Оглавление

[Введение 2](#_Toc279101863)

[1 Страхование туристов 3](#_Toc279101864)

[1.1 Необходимость страхования. 3](#_Toc279101865)

[1.2 Страхование в системе туризма. 3](#_Toc279101866)

[1.3 Специфические виды и схемы страхования туристов 3](#_Toc279101867)

[1.4 Критерии выбора страховой компании туристскими организациями и потенциальными туристами 3](#_Toc279101868)

[2 Страховая компания «РосГосСтрах» 3](#_Toc279101869)

[2.1 О компании «РосГосСтрах» 3](#_Toc279101870)

[2.2 Страховой полис для путешественников. 3](#_Toc279101871)

[2.3 Плюсы и минусы страхового полиса 3](#_Toc279101872)

[2.4 Курьезные страховые случаи. 3](#_Toc279101873)

[3 Мои предложения. 3](#_Toc279101874)

[Заключение 3](#_Toc279101875)

[Список литературы 3](#_Toc279101876)

# Введение

В условиях резкого увеличения потока туристов страхование становит­ся важнейшим условием безопасности отдыха

В последние годы отмечается заметный рост числа страховых случаев, особенно тяжелых и дорогих, включая смертные исходы и необходимость репатриации тела к постоянному месту жительства. Ухудшилась и страховая обстановка в ряде традиционно туристских стран. Одной из причин ухудшения страховой обстановки является недостаток культуры поведения российских туристов за рубежом. Отчасти эту проблему могли бы решить сами туристские фирмы, проводя с клиентами подробный инструктаж перед выездом. Конечно, никто не застрахован от случайностей. Но некоторые из неприятностей, происходящих с клиентами, можно предупредить.

Целью данной работы является изучение страхования в сфере туризма. Актуальность рассматриваемой проблемы в последнее время становится очень важной, так как после перехода России на открытое сотрудничество с мировым сообществом, в неведомые страны хлынул поток российских туристов, большей частью незнающих специфику принимающей страны.

# 1 Страхование туристов

## 1.1 Необходимость страхования.

Собираясь в путь, человек, как правило, представляет картины, наполненные комфортом и живописностью, и меньше всего он задумывается о проценте вероятности непредвиденных обстоятельств, способных причинить вред, нанести травму или даже лишить жизни. Для наибольшей степени обезовасивания себя от подобных случаев необходимо иметь страховой полис, особенно при учете того, что ни одно посольство не предоставляет выдачу визы без наличия такового.  
Есть процент туристов, экономящих на получении страховки или же приобретающих лишь страховое покрытие, неоправдывающееся в случае необходимости, не покрывая суммы экстренных услуг какого бы то ни было рода за рубежом в силу их немалой стоимости.  
Часть происходящих с туристами неприятных событий можно было бы избежать посредством предварительного инструктажа перед дорогой, и эту задачу должны осуществлять туркомпании, и по возможности СК. Результат такой работы - сокращение несчастных случаев и неприятных препятствующих отдыху ситуаций , благодаря повышению культурного уровня клиентов в сфере отдыха и проведения досуга.[[1]](#footnote-1)  
  
