

Copyright © 2014 by Academic Publishing House *Researcher*



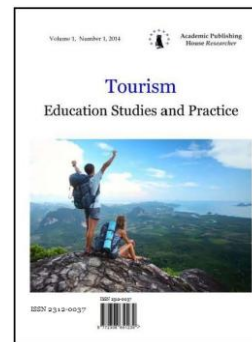
Published in the Russian Federation
Tourism Education Studies and Practice
Has been issued since 2014.

ISSN: 2312-0037

Vol. 1, No. 1, pp. 23-30, 2014

DOI: 10.13187/issn.2312-0037

www.ejournal10.com



Major Trends in the Implementation of the System of Decision Making in Tourism Insurance

Nailya M. Feizrahmanova

Russian University of Cooperation, Russian Federation
PhD student
E-mail: nfeyzrahmanova@rucoop.ru

Abstract. The article considers the measures of state regulation of tourism insurance, studies the major players of travel business and insurance products, offers the system of decision making in tourism insurance.

Keywords: Insurance; tourism insurance; state regulation; decision making system.

Введение.

Принимаемые решения по страхованию в туризме на любом уровне должны быть тщательно продуманы и обоснованы. Это особенно важно именно в социально-экономических системах, так как принимаемые решения касаются живых людей, их материального и духовного состояния. Но социально-экономические системы сложны и их поведение трудно предсказать из-за наличия огромного количества прямых и обратных связей, часто неочевидных с первого взгляда. Поэтому постараемся привести полную картину системы принятия решений по страхованию в туризме, что, в первую очередь, позволит увидеть взаимосвязи и взаимоотношения субъектов, а также сделать выводы о необходимости принятия тех или иных решений и эффективности их реализации. Основные направления реализации системы принятия решений по страхованию в туризме изображены на Рис. 1.

Исследовательская часть.

Введем понятие системы принятия решений по страхованию в туризме – совокупность методов, стратегий, концепций, применяемых в страховании в туризме и субъектов, на прямую или косвенно являющихся участниками страхования в туристской сфере, способные оказать влияние на принятие решений, касающиеся страхования в туризме и непосредственно участвующие в принятии решений по данному вопросу.

Систему принятия решений по страхованию в туризме можно рассматривать на двух уровнях: внешнем и внутреннем. Внутренний уровень системы принятия решения это принятие решений по страхованию в туризме на уровне конкретного субъекта в рамках общей системы принятия решений в туризме и не противоречащих ей. Перед любым субъектом системы принятия решений по страхованию в туризме возникает задача повышения эффективности управления информационными ресурсами. Речь идет о создании внутреннего уровня, который необходим для выявления потенциальных случаев мошенничества, анализ риска, разработки методологии, классификации клиентов и т.д.

Например, внутренний уровень системы принятия решений страховой компании реализуется через анализ характерных признаков случаев выплат по страховым обязательствам, страховые компании могут уменьшить свои потери и т.д. Полученные данные приведут, например, к пересмотру системы скидок для клиентов, попадающих под выявленные признаки. Внешний уровень системы принятия решений это решения принимаемые государством через различные органы регулирования и контроля.

Так, например, для самого туриста система принятия решения будет состоять из следующих моментов: выбор страхового полиса с определенным покрытием; тщательное изучение вопроса на какие события распространяется действие полиса; обращение внимание на необходимость страхования от специфических видов рисков и на выбор компании ассистанс; выяснения порядка страхового возмещения.



Рис. 1. Основные направления реализации системы принятия решений по страхованию в туризме

Результаты исследования.

Определим всех участников системы принятия решений по страхованию в туризме (Рис. 2).

Современные российские страховые компании, ограничиваются, хотя наиболее важным, но недостаточным, страхованием медицинской помощи. По непонятным причинам не используется весь страховой инструментарий в туристической сфере, эффективность которого демонстрируют западные страховые компании. Во многом это связано с отсутствием страховых элементов в соответствующей концепции.

