

*Козловський Є. В.,
кандидат наук з державного управління, доцент
Київського національного університету культури і мистецтв*

ЗАГАЛЬНІ ПИТАННЯ БЕЗПЕКИ ТА СТРАХУВАННЯ У СФЕРІ ТУРИЗМУ

Стаття присвячена визначенню основних заходів щодо забезпечення безпеки туристів, захисту їх прав, інтересів і власності під час міжнародних подорожей, а також узагальненню закономірностей та виявленню специфіки страхування у сфері туризму.

Ключові слова: туризм, безпека, страхування, ризик, охорона, допомога.

Статья посвящена определению основных мероприятий по обеспечению безопасности туристов, защиты их прав, интересов и собственности во время международных путешествий, а также обобщению закономерностей и выявлению специфики страхования в сфере туризма.

Ключевые слова: туризм, безопасность, страхование, риск, охрана, помощь.

The article is devoted to the basic measures of provision the safety of tourists, protection of their rights, interests and property during international travel, as well as the generalization of patterns and identification the specificity of insurance in the tourism sector.

Key words: tourism, security, insurance, risk, protection, assistance.

Туристична діяльність завжди пов'язана з певною небезпекою для життя та здоров'я туристів. Стихійні лиха, нещасні випадки, прорахунки у виробничо-господарській діяльності непередбачені події можуть порушити збалансовану діяльність туристичних підприємств. При цьому з розвитком науково-технічного прогресу природні та виробничо-господарські катаклізми не зменшуються. Отже, для гарантування якісного надання туристичних послуг існують різні інструменти управління ризиком, одним з яких є страхування. Страхування як складова системи безпеки у сфері туризму сприяє стабілізації діяльності туристичних підприємств, а також безпеці туристичних подорожей як в Україні, так і за її межами.

Питання безпеки та страхування у сфері туризму сьогодні є дуже важливими, бо в процесі страхування туристичних послуг визначається якість цих послуг та формується імідж всієї туристичної галузі країни. Треба зазначити, що безпека для туриста – це найголовніше, а вона залежить, перш за все, від якісного страхування. Тож, страхування є повноцінним складником будь-якої туристичної подорожі, й саме за допомогою страхування відбувається гарантування безпеки та захист особистого майна туристів.

Питанням безпеки туризму та страхування туристичних подорожей присвячено чимало публікацій. Умовно їх можна поділити на три групи за аспектами дослідження та колом охоплених питань: сутність безпеки туризму; механізми, що забезпечують належний рівень безпеки; страхування як складова безпеки у туризмі.

Серед публікацій першої групи варто відзначити наукові праці В.А. Гуляєва, який у своїх дослідженнях розкриває поняття “безпека туризму” як таке, що охоплює особисту безпеку туристів, збереження їхнього майна та бережливе ставлення до довкілля під час подорожей [1; 157]. М.М. Маринін також акцентує увагу на складності та багатогранності цього поняття, яке не можна обмежувати лише охороною туристичних об’єктів. Автор поділяє безпеку туризму на кілька рівнів – від безпеки засобів розміщення та транспорту, готельних та рекреаційних комплексів, туристичних центрів до безпеки країни загалом [3; 72].

У публікаціях другої групи автори розглядають окремі аспекти ризикоутворювальних чинників та системи безпеки в туризмі. Так, В.О. Квартальнов, зокрема, наголошує, що з розвитком туризму загострюється проблема безпеки подорожей. Оскільки учасники подорожей та поїздок стикаються з певними ризиками, то слід забезпечити необхідні заходи зі зниження рівня небезпеки туристів [2; 184]. О.А. Чудновський зазначає, що туризм розвивається у природному та соціальному середовищах. Безпеку фізичного та соціального характеру мають брати до уваги суб’єкти індустрії туризму, завданням яких є мінімізація й попередження різних загроз безпеки туристичної діяльності [9; 221].

Третю групу публікацій складають навчальні посібники українських вчених С.С. Осадця, який присвячений сутності страхування, його основним видам та характеристикам [8], а також О.О. Охріменко, де досліджуються питання страхового захисту та економіки безпеки туристичного підприємництва [4].