Турция, Египет, Кипр и Испания занимают первые места по количеству случаев "отравлений" - гатроентерита, простудных заболеваний и многообразия инфекций. В случае отведения большего внимания компаниями на медкарты туристов, медконтроль за качеством продуктов питания и прививок, динамику заболеваний можно было бы сократить и даже постановить. В группу часто возникающих при путешествиях проблем входит так же и широкая тенденция взятия с собой в дорогу маленьких детей, вплоть до малышей грудного возраста. Снизить риск неприятностей можно путем подбора соответствующих мест для проживания, предоставляющих необходимые для нормальной жизнедеятельности детей условий.  
Кроме того, необходимость страхования путешествующих лиц детерминирована еще и отсутствием гарантий на защиту интересов и прав выше указанных лиц, а так же предоставление им должного уровня безопасности. Регулированием отношений между туркомпаниями и туристами и определением прав, обязанностей и ответственности сторон занимается законодательство, согласно подписанному в 1996 г. главой государства законе об основах деятельности турфирм на территории России. Существует предусмотренная законом стандартизация деятельности туроператоров и турагенств, лицензирование и сертификация турпродукта.  
И тем не менее количество конфликтов между туркомпаниями и туристами прогрессирует. Общее число жалоб можно представить в виде категорий:  
1. Неосуществление или ненадлежащий уровень исполнения услуг, входящих в договор с туркомпанией.  
2. Несвоевременное предоставление туристу сведений о наличии изменений по турпрограмме.  
3. ограниченный уровень ответственности туркомпании за изменения условий в туре.  
4. Нарушение права на безопасность туруслуги для ее потребителя.  
Подобные жалобы провоцируют обращение туристов в суд, что требует немалых затрат, стрессоустойчивости и времени, ко всему прочему.   
Таким образом, страхование дает положительные результаты не только для туристов, сохраняя их здоровье, жизнь или предоставляя возможность получения необходимых услуг за рубежом, но и несет немалую долю выгоды для самих турфирм, умножая их баллы в глазах клиента и сохраняя бюджетный состав.

Особенности страхования в туризме касаются непосредственно страхования туристов. Выезжая за рубеж, турист в любом случае оказывается в экстремальной ситуации: смена климата, химического состава воды, иной режим питания и множество других перемен автоматически влекут за собой определенную опасность.

**1.2 Страхование в системе туризма.**

Страхование в системе туризма классифицируется на следующие виды: [[2]](#footnote-2)  
1. страхование туриста и его имущества;   
**Медицинское страхование.**

- страхование на случай внезапного заболевания, телесных повреждений, полученных гражданами в результате несчастного случая, или смерти, произошедших во время их пребывания за рубежом в туристической поездке.   
Компенсация не предусмотрена, если болезнь   
- произошла по вине страхователя (к примеру, по причине алкогольного опьянения)   
- имела место еще до начало поездки (все виды хронических заболеваний).   
Страховые выплаты распространяются на   
- оказание экстренной медицинской помощи;   
- покупку лекарств;   
- транспортировку больного;   
- репатриацию тела.   
Стоимость страхового полиса зависит от   
- страховой суммы;   
- страны пребывания;   
- продолжительности поездки;   
В среднем она составляет 1-2 доллара сутки.   
Размер страхового покрытия определяется по соглашению сторон. На стоимость влияет и количество дополнительных услуг — страховые компании предлагают самые разные программы медицинского страхования туристов. В договоре обязательно прописывается некомпенсируемая сумма — она может доходить до 50 долларов.   
При наступлении страхового случая необходимо уведомить оператора страховой компании по указанному в полисе телефону. Он может вызывать врачей или посоветовать медучреждение. Если оплату медицинских услуг производит сам страхователь, ему необходимо сохранить документы, подтверждающие оплату.

**Страхование багажа.**   
покроет расходы туриста в случае повреждения, кражи или утраты всего багажа или его части.   
Каждый договор страхования багажа действует на все время визита за границу, причем можно заключить договор сразу на несколько поездок.

Страхованию подлежат следующие риски:   
- преднамеренная порча вещей третьими лицами;   
- повреждение багажа в результате несчастного случая, ДТП или стихийного бедствия;   
- кража, грабеж или шантаж.   
К страховым случаям не относится потеря имущества по причине невнимательности.

Стоимость полиса зависит от продолжительности поездки и страховой суммы. Последняя выбирается выезжающим при заключении договора, но не может превышать стоимости багажа.   
Некоторые компании ограничивают максимальный размер страховых выплат несколькими тысячами долларов.   
Незначительный ущерб страхователю не возместят— средний размер «франшизы» составляет 15% от стоимости застрахованных вещей.

Если вещи отыщутся, то страховая компания обязана оплачивать их хранение и доставку.

Примерная цена стандартного полиса составляет от 5 до 15 долларов.