Государственное регулирование страховой деятельности осуществляется во всех зарубежных странах с развитой рыночной экономикой. Необходимость государственного регулирования вызвана тем, что, во-первых, государственное регулирование может осуществляться и в виде нормативного регулирования, а не прямого администрирования; во-вторых, рынок, способный на саморегуляцию необходимо организовать, и для этого необходимо вмешательство государства; в-третьих, нормальное функционирование рынка не может быть обеспечено только стихийными регуляторами, так как они не могут оградить рынок от возможных эгоистических действий субъектов, обезопасить рынок от внешней экономической экспансии.

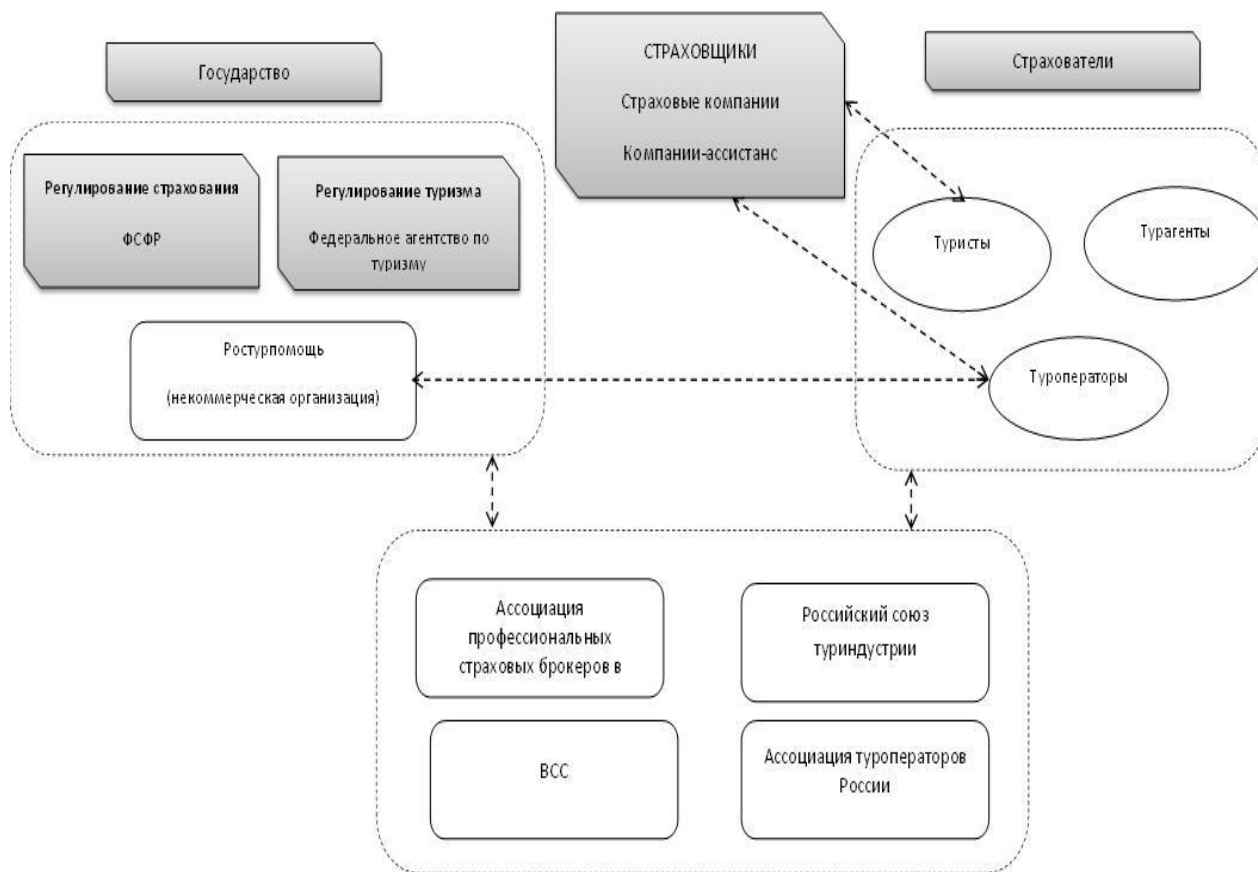


Рис. 2. Система принятия решений по страхованию в туризме

В России государство осуществляет нормативно-правовое регулирование, контроль и надзор в сфере страховой деятельности через Федеральную службу по финансовым рынкам (далее по тексту ФСФР), в туристической сфере – через Федеральное агентство по туризму.

Разработанный проектом Министерством культуры РФ от 12 октября 2012 года определяет правила оказания экстренной помощи туристам за рубежом. Создаётся некоммерческая организация «Ростурпомощь». В течение этого года в неё должны будут вступить все туристические компании, которые осуществляют поездки россиян за границу. Работа фонда начала осуществляться с 2013 года. Другими словами данная новая структура представляет собой Объединение туроператоров по выездному туризму. В рамках объединения будет создан компенсационный фонд, средства которого будут направляться для помощи туристам, попавшим в сложную ситуацию на отдыхе, в случае, когда проживание в отеле было не оплачено туристическим агентством, отсутствует обратный билет до России или компания обанкротилась, оставив туристов за рубежом. Необходимо разделять случаи, когда у туриста возникли проблемы по причинам, зависящим от туроператора, и остальными возможными чрезвычайными происшествиями.

Устав ассоциации также предусматривает финансирование из фонда расходов на оказание экстренной помощи туристам. Ежегодный взнос компаний в компенсационный фонд составит 0,1 % от годового оборота/выручки, но сумма выплат должна составить не менее 100 тыс. рублей. Исключение – первый взнос. Он составит 100 тысяч рублей. Членство в «Ростурпомощи» станет обязательным условием работы в сфере выездного