Проаналізовані публікації – це вагомий внесок у створенні дієвих механізмів безпеки туристів, проте окремі їх положення мають узагальнений характер та не розглядають цю проблему комплексно: з точки зору правового та нормативного забезпечення, методів мінімізації ризиків туристів, а також ефективної взаємодії суб’єктів туристичної діяльності та держави.

Мета статті – визначення основних заходів щодо забезпечення безпеки туристів, захисту їх прав, інтересів і власності під час міжнародних подорожей, а також узагальнення закономірностей та виявлення специфіки страхування у сфері туризму.

У будь-якій закордонній подорожі слід пам’ятати, що з моменту перетину українського державного кордону наш турист стає “іноземним громадянином” та зобов’язаний повністю виконувати вимоги законів, норми й правила тієї країни, яку він відвідує. У туристичній подорожі необхідно неухильно дотримуватися та поважати місцеві закони, народні звичаї та традиції.

За рекомендацією Всесвітньої туристичної організації, з цими правилами необхідно ознайомитися до початку подорожі. Особливості перебування в іноземній державі можуть торкатися майже всього, починаючи зі стилю одягу та закінчуючи дрібними деталями побуту. Навіть традиційна для європейців “безтурботна” поведінка може в мусульманських країнах сприйматися як така, що ображає релігійні або національні почуття місцевих жителів.

Візьмемо, наприклад, прозаїчну для кожного туриста процедуру фотографування або відеозйомки. У багатьох африканських й арабських країнах не можна фотографувати адміністративні будинки, поліцейських та осіб у службовій формі, а також жінок. Тому має сенс попередньо ввічливо поцікавитися: чи можна той або інший об’єкт знімати.

Серйозним повинен бути й підхід до вибору одягу: у мусульманських країнах міні-спідниці, шорти, прозорі кофтини не допускаються, інакше конфліктна ситуація та подальші неприємності туристу будуть забезпечені.

Бажано уточнити місцеві порядки торгівлі. На курортах туристи проводять дуже багато часу в магазинах, намагаючись вибрати з величезної різноманітності товарів і сувенірів те, що їм найбільше сподобалося. Більшість із них відзначає, що вартість тих самих товарів у різних магазинах суттєво різниться. Причина полягає в наступному: при виготовленні виробів використовується як високоякісна сировина, так і сировина нижчої якості. Хутро та шкіра можуть мати різну якість виготовлення, до золота та інших цінних металів додаються домішки. Якщо існує бажання придбати дорогі товари, то необхідно віддавати перевагу тільки фірмовим магазинам.

Потрібно вивчити правила проїзду в громадському транспорті, а також особливості дорожнього руху та керування взятим на прокат автомобілем. Взаємини з дорожньою поліцією вимагають особливої уваги й серйозних клопотів. Якщо туриста зупиняє на дорозі поліцейський, не слід намагатися відкрити дверця авто та вибігати йому назустріч (як до “рідного” співробітника ДАІ). Слід зупинитися й трохи опустити скло, руки покласти поверх керма, для ілюстрації того, що в них нічого немає, потім спокійно чекати, коли поліцейський сам підійде до машини.

У жодному разі не слід намагатися, за звичкою, пропонувати поліцейському будь-який хабар, за це можна потрапити у в’язницю. Не слід сперечатися з поліцейським, навіть якщо й праві. Довести нічого не вдасться, а ймовірність неприємностей збільшиться в багато разів. При загостренні ситуації слід вимагати дозволу зв’язатися з українським посольством або з представником українського туристичного підприємства (якщо такий є) та подальші дії погоджувати саме з ними. Завжди слід діяти спокійно й упевнено, у жодному разі не підвищувати голос та не розхитувати руками. Такі жести можуть бути розцінені поліцейським як погроза, а у відповідь можуть початися правомірні “відповідні дії”, аж до застосування зброї.

У багатьох країнах законами передбачено покарання за “безвинне” знаходження в компанії осіб, які можуть підозрюватися поліцією в здійсненні тих чи інших злочинів (контрабанда, наркотики, вивіз предметів антикваріату). Тому вибір попутників повинен бути дуже уважним, особливо це стосується вихідців з пострадянських країн. При оренді автомобіля в іноземній державі, не слід на дорозі підвозити “голосуючих”, не варто також залишати машину відкритою. Краще не зупинятися в безлюдних або небезпечних місцях та не залишати без догляду свої особисті речі та багаж.