При наступлении страхового случая необходимо в течение суток обратиться к представителям компании-перевозчика для оформления документов о пропаже. В противном случае страховая компания откажется выплачивать компенсацию. По возвращении домой полученные документы требуется предъявить страховщику. Заодно потерпевшему придется написать заявление с указанием обстоятельств пропажи и списка утраченных вещей.

**2. страхование рисков туристских фирм; страхование туристов в зарубежных поездках;**   
Страхование рисков туристских фирм включает финансовые риски, ответственность по искам туристов, их родственников, третьих лиц. К числу финансовых рисков относятся:   
1. коммерческие риски (неоплата или задержка оплаты, штрафные санкции контрагента при непризнании им обстоятельств нарушения контракта форс-мажорными обстоятельствами);   
2. банкротство фирмы;   
3. изменения таможенного законодательства, валютного регулирования, паспортного контроля и других таможенных формальностей;   
4. возникновение обстоятельств форс-мажорного характера;   
5. политические риски и др.   
Страхование туристов в зарубежных туристских поездках, как правило, включает:   
1. оказание туристу экстренной медицинской помощи во время зарубежной поездки при внезапном заболевании или несчастном случае;   
2. транспортировку в ближайшую больницу, способную провести качественное лечение под соответствующим медицинским контролем;   
3. эвакуацию в страну постоянного проживания под надлежащим медицинским контролем;   
4. внутрибольничный контроль и информирование семьи и больного;   
5. предоставление медицинских препаратов, если их нельзя достать на месте;   
6. консультационные услуги врача-специалиста (при необходимости);   
7. оплата транспортных расходов по доставке заболевшего туриста или его тела в страну постоянного проживания;   
8. репатриация останков туриста;   
9. оказание юридической помощи туристу при расследовании гражданских и уголовных дел за рубежом.

**3. страхование иностранных туристов;**   
По общему правилу, установленному статьей 24 Закона о въезде и выезде, иностранные граждане могут въезжать в Российскую Федерацию лишь при наличии визы. Вместе с тем российское законодательство и международные договоры Российской Федерации предусматривают ряд исключений, допуская безвизовый въезд иностранцев и лиц без гражданства в страну. Не требуется виза для въезда в Россию:   
На руках он должен иметь загранпаспорт, фотографии, полис медицинского страхования и, в некоторых случаях, сертификат об отсутствии ВИЧ-инфекции.   
**4. страхование гражданской ответственности;**   
Страхование гражданской ответственности перед третьими лицами. Страховщик возмещает ущерб, причиненный Застрахованным здоровью или имуществу третьих лиц во время поездки (согласно законодательству страны пребывания).   
Факт причинения вреда жизни, здоровью и имуществу Третьих лиц должен быть подтвержден судебным решением, официально предъявленным Страхователю/Застрахованному в соответствии с законодательством Российской Федерации.   
Обязательства Страховщика, возникшие в связи с наступлением страхового случая, включают в себя обязанности по удовлетворению следующих требований на основании вынесенного судебного решения о возмещении вреда:   
a) причиненного жизни и здоровью Третьих лиц ("физический ущерб");   
b) причиненного имуществу Третьих лиц ("имущественный ущерб");   
Страховщик возмещает Застрахованному целесообразные расходы по ведению в судебных органах дел по предполагаемым случаям причинения вреда в пределах лимита ответственности.   
Страховщик компенсирует в пределах лимита ответственности Застрахованному необходимые и целесообразные расходы по уменьшению ущерба и по спасанию жизни и имущества лиц, которым в результате страхового случая причинен вред.

**5. страхование гражданской ответственности владельцев автотранспортных средств;**   
Если Вы путешествуете на собственном автомобиле, то при пересечении границы стран, которые участвуют в соглашении "Зеленая карта", от Вас потребуют полис страхования гражданской ответственности владельцев автотранспортных средств за ущерб, причиненный третьим лицам. Этот полис также называется "зеленая карта". При этом "зеленая карта" действует во всех странах - участницах соглашения, что освобождает от необходимости дополнительного страхования гражданской ответственности при переезде из одной страны в другую.