туризма. Также туроператоры будут финансировать текущую деятельность объединения, выплачивая не более 0,05 % от реализации туристского продукта в сфере выездного туризма в конце года. Но порядок и условия оказания помощи туристам будет определять Правительство. В случае если туроператор не внесет в установленный срок взнос, он будет исключен из организации и ему будет запрещено заниматься туристической деятельностью. В случае если в течение года ассоциации не приходилось выплачивать средства для спасения

туристов, размеры взносов могут быть сокращены, но только после соответствующего решения правительства России. Порядок и условия финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из компенсационного фонда также будет определять Правительство.

После того, как туристам будет оказана помощь, ассоциация вправе будет потребовать компенсации от страховой компании туроператора. Но в случае, если страховка не покрывает всех затрат, фонд сможет взыскать эту сумму и с туроператора.

Размещать средства фонда будут в рублях или в иностранной валюте в банках, соответствующих критериям установленным правительством. Доходы, полученные от размещения средств в банках, также будут перечисляться в компенсационный фонд.

В 2013 году все туроператоры, работающие в сфере выездного туризма, должны внести первый взнос. Некоммерческое партнерство создается в рамках поправок к закону «Об основах туристской деятельности».

В европейских странах достаточно давно введены в действие подобные фонды, действуют различные схемы защиты интересов туристов. Так, например, во Франции с 1964 года действует Национальный фонд, созданный профессиональным Союзом солидарности в туристической отрасли. В Великобритании с 1973 года действует фонд защиты авиапутешествий. В Нидерландах с 1983 года – Национальный фонд защиты прав путешественников.

Поправки об увеличении размера финансовых гарантий в закон о туризме принимались после ряда банкротств крупных туроператоров, в результате которых многие туристы оказались за рубежом в довольно затруднительном положении.

Механизм финансовых гарантий – это инструмент защиты прав путешествующих как потребителей, широко практикуемый во многих странах. Предпосылок для введения этого механизма в нашей стране было более чем достаточно. За 15-летнюю историю российского туристского рынка накопилось немало случаев неисполнения турфирмами своих обязательств.