Від’їжджаючи в туристичну чи екскурсійну подорож, на відпочинок або оздоровлення, на маршрут вихідного дня або у всесвітню подорож, турист стикається з цілою низкою проблем, які за збігом обставин можуть призвести до негативних наслідків для його здоров’я й майна, погано вплинути на настрій й враження від поїздки. Перебуваючи в незнайомому середовищі, що істотно відрізняється від місця постійного проживання, він постійно знаходиться під впливом ризикових чинників та обставин. Турист не знає досконало звичаїв, мови, традицій, побуту, не має імунітету від хвороб, поширених у тій чи іншій місцевості, не пристосований до проживання та інтенсивних навантажень у гірських районах, в пустелі або на воді.

У багатьох випадках туристи самі порушують регламентовані правила поведінки та потрапляють у складні ситуації, відстають через неуважність від груп на екскурсіях, відправляються в райони, що не рекомендовані для відвідування туристів, беруть участь у ризикових заходах, купуються у заборонених місцях, відвідують сумнівні розважальні заклади та ін.

Люди цілком природно прагнуть захиститися від небезпеки, що загрожує їм втратою життя, здоров'я, житла, харчів тощо. Протягом усього історичного шляху розвитку людське суспільство в кожній сфері своєї діяльності стикається із суперечностями між природою та людиною, а також між окремими суб'єктами суспільних відносин. Ці суперечності зумовлюють появу несприятливих подій – ризиків.

Поняття ризику пов'язується з усвідомленням небезпеки, загрози, ненадійності, невизначеності, непевності, випадковості, збитку. Нині існує нагальна потреба попереджувати й відшкодовувати збитки, що завдають ризиковані обставини. Без цього неможливо забезпечувати безперервність процесу виробництва матеріальних благ, підтримувати належний рівень життя людей. Відносини, що складаються в суспільстві з цього приводу, мають об'єктивний характер та у своїй сукупності формують зміст категорії “страховий захист” [8; 45].

Страховання в туризмі – це система відносин між страховою компанією й туристом із захисту його життя, здоров'я та майнових інтересів при настанні страхових випадків. Страховання здійснюється також господарюючими суб'єктами, які страхують своє майно, транспортні засоби, фінансові ризики. Ці види страховання в туризмі проводяться в тому ж порядку, що й страховання в інших галузях економіки [4; 70].

Найбільш типові страхові випадки, що трапляються з туристами:

- одержання платної медичної допомоги у результаті нещасного випадку, раптового захворювання, що призвело до реальної загрози погіршення здоров'я застрахованого або його смерті;
- непередбачена, ненавмисна втрата працездатності застрахованим;
- непередбачена ненавмисна втрата застрахованим багажу, документів та засобів існування;
- непередбачені витрати, пов'язані з виникненням загальноцивільної та автоцивільної відповідальності;
- неможливість здійснити туристичну подорож через нещасний випадок, раптове захворювання, смерть родичів застрахованого, пошкодження або втрату майна тощо;
- дострокове завершення туристичної подорожі у результаті нещасного випадку або хвороби;
- невиконання або неповне виконання встановлених договірних зобов'язань туристичних організацій перед туристами [3; 85].

Страховання туристів (медичне та від нещасного випадку) є обов'язковим і забезпечується суб'єктами туристичної діяльності на основі угод із страховиками. У разі самостійного укладання туристами договорів на обов'язкове страхування будь-який туроператор повинен завчасно отримати підтвердження їх укладання шляхом отримання копії належним чином укладеного договору страхування. Копія такого договору зберігається туроператором разом з договором на туристичне обслуговування [5].

До укладання договору на туристичне обслуговування туроператор доводить до відома туриста інформацію про умови страхування. Туроператор за бажанням туриста може укласти договір добровільного страхування для покриття витрат, пов'язаних з анулюванням договору на туристичне обслуговування, або договір добровільного страхування для покриття витрат, пов'язаних з передчасним поверненням до місця проживання при настанні нещасного випадку або хвороби. На вимогу туриста туроператор має забезпечити страхування інших ризиків, пов'язаних із здійсненням подорожі.

