочерговими для туристів є медичне страхування і страхування від нещасного випадку, то в недалекому майбутньому можна прогнозувати акценти на страхування фінансових ризиків туристів. З появою нових організаційних форм

обслуговування туристів пропорційно збільшуватимуться і форми їх прояву. Подальші наукові дослідження в даному напрямі дадуть змогу створити повнішу класифікацію фінансових ризиків як для туристів, так і для суб'єктів туристичної діяльності, проаналізувати практичні підходи до їх страхування і здійснити оцінку ефективності страхового захисту.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Грищенко Н.Б. Основы страховой деятельности. – М., 2007. – 359 с.
2. Федорченко В.М. Гарантування захисту та безпеки туристів. Історія туризму в Україні. – К. : Академкнига, 2002. – С. 138-140.
3. Мальська М.П. Безпека туристичної подорожі. – К. : КНЕУ, 2004. – С. 92-105.
4. Ліга страхових організацій України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://uainsur.com/>.
5. Маринина М.М. Туристические формальности и безопасность в туризме. – М. : Финансы и статистика, 2002. – 144 с.
6. Новые возможности и тенденции на страховом рынке. О перспективах страхования [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.zagran.kiev.ua/article.php?new=315&idart=3153.
7. Осадець С.С. Необходимость і форми страхового захисту. – К., 2002. – 254 с.
8. Вобль К.Г. Основы экономии страхования. – М. : Анкил, 1995. – 230 с.
9. Страховий ринок України: проблеми і перспективи розвитку [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.rusnauka.com/2_KAND_2011/Economics/78288.doc.htm.
10. Загальна характеристика страхового ринку [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://readbookz.com/book/114/2902.html>.