Аналитическое исследование. Статистика наиболее серьезных страховых случаев по договорам страхования ответственности туроператоров представлена в Таблице 1. В каждом случае банкротства есть нюансы, но основной причиной становится большой кассовый разрыв

Таблица 1

Наиболее серьезные страховые случаи по договорам страхования ответственности туроператоров

Дата банкротства	Туроператоры-банкроты	Туристские направления	Число пострадавших туристов, чел.	Сумма, млн руб.		Страховщики-гаранты
				Финансовых гарантий	Долга	
Июнь 2008 года	«Детур»	Турция	310	10	Больше суммы финансовых гарантий	РОСНО
Август 2008 года	Libra Holidays	Кипр	50	10	В пределах суммы финансовых гарантий	«Юнити Ре»
Июнь 2009 года	«Аватур»	Турция	Нет данных	10	В пределах суммы финансовых гарантий	«МСК-Стандарт»
Январь 2012 года	«Капитал тур»	Более 20 направлений	Нет данных	100	Больше суммы финансовых гарантий	«ИнноГарант»

Январь 2012 года	«Ланта тур»	Более десяти направлений	Нет данных	100	Больше суммы финансовых гарантий	«Ингосстрах»
Октябрь 2011 года	«Альфа вояж»	Турция, Египет, Испания, Греция, Кипр	200	60	В пределах суммы финансовых гарантий	«Ариадна»
Апрель 2012 года	Международный клуб путешествий (ИТС), Москва	Израиль		30	26	«Гута-страхование», «Мегарусс-Д»
Май 2012 года	«Идеальный мир»	Израиль	Более 200	30	В пределах суммы финансовых гарантий	«Росгострах»

Согласно данным Ростуризма всего в реестре – 2,313 тыс. компаний по выездному туризму, причем у большей части фингарантия составляет 30 млн руб., у 38 турфирм – 60 млн руб., и, наконец, 45 операторов получили гарантию на сумму 100 млн и более. Самые большие финансовые гарантии у туроператоров «Нева» (более 442 млн руб.), «Верса» (более 350 млн руб.) и «Солвекс Турне» (около 300 млн руб.).

Ведущие игроки туристического бизнеса в этом списке оказались не на первых местах. «Пегас туристик», например, застраховался на сумму, чуть превышающую 164 млн руб., «Южный крест трэвел» - на 120 млн руб.. Компания «ТТ-Трэвел», являющаяся основным юридическим лицом группы TUI Russia & CIS, и застраховалась на 105 млн руб. Такой размер фингарантий настоящих мамонтов туристического рынка связан с тем, что под «денежными средствами от реализации туристского продукта» туроператоры теперь понимают лишь свое агентское вознаграждение в договорах с авиаперевозчиками и принимающими компаниями за рубежом. В тоже время страховые компании не готовы страховать туроператоров на 200, 300 или 600 млн руб.

В России 59 страховщиков предоставляют финансовые гарантии туроператорам*. Все они стремятся усилить свое присутствие на рынке за счет регионального охвата и открывают представительства и филиалы во многих субъектах России. Лидерами по региональному охвату являются: «Военно-страховая компания» (59 регионов), «Ингосстрах» (36 регионов), СГ «УралСиб» (29 регионов). Лидерами по числу заключенных с туроператорами договоров являются: «Военно-страховая компания» (977 договоров), «Ингосстрах» (411 договоров), «Ренессанс Страхование» (357 договоров), «Московская страховая компания» (334 договора), СГ «УралСиб» (290 договоров).