Медичне страхування та страхування від нещасних випадків. Одним із основних видів страхування в туризмі є медичне страхування, яке покриває всі витрати на медичні послуги, послуги стаціонарного лікування, перевезення машиною швидкої допомоги, придбання ліків, догляд за хворим, а у випадку смерті за кордоном – транспортування тіла на батьківщину.

Не менш важливим є страхування від нещасних випадків. Страховим випадком визнаються: смерть застрахованого, яка настала в результаті нещасного випадку, що відбувся із застрахованим під час дії договору страхування; інвалідність, одержана в результаті нещасного випадку; часткова втрата працездатності в результаті нещасного випадку, який мав місце під час дії договору страхування.

Страхування цивільної відповідальності передбачає цивілізоване вирішення конфліктних ситуацій у суді, юридичну допомогу та відшкодування збитків у разі, якщо турист з необережності заподіяв шкоду майну чи здоров'ю третіх осіб. Так, при заняттях активним відпочинком, наприклад, катанні на лижах, велика ймовірність потрапити в ситуацію (зіткнення, падіння), яка спричинить травми або псування майна третіх осіб, зокрема орендованого спортивного інвентаря. Пред'явлення фінансової претензії в цих випадках – звичайна практика, особливо в країнах Західної Європи. Таке страхове покриття дозволить туристу одержати юридично-правову допомогу для захисту своїх інтересів за кордоном.

Страхування багажу забезпечить туристу компенсацію витрат на придбання речей першої необхідності у разі тривалої затримки багажу, компенсацію збитку, заподіяного внаслідок псування під час перельоту, крадіжки, втрати багажу, наприклад, через помилкове перевезення в іншу країну, а також в результаті багатьох інших причин.

Страхування від невіїзду (скасування подорожі) – страхування фінансових ризиків, пов'язаних із відміною подорожі або перериванням туристичної подорожі. Воно дозволить туристу уникнути фінансових втрат у разі неможливості відправитися у заплановану подорож або у разі дострокового переривання туристичної подорожі. Причини скасування подорожі можуть бути різноманітні, наприклад, відмова консульських служб у в'їзній візі, нещасні випадки, раптове захворювання, проблеми з майном тощо.

Страхування невідкладної допомоги Асістанс – це специфічний вид страхування, об'єктом якого є негайне надання застрахованому допомоги у певних надзвичайних ситуаціях. Якщо в класичному страхуванні мова йде про відшкодування збитку, то у страхуванні невідкладної допомоги – про надання послуги у формі негайної допомоги.

Елемент відшкодування у страхуванні невідкладної допомоги відходить на другий план, тому що на перший виходить елемент послуги з надання такої допомоги. Наприклад,

при аварії автомобіля на дорозі предметом страхування невідкладної допомоги буде виклик ремонтників на місце події та буксирування автомобіля до ремонтної майстерні, безпосередньо сам ремонт оплачується з особистих коштів страхувальником або за рахунок автотранспортного страхування – каско.

Аналогічно у ситуації, пов'язаній із захворюванням застрахованого, компенсація витрат на лікування буде предметом медичного страхування, а такі послуги, як виклик лікаря в нічний час або термінова госпіталізація – предметом страхування невідкладної допомоги. У страхуванні невідкладної допомоги страхова компанія виступає тільки організатором надання послуги, тобто посередником між установою, що безпосередньо надає послугу, та застрахованою особою.

Кожна Асістанс-компанія має у своєму розпорядженні мережу, що складається з чергових центрів та бюро, розташованих у регіонах, на які поширюється дія поліса. У разі настання страхового випадку клієнт повинен зателефонувати в один із чергових центрів, номери телефонів яких зазначено на ідентифікаційній картці або полісі. Черговий центр передає виклик у найближче бюро, що займається безпосередньою організацією послуги, та підтверджує, що усі витрати буде оплачено. Чим більше в компанії чергових центрів та бюро, тим швидше вона зможе організувати надання допомоги.