Россия пока не является членом "Зеленой карты". Поэтому российские страховые компании не могут выпускать собственные "зеленые карты" и продают полисы иностранных страховых компаний. Наиболее часто российские страховщики предлагают "зеленые карты" болгарской страховой компании BULSTRAD, немецкой SOVAG, австрийской Garant и ряда других.

Одна карта выдается на одно транспортное средство. Таким образом, если Вы путешествуете на машине с прицепом, у Вас должно быть две "зеленые карты". К управлению автомобилем за границей допускаются только лица, вписанные в "зеленую карту".

Страны - участники соглашения "Зеленая карта":   
Австрия, Албания, Андорра, Бельгия, Болгария, Босния - Герцеговина, Великобритания, Венгрия, Германия, Греция, Дания, Израиль, Иран, Ирландия, Исландия, Испания, Италия, Кипр, Латвия, Люксембург, Македония, Мальта, Марокко, Молдавия, Нидерланды, Норвегия, Польша, Португалия, Румыния, Словакия, Словения, Тунис, Турция, Украина, Финляндия, Франция, Хорватия, Чешская Республика, Швейцария, Швеция, Эстония.

**6. страхование от несчастных случаев с покрытием медицинских расходов.**Страхование от несчастного случая туристов предусматривает страховое возмещение в случае ухудшения здоровья, травмы или смерти во время поездки за границу.

Несчастным случаем признается непредвиденное событие, которое сопровождается ранениями, травмами, ушибами, ожогами, переохлаждением и другими повреждениями, вызвавшими утрату здоровья или смерть страхователя.

Страховые суммы покрывают затраты   
-на лечение;   
-покупку лекарств;   
-транспортировку больного;   
-репатриацию тела.   
За несчастные случаи, произошедшие по вине страхователя (к примеру, в состоянии алкогольного опьянения или по причине пренебрежения техникой безопасности), компенсации не предусматриваются.

Стоимость полиса зависит от продолжительности поездки и страховой суммы. Страховая сумма определяется по соглашению сторон.   
В среднем, если поездка занимает несколько суток, а максимальный размер компенсации составляет 5000 евро, то полис обойдется в четверть доллара за каждый день пребывания за границей.

Для представителей «группы риска» (горнолыжников, парашютистов, альпинистов, пожилых людей) стоимость полиса определяется специальными тарифными ставками.

При наступлении страхового случая необходимо немедленно позвонить по указанному в полисе телефону и сообщить номер договора и причину обращения. При отсутствии возможности сообщить о несчастном случае самим страхователем, это могут сделать его близкие родственники или сотрудники медицинского учреждения.

**7. Страхование от невыезда позволяет компенсировать затраты, связанные с отменой поездки за границу.**К страховым случаям относятся:   
• смерть или болезнь, травма Застрахованного, либо его близких родственников (жены, мужа, отца, матери, детей, родных сестер и братьев, близкого родственника супруга (супруги), требующие госпитализации;   
• обязательное участие Застрахованного в судебном разбирательстве по постановлению суда в период действия договора;   
• повреждение или гибель имущества Застрахованного по причине пожара, возникшего в период действия договора страхования;   
• призыв Застрахованного на срочную военную службу или военные сборы;   
• досрочное возвращение Застрахованного из-за границы, вызванное болезнью или смертью близких родственников;   
неполучение въездной визы при своевременной подаче документов на оформление, при условии отсутствия ранее полученных отказов в визе в страну (страны) предполагаемой поездки.   
• получение повестки из военкомата.   
Цена полиса составляет от 1,5% до 4% от общей суммы стоимости путевки.   
Зачастую этот полис предлагается в качестве дополнительной платной услуги в программе медицинского страхования выезжающих за границу. Это объясняется тем, что невыезд страхуется только при наличии медицинской страховки.   
Оформить полис необходимо не позднее 7 дней до отправления. По страховому случаю страховщик обязуется возместить расходы, понесенные на оплату турпутевки и оформление визы, стоимость авиа-, железнодорожных или других билетов. Заявление о наступлении страхового случая необходимо представить страховой компании в течение одного дня. К заявлению должны быть приложены: оригинал Договора на оказание туристических услуг, документы, подтверждающие возврат средств туристической организацией, и все другие документы, свидетельствующие об убытках (к примеру, авиабилет). Если путешествие отменилось по причине болезни, требуется медицинская справка. А если по причине отказа в предоставлении визы, – официальный отказ консульства.