Российский союз туриндустрии (далее РСТ) выступает в качестве сторонника необходимости финансового обеспечения ответственности туроператоров, но считает нынешнюю систему финансовых гарантий туроператорской деятельности недостаточно эффективной с точки зрения защиты прав туристов, как потребителей, и учета реальных рисков туроператорских компаний. РСТ выступает за создание на основе частно-государственного партнерства фонда оперативной помощи туристам, которых надо эвакуировать и/или размещать в гостиницах, а так же оказывать им иную помощь в условиях возникновения чрезвычайных ситуаций, в том числе связанных с неплатежеспособностью турфирм и авиакомпаний. РСТ выдвигает следующие предложения:

- размер финансового обеспечения деятельности крупнейших туроператоров должен рассчитываться исходя из реального финансового оборота каждой из таких компаний;

* Забаева М.Н. Новые условия страхования гражданской ответственности туроператоров. http://garant-rk.ru/articles/strahovanie_grazhdanskoi_otvetstvennosti_turoperatorov/

- страхование ответственности поставщика туруслуг необходимо осуществлять по каждому туру;
- необходимо создать механизмы оперативного реагирования на кризисные ситуации;
- определенная действующим законодательством система определения размеров фингарантий является дискриминационной по отношению к операторам въездного туризма.

Особенностью страхования ответственности туристских компаний является то, что в нем сталкиваются интересы трех сторон (двух юридических лиц и сравнительно большого, заранее неизвестного количества физических лиц: страховщика, страхователя и коммерческих партнеров страхователя (потерпевших лиц), которые указываются в договоре как третьи лица, в пользу которых заключен страховой договор. При заключении подобных договоров страховщик самостоятельно производит оценку риска неисполнения договорных обязательств. Это заставляет страховую компанию тщательно и подробно изучать обстоятельства каждого дела, определять вероятность наступления страхового случая, его масштабы и факторы риска.

Всероссийский союз страховщиков готов сформировать пул страховых компаний, которые будут перестраховывать риски, и таким образом обеспечить защиту прав туристов. Объединение в пул компаний, предоставляющих финансовые гарантии туроператорам, позволит, в частности, предотвратить демпинг среди страховщиков. Так, например, на рынке известен случай, когда за банкротством турфирмы последовало прекращение работы страховщика ответственности. Осенью 2010 года из-за финансовых трудностей прекратил деятельность один из крупнейших туроператоров России – «Капитал Тур». Ответственность туристической компании была застрахована в «Инногаранте» на 100 млн. руб. Страховщик заявил о намерении возместить ущерб пострадавшим туристам, однако приказом ФСФР от 24 мая 2011 года лицензия страховщика была отозвана, а вред в размере страховой суммы не был возмещен клиентам туроператора. Перестраховочный пул мог бы стать инструментом контроля за наличием у туроператора договора страхования ответственности, адекватностью цены договора и его подлинности.

Перестраховочный пул должен быть прописан в законе при этом для всех его участников необходимо создать единые тарифы и единое страховое покрытие. Без законодательной поддержки самостоятельно создать такой пул невозможно.

Реально на туроператорском рынке должны остаться только те компании, которые осуществляют деятельность по формированию турпродукта. Те же, кто в большей степени занимаются турагентской деятельностью, должны сконцентрироваться на ней, и будут хорошо делать свою работу.

Минфин РФ предлагает установить минимальное страховое покрытие для выезжающих за рубеж на уровне 1 млн руб. Законопроект предусматривает разработку страховщиком и объединением страховщиков правил страхования, а также устанавливает определенные требования к условиям страхования, в частности, к размеру страховой суммы, исходя из требований страны временного пребывания туриста, но не ниже 1 млн руб. Увеличение страховой суммы до 1 млн руб. поможет тяжело пострадавшим туристам минимизировать свои финансовые потери. Министерство финансов обосновало сумму в 1 млн руб. следующим образом, ссылаясь на европейский и российский опыт. По данным ведомства, в последнее время, в среднем, туроператоры страховали граждан на 855,62 тыс. руб., а юридических лиц на 1,6 млн руб.