Варто окремо підкреслити, що при особистому страхуванні туристів до страхових подій відносяться короткочасні несподівані та ненавмисні захворювання (отруєння, травмування тощо), але тільки в місцях, передбачених туристичною путівкою, та при проведенні заходів, зазначених у туристичному маршруті. Наприклад, страховою подією вважається отруєння, одержане тільки у місцях харчування, передбачених турпутівкою, а не у випадкових барах, кафе та інших пунктах харчування. Крім того, страховими подіями при особистому страхуванні туристів не можуть вважатися хронічні інфекційні й рецидивні захворювання (серцево-судинні, онкологічні, туберкульозні та інші хвороби).

Оскільки у нашій країні потенційний турист може придбати страховий поліс (сертифікат) у будь-якій компанії, що займається страхуванням туристів, то перед подорожжю він повинен обов'язково найдокладніше поцікавитися умовами страхування, зокрема: за якими страховими подіями проводиться страхування та чи залишає страховик за собою право невиклати страхової суми, якщо турист порушить або не виконає хоча б одну з перерахованих умов.

Як правило, не підлягають відшкодуванню витрати, пов'язані з наданням застрахованому послуг екстреної медичної допомоги у випадках якщо:

- подорож була здійснена з метою одержання лікування;
- страховий випадок відбувся в результаті прямого або непрямого впливу радіоактивного опромінення;
- страховий випадок відбувся в результаті самогубства, замаху на самогубство, навмисних дій страхувальника;
- витрати, пов'язані із захворюваннями, які перед датою страхування потребували лікування. Виняток становлять ситуації врятування життя, зняття гострого болю або обов'язкового медичного втручання для запобігання тривалій непрацездатності;
- витрати, пов'язані з курсом лікування, розпочатим до, та продовженим під час

дії договору страхування, або якщо поїздку було організовано застрахованим, незважаючи на наявність медичних протипоказань;

- витрати, пов'язані з вагітністю на пізніх термінах або абортами (за винятком змушеного переривання вагітності, що стало наслідком нещасного випадку) та родами;

- витрати, пов'язані з нервовими або психічними захворюваннями та їх загостренням, а також станами, що не стабілізувалися до дати від'їзду;

- витрати, пов'язані з венеричними захворюваннями, СНІДом або будь-яким подібним синдромом;

- витрати, пов'язані з інтоксикацією організму після вживання алкоголю або наркотиків;

- витрати, пов'язані з будь-яким протезуванням, включаючи стоматологічне та офтальмологічне;

- витрати, пов'язані з косметичною або пластичною хірургією, якщо вона не була обумовлена травмою, одержаною в результаті нещасного випадку в період страхування.

При оформленні страхового полісу слід звернути увагу на розмір страхового покриття. Для поїздок до країн Євросоюзу, згідно Візового кодексу ЄС, страхова сума зі страхування медичних витрат повинна бути не менше 30 тис. євро на кожного застрахованого. Для подорожей в екзотичні країни (Таїланд, Індія), а також при поїздках у віддалені від України островні держави (Мальдіви, Карибські острови), а також в ОАЕ, Японію, Австралію, країни Північної та Південної Америки рекомендується використовувати страхове покриття не менше 50 тис. дол./євро.

Якщо турист планує провести свій відпочинок активно, наприклад, кататися на гірських лижах, санях, ковзанах, мотоциклах, водних лижах, займатися дайвінгом, брати участь в аматорських спортивних змаганнях, кататися на тваринах чи займатися іншими видами активності з підвищеним ризиком, це обов'язково має бути враховано у страховому полісі. До страхового стандартного тарифу в такому випадку буде застосована надбавка.

Страховий платіж для громадян, які виїжджають за кордон, залежить від комплексу послуг, запропонованих страховою компанією, від суми страхового покриття та від умов тієї країни, в яку він здійснює подорож. На практиці зустрічаються різноманітні ліміти страхового покриття (розмір максимальної страхової виплати) – від 1 тис. до 100 тис. дол. США. Основними чинниками, що впливають на розмір тарифу, є наступні:

1. Вік застрахованого. Часто страхові компанії передбачають знижки для дітей віком 5–16 років. Для застрахованих осіб, чий вік перевищує 60–70 років, тарифи зростають у 1,5–3 рази, оскільки ризик раптового захворювання або нещасного випадку для цієї вікової категорії істотно збільшується.