Возмещение расходов   
В связи с отменой поездки за границу:   
• по компенсации убытков, связанных с аннулированием проездных документов;   
• по компенсации убытков, связанных с отказом от забронированного номера, а также других туристических услуг, предусмотренных договором и оплаченных Застрахованным.

В связи с досрочным возвращением:   
• на приобретение проездных билетов туристического класса, при условии, что первоначальный билет не подлежит замене;   
• расходы, связанные с переоформлением проездных документов (документально подтвержденные);   
• на передачу Страховщику разового срочного сообщения (телефон, телефакс, телеграмма);   
• стоимость проживания в гостинице за неиспользованную часть срока пребывания за рубежом;   
расходы на приобретение проездных документов возмещаются только при условии, что первоначальный билет не подлежит замене. Расходы, связанные с переоформлением проездных документов должны быть документально подтверждены.

Однако перечисленное[[3]](#footnote-3) — не единственный вид услуг, которые могут предложить путешественникам страховые компании. Одна из крупнейших в Европе — французская Europ Assistance предлагает своим клиентам не только страхование медицинских расходов, но и юридический, информационный assistance. Эти виды страхования практически не встречаются на российском страховом рынке. Лишь немногие российские компании в сотрудничестве с зарубежными партнерами обеспечивают правовую поддержку путешественников в случае административных и гражданских нарушений. А информационный assistance, гарантирующий путешественникам сведения о наиболее удобных маршрутах перемещения по городу или в стране пребывания, об увеселительных заведениях и проч., совершенно незнаком отечественным туристам и автотуристам.

Существует еще немало и других, не используемых в России видов страхования. Однако некоторые страховые компании все же пытаются продвинуть на страховой рынок новые виды традиционных для путешественников всего мира страховых услуг. Так, «Русский страховой центр» в сотрудничестве со своим иностранным партнером Europ Assistance разработал программу страхования багажа. Страховая выплата производится по предъявлении документов, подтверждающих, что багаж был уничтожен, затоплен или поврежден во время хранения или перевозки авиа, морским, речным или железнодорожным транспортом в период следования в страну и из страны поездки. Фактически это компенсационное страхование, имеющее некоторое неудобство. Тем не менее этот вид, который могут предложить всего несколько компаний, находит большой отклик среди российских туристов.

Среди новых предложений «Русского страхового центра» - страхование от несчастного случая. При наступлении страхового события Europ Assistance и «Русский страховой центр» оплачивают туристу (путешественнику) не только амбулаторное лечение, но и операции, транспортировку к ближайшему медицинскому учреждению, перевод в специализированную клинику соответственно диагнозу. Кроме того, они гарантируют возмещение дополнительных расходов на сопровождающее лицо, включая его проживание. Несмотря на довольно большой объем услуг в случае наступления страхового случая, тариф по этому виду страхования довольно низкий — около 10 центов в день.

«Русский страховой центр» в сотрудничестве с Europ Assistance собирается максимально приблизить свой набор услуг к предлагаемому иностранными страховщиками. Известно, что зарубежные туристы, отправляясь за рубеж, оформляют страховые полисы практически на любой случай. Российские же компании предлагают клиентам пока ограниченный набор услуг. Правда, за рубежом страховым компаниям работать проще, поскольку полис той же Europ Assistance или GESA действует как на территории Франции, так и в Германии, Бельгии и других странах Европы.

С целью расширения круга услуг в «Русском страховом центре» разработали правила страхования ответственности за нанесение ущерба имуществу третьих лиц (гостиницы, рестораны и т. п.) — новый для российского рынка вид страхования. Страховым событием, согласно правилам страхования, считается прямой ущерб, нанесенный туристом в результате «неумышленных действий». На солидных клиентов рассчитан полис категории «Бизнес-кард», действующий почти во всех странах мира.

При наступлении страхового события, например, страховая компания «РЕСО-Гарантия» оплачивает его владельцам не только медицинские расходы, но и юридическую помощь, срочные сообщения, оказывает помощь в поиске утерянного багажа и т. д. Стоимость годового полиса «Бизнес-кард» с лимитом ответственности 25 000 долларов при франшизе 30 долларов составляет 150 долларов («Silver Business Card»), с лимитом ответственности 35 000 долларов без франшизы - 250 долларов («Gold Business Card»). По сути дела, «Бизнес-кард» - страховой полис корпоративного доступа, удобный для тех, кому приходится часто ездить за границу по делам. Однако срок каждой поездки не должен превышать три месяца.

Российские страховые компании в последнее время поняли выгодность сотрудничества с турагентствами. Поэтому некоторые из них в рамках расширения контактов с турбизнесом предлагают ввести специальные скидки для турфирм. Практикуется также продажа нескольких видов полисов с разным спектром услуг, включая «минимальные полисы» с льготными тарифами. Еще одна российская довольно престижная «Военно-страховая компания» предлагает комплекс новых программ и видов страхования, отражающих интересы и юридических, и физических лиц:

**полис Econom-CIass**

 экстренная медицинская помощь и оплата медицинских расходов;

 организация и оплата медицинской транспортировки;

 организация и оплата репатриации тела в случае смерти застрахованного;

**полис Business-Class — все услуги Econom-CIass, а также:**

 оплата услуг экстренной стоматологической помощи;

**полис VIP — все услуги Business-Class, а также:**

 организация и оплата посещения родственника в случае госпитализации застрахованного;

 организация и оплата досрочного возвращения застрахованного в Россию в экстренной ситуации;

 организация и оплата досрочного возвращения на родину оставшихся без присмотра несовершеннолетних детей застрахованного;

 организация и оплата юридической защиты застрахованного;

 организация помощи при потере документов.

**Программа страхования автотранспорта** предоставляет гарантию возмещения убытков при наступлении страховых случаев по рискам «хищение » и «ущерб». В дополнение вы можете застраховать жизнь и здоровье людей в салоне транспортного средства от несчастного случая, а также гражданскую ответственность автотуристов за нанесение вреда жизни, здоровью, имуществу третьих лиц.

## 1.3 Специфические виды и схемы страхования туристов

Этими видами в туризме являются страхование на случай несвоевременного вылета, на случай плохой погоды в месте временного пребывания, от невыезда, от неполучения визы, «неловли рыбы» или «неотстрела зверей на охоте», а также возмещения штрафных расходов при аннуляции тура (в случае заболевания туриста или близкого родственника, судебных разбирательств и т. п.). Конкретные правила (условия) страхования туристов по каждому виду страхования разрабатываются каждым страховщиком самостоятельно — в рамках существующего законодательства и нормативных актов федерального органа исполнительной власти по надзору за страховой деятельностью. Поэтому прежде чем заключить (подписать) договор со страховой компанией, потенциальный турист должен изучить эти условия и неукоснительно соблюдать их в поездке.

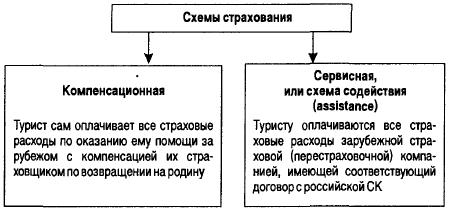
Страхование путешественников (далее — туристов) представляет собой относительно новый в России вид. Оно появилось в начале 90-х гг., когда стал активно развиваться выездной туризм и многие наши соотечественники, столкнувшись с суровой реальностью, наконец-то поняли: ответственность за их благополучие теперь лежит только на них. Страхование туристов, не являясь обязательным для выезда в другие страны, практически необходимо. Выезжающие, как правило, подробно выясняют условия своего пребывания за рубежом: кто их перевозит, где они будут жить, как питаться, какую экскурсионную программу для них подготовила туристская компания. Но, к сожалению, очень редко задают более важные вопросы: какая страховая компания выдала им страховой полис, кто их будет обслуживать при возникновении страхового случая, каковы гарантии получения медицинских услуг и в каком объеме, как себя вести в критический момент? Часто клиенту нужна срочная помощь, а он даже не знает, что предпринять.

Своевременно полученная информация по перечисленным вопросам могла бы значительно облегчить жизнь туриста при наступлении страхового случая. Поэтому фирма, выдавая клиенту документы, должна обратить его внимание на то, какой страховой компанией и по какой схеме он застрахован. В настоящее время применяются в основном две схемы страхования туристов. [[4]](#footnote-4)

По первой схеме (компенсационной) при наступлении страхового случая турист сам расплачивается за оказанную медицинскую, юридическую, административную или иную услугу, а по возвращении на родину предъявляет необходимые документы (страховой акт, счета, чеки и т. п.) страховой компании, с которой был заключен договор страхования. И если страховой случай подтверждается подлинными документами и соответствует правилам (условиям) данного вида страхования, страховая компания принимает решение о страховой выплате. При отказе в страховой выплате окончательное решение может быть принято общегражданским судом.

Главным недостатком компенсационной схемы страхования является то, что турист или автопутешественник должен всегда иметь запас валютных средств «на всякий случай». Второй недостаток — отсутствие гарантий в том, что турист (автотурист) получит страховую выплату по возращении на родину. Страховщики могут найти причину, чтобы не произвести выплату страхового обеспечения или страхового возмещения (это нарушение условий страхования). В силу этого страхование по первой схеме получило название «псевдострахование» и в последние годы применяется редко.

Объемы страховых случаев



По второй схеме (сервисной, или содействия) услуги в области страхования оказывают не менее двух страховых организаций: отечественный страховщик и его зарубежные партнеры — одна или несколько сервисных компаний assistance. При этом застрахованному надо лишь сообщить оператору (дежурному бюро) о страховом случае. Все дальнейшие заботы компания assistance берет на себя.

## 1.4 Критерии выбора страховой компании туристскими организациями и потенциальными туристами

С чего же следует начать, прежде чем заключить договор со страховой компанией?[[5]](#footnote-5)

1. Ознакомиться с учредительными документами: проверить устав, свидетельство о регистрации, лицензию (среди видов страхования, которыми занимается компания, должно быть страхование граждан, выезжающих за рубеж), баланс за предыдущий год и последний квартал, а также результаты аудиторской проверки.

2. Проанализировать список учредителей и размер уставного капитала.

3. Произвести анализ баланса (по возможности).

4. Связаться с Департаментом страхового надзора Минфина России по телефону и перепроверить полученную информацию.

5. Ознакомиться с предлагаемой клиентам страховой «програм- мой-минимум», которая включает в себя страхование медицинских расходов, жизни, а также от несчастных случаев. Оптимальный набор для клиента: медицина + несчастные случаи + страхование багажа + невозможность совершить поездку.

6. Ознакомиться с печатными материалами, касающимися страхования, которые предоставляют туристам. Обратить внимание на доступность излагаемого материала.

7. Выяснить, какая компания assistance оказывает сервисные услуги застрахованным.

# 2 Страховая компания «РосГосСтрах»

## 2.1 О компании «РосГосСтрах»

«Росгосстрах»[[6]](#footnote-6) — единственная компания, которая располагает филиальной сетью, сравнимой по охвату с Почтой РФ и Сбербанком России.

В группу компаний «Росгосстрах» входит порядка 3000 агентств и страховых отделов, а также 400 центров урегулирования убытков, общая численность работников системы достигает 64 000 человек, в том числе более 46 000 агентов.

История компании насчитывает 88 лет. Образованная в феврале 1992 года, компания стала правопреемником Госстраха РСФСР, который был создан в 1921 году. Развитие российского рынка страховых услуг в значительной степени определялось деятельностью Госстраха, а затем «Росгосстраха». Сейчас компания оказывает существенное влияние на формирование страхового рынка России.

**Миссия и принципы работы**

Миссия звучит так: *защита благосостояния людей путем предоставления им доступных и отвечающих их потребностям страховых услуг*.

Миссия определяет главные принципы нашей работы:

1. Ответственность и честность.
2. Нацеленность на долгосрочные и взаимовыгодные отношения с клиентами.
3. Обеспечение надежности, эффективности проводимых страховых сделок.
4. Соблюдение деловой этики.
5. Комплексное и качественное обслуживание клиентов.
6. Предоставление широкого спектра страховых услуг.
7. Повышение уровня страховой культуры в стране.
8. Современные методы управления.
9. Интенсивное внедрение новейших информационных технологий.
10. Формирование новых каналов продаж.
11. Создание системы обучения и постоянное повышение квалификации сотрудников.

**Стратегическая цель — быть лучшей страховой компанией в мире:**

* Быть эталоном работодателя на финансовом рынке
* Быть эталоном качества для клиентов по основным параметрам: качество сервиса, платежеспособность, стабильность
* Стабильно побеждать на тех полях, где играем.

## 2.2 Страховой полис для путешественников.

**Большие расходы могут испортить любую поездку (особенно непредвиденные)**

При своей небольшой стоимости полис страхования путешествий — это надежная защита вашего кошелька от непредвиденных расходов, связанных с получением медицинской помощи за рубежом. Ведь очень часто такие расходы могут превышать десятки тысяч рублей.

Приведем пример из жизни.

*Марина отправляется со своей семьей на отдых в Турцию. Там она неожиданно заболевает гастроэнтеритом (а этим заболеванием, по статистике, страдают более 30% туристов Турции). Так как необходима срочная медицинская помощь, чтобы заболевание не вызвало неприятных осложнений, она решает обратиться к врачу.*

*Языковой барьер лишь добавляет проблем и мешает выяснить все нюансы получения медицинской услуги, выбрать наиболее подходящую клинику и варианты лечения.*

*Она все же находит клинику. Ей оказывают медицинскую помощь, но через два дня она получает счет на 450 евро, который нужно срочно оплатить. В итоге, отпуск испорчен большими тратами и лишним стрессом.*

Где бы вы ни находились, по договору страхования путешествий компания все полностью возьметна себя:

* оказание качественной и своевременной медицинской помощи;
* предоставление широкого спектра медицинских услуг;
* организацию визита в клинику и к врачу;
* улаживание административных и всех «бумажных» вопросов;
* организацию взаимодействия с медперсоналом.

**Медпомощь стоимостью до 100 000 евро**

Полис страхования путешествий стоит совсем недорого, но позволяет покрыть расходы на медицинскую помощь до 100 000 евро (!).

Поэтому, что бы ни случилось во время поездки, с полисом вы всегда можете быть уверены, что получите квалифицированную помощь в клиниках, работающих по мировым стандартам качества в любой стране. Мы все сделаем за вас.

**Дополнительные программы для путешественников**

Кроме обычных программ страхования путешествий, вас также могут заинтересовать другие страховые продукты, если вы выезжаете за рубеж или планируете путешествовать по России.

— Если вы собираетесь выезжать за пределы страны на автомобиле, то вам необходимо оформить полис « **Зеленая карта**». Этот полис защищает вашу гражданскую ответственность за рубежом (как ОСАГО, но за пределами России). Без этого полиса вас не впустят ни в одну европейскую страну, а также Украину, Белоруссию и Молдову.

— Если вам требуются особые условия медицинского страхования при выезде за рубеж, то вас заинтересуют наши программы **страхования от несчастных случаев**.

— Для гостей у нас есть специальный продукт « **Гость**». Эта программа предназначена для страховой защиты имущественного интереса иностранных граждан, временно находящихся на территории РФ, связанного с получением ими медицинских и других услуг.

— Вы также можете застраховать «