Стоимость страхового полиса при этом по оценкам экспертов вырастет всего на 20–25 %. Как правило, страховой суммы в размере 15 тыс. долл. США не хватает для оплаты медицинских расходов в клинике и репатриации туриста. Например, стоимость нахождения пострадавшего, находящегося на приборах жизнеобеспечения, составляет примерно 1,5 тыс. долл. США, Отправить пострадавшего в Россию на носилках в сопровождении медиков – от 6 до 18 тыс. долл. США, стоимость санитарной авиации составляет минимум 30 тыс. долл. США.

Франшиза в страховании – это своеобразная договоренность между страховщиком и клиентом, подтверждающая, что последний готов взять на себя определенную часть убытка. Существуют десятки видов франшизы – временная, высокая, динамическая, но при

страховании туристов используется, как правило, безусловная. В полисе указывается фиксированная сумма или процент от страховой суммы, который турист готов заплатить на месте, если страховой случай все же наступит. В большинстве случаев эта сумма не превышает 30\$ (при медицинском страховании) или до 15 % от стоимости тура (при страховке от невыезда). Такой полис обходится клиенту дешевле, и многие выбирают франшизный вариант, чтобы сэкономить. Но важно помнить о том, что если страховой случай все же наступит, из страховой выплаты будет вычтена сумма франшизы. Получается, что выбирая полис с франшизой, клиент соглашается с тем, что его страховка – это некий депозит, активировать который можно будет, только доплатив заранее оговоренную сумму. Удобно для тех, кто предпочитает экономить и надеяться на то, что страховой случай все же не наступит. Если клиент пожелает, он может выбрать обычный вариант страховки, без франшизы – в таком случае за полис ему придется заплатить чуть больше, но зато в дальнейшем каких-либо дополнительных расходов не понадобится. Для страховщиков система безусловной франшизы удобна тем, что помогает предотвратить злоупотребление страховыми случаями и отсеять мелкие убытки. Например, вы порезали палец. Стоимость йода и бинта – 2\$. Турист может вызвать врача, и он может классифицировать травму как страховой случай, но тогда вне зависимости от суммы, на которую будет оказано лечение, с туриста будет взыскана стоимость франшизы – это, к примеру, 30\$. Конечно, в этом случае мелкую царапину будет проще и дешевле вылечить самому, не пользуясь услугами страховой компании. А вот если понадобится серьезная и дорогостоящая помощь, то будет иметь смысл доплатить эти 30\$ и получить полноценное страховое покрытие согласно договору. В то же время, условия страхования по франшизе у страховых компаний может сильно отличаться, застраховаться от таких сюрпризов туристам, да и турагентам поможет внимательное изучение договора.

Страхование туристическими фирмами гражданской ответственности перед третьими лицами – актуальный и социально значимый аспект. Проблема заключается в несовершенстве системы законодательного регулирования данного направления.

Очевидными положительными моментами создания компенсационного фонда станет решение проблем туристов, которые не могут выехать из-за рубежа по вине туроператора. Существенный размер фонда, по оценке специалистов, порядка 250 млн руб. перекроет все затраты, которые могут возникнуть в течение года с выездом российских туристов из-за рубежа. Кроме того, это будет фонд быстрого реагирования. Будут прописаны положения, как он работает и какова его основная цель. Все будет максимально прозрачно и доступно.

Авторская оценка. По мнению автора, по-прежнему сохраняется необходимость найти адекватную и наиболее удобную модель страхования туристических рисков. Необходимо ввести в законодательство положение о страховании каждой отдельной путевки. В этом случае каждый турист получит полную компенсационную выплату понесенных потерь. Эффективным решением станет страхование каждой путевки, что позволит реально оценить риски, дать справедливые тарифы, то есть установить адекватную стоимость страхования, и перестраховать риски, при необходимости перестраховаться в западной компании.

В нашей стране нет страхового продукта, покрывающего все риски туриста за рубежом и дающего возможность получить помощь на месте отдыха. Туроператоры и турагентства все чаще высказывают мнения о необходимости разработки подобного продукта, но скорее всего для страховых компаний данный вид страхования окажется не рентабельным.

Заключение.

Таким образом, основным направлением в совершенствовании защиты интересов туристов за рубежом будет создание эффективного механизма по защите интересов туристов посредством компиляции достаточного большого числа изменений, но с тщательным анализом необходимости принятия того или иного решения. Новые страховые продукты, создание компенсационного фонда, создание перестраховочного продукта, увеличение минимального размера страховки и т.д. это все схемы защиты интересов прямых участников туристической отрасли и это все направления реализации системы принятия решений как в комплексном взаимодействии субъектов системы так и на уровне отдельных субъектов.

И здесь главным моментом остается учет интересов всех субъектов, возможности адекватного функционирования принятых решений и их эффективности.

Примечания:

1. Об организации страхового дела в Российской Федерации: Федеральный закон РФ от 27 ноября 1992 г. №4015-1 (в ред. от 28 июня 2013 г. №134-ФЗ) [Текст].
2. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон РФ от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ (в ред. 03.05.2012, с изм. и доп., вступающими в силу с 01.11.2012): принят Гос. Думой 4 октября 1996 г.: Одобрен Советом Федерации 14 ноября 1996 г. [Текст].
3. Толкачева, О.П., Джобинашвили, К.А. Особенности страхования в отрасли туризма [Текст] / О.П. Толкачева, К.А. Джобинашвили // Вестник Санкт-Петербургского университета МВД России. 2011. № 3 (51). С. 155-158.
4. Финансово-экономические методы страхования: Учебник [Текст] / Под ред. А.А. Гвозденко. М.: Финансы и статистика, 2006. 184 с.
5. Шахов, В.В. Страхование как самостоятельная экономическая категория // URL: <http://www/insur-info.ru>.
6. www.news.turizm.ru [Электронный ресурс]: сайт информационного ресурса Turizm.

References:

1. Ob organizatsii strakhovogo dela v Rossiiskoi Federatsii: Federal'nyi zakon RF ot 27 noyabrya 1992 g. №4015-1 (v red. ot 28 iyunya 2013 g. №134-FZ) [Tekst].
2. Ob osnovakh turistskoi deyatel'nosti v Rossiiskoi Federatsii: Federal'nyi zakon RF ot 24 noyabrya 1996 g. №132-FZ (v red. 03.05.2012, s izm. i dop., vstupayushchimi v silu s 01.11.2012): prinyat Gos. Dumoi 4 oktyabrya 1996 g.: Odobren Sovetom Federatsii 14 noyabrya 1996 g. [Tekst].
3. Tolkacheva, O.P., Dzhobinashvili, K.A. Osobennosti strakhovaniya v otrasli turizma [Tekst] / O.P. Tolkacheva, K.A. Dzhobinashvili // Vestnik Sankt-Peterburgskogo universiteta MVD Rossii. 2011. № 3 (51). S. 155-158.
4. Finansovo-ekonomicheskie metody strakhovaniya: Uchebnik [Tekst] / Pod red. A.A. Gvozdhenko. M.: Finansy i statistika, 2006. 184 s.
5. Shakhov, V.V. Strakhovanie kak samostoyatel'naya ekonomicheskaya kategoriya // URL: <http://www/insur-info.ru>.
6. www.news.turizm.ru [Elektronnyi resurs]: sait informatsionnogo resursa Turizm.

Основные направления реализации системы принятия решений по страхованию в туризме

Наиля Мансуровна Фейзрахманова

Российский университет кооперации, Российская Федерация
Аспирант
E-mail: nfeyzrahmanova@rucoop.ru

Аннотация. В статье рассмотрены меры государственного регулирования страховой деятельности в сфере туризма. Исследованы ведущие игроки туристического бизнеса и страховые продукты. Предложена система принятия решений по страхованию в туризме.

Ключевые слова: страхование; страхование в туризме; государственное регулирование; система принятия решений.