2. Країна поїздки. Мінімальні страхові тарифи встановлюються для країн Центральної та Західної Європи. Для подорожей в інші держави тарифи можуть бути збільшені у 1,5–2 рази. Це пов'язано з високими цінами на медичні послуги та віддаленістю й недоступністю окремих територій.

3. Тривалість поїздки. У цілому, зі збільшенням тривалості закордонної подорожі страхова премія в розрахунку на один день страхування туриста зменшується.

4. Мета поїздки. Страхові компанії, як правило, встановлюють мінімальні тарифи

для туристичних подорожей та підвищені – для екстремальних турів, спортивних походів або змагань.

5. Спосіб продажу. Як правило, страхові компанії передбачають значні знижки для туристичних груп залежно від кількості застрахованих. З цієї причини дешевшими для клієнтів є страхові поліси, реалізовані через туристичні підприємства.

6. Ліміт страхової відповідальності страховика. Із збільшенням ліміту страхової відповідальності страховика розмір страхового тарифу в розрахунку на один день відповідно зростає.

Таким чином, безпека в сфері туризму залежить від багатьох об'єктивних і суб'єктивних чинників, пов'язаних з можливими ризиками при наданні туристичних послуг, а також ризиками природних та техногенних катастроф. Туристичне страхування – це ефективний механізм, що дозволяє уникнути непередбачених фінансових витрат під час подорожі туриста за кордон у результаті раптового захворювання або отримання травми внаслідок нещасного випадку.

Україна, яка взяла курс на розвиток сфери туризму, активно інтегрується у світове співтовариство, тому має нагальну потребу в удосконаленні системи страхового захисту туристів під час міжнародних подорожей. Це питання є складовою іміджу нашої країни як держави – гаранта безпечного туризму. Тому, на нашу думку, актуальними є подальші наукові розвідки в напрямі розробки відповідних стандартів надання туристичних послуг, вивчення закордонного досвіду туристичного страхування, формування відповідної статистичної бази з метою швидкого реагування на зміну тенденцій глобального масштабу.

Література:

1. Гуляев В. Г. Организация туристской деятельности : учеб. пособие / В. Г. Гуляев. – М. : Нолидж, 2006. – 312 с.
2. Квартальнов В. А. Туризм : учебник для образоват. учреждений турист. профиля / В. А. Квартальнов. – М. : Финансы и статистика, 2007. – 335 с.
3. Маринин М. М. Туристские формальности и безопасность в туризме : учеб. пособие / М. М. Маринин. – М. : Финансы и статистика, 2004. – 144 с.
4. Охріменко О. О. Страховий захист: менеджмент, маркетинг, економіка безпеки (туристське підприємництво) : навч. посібник для студ. вищих навч. закл. / О. О. Охріменко. – К. : Міжнародна агенція "BeeZone", 2005. – 416 с.
5. Про затвердження Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності : Наказ Міністерства інфраструктури України : чинне законодавство зі змінами та допов. станом на 10 лип. 2013 р. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z1275-13>
6. Про страхування : Закон України : чинне законодавство зі змінами та допов. станом на 11 серп. 2013 р. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/85/96>
7. Про туризм : Закон України : чинне законодавство зі змінами та допов. станом на 04 лист. 2012 р. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/324/95>
8. Страховий менеджмент : підруч. для студ. вищ. навч. закл., які навч. за освіт.-проф. прогр. магістра зі спец. "Фінанси і кредит" / С. С. Осадець [та ін.] ; за наук. ред., д-ра екон. наук, проф. С. С. Осадця ; Держ. вищ. навч. закл. "Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана". – К. : КНЕУ, 2011. – 333 с.
9. Чудновский А. Д. Управление индустрией туризма : учеб. пособие для студ. вузов / А. Д. Чудновский [и др.] ; Государственный ун-т управления, Институт туризма и развития рынка. – М. : КНОРУС, 2006. – 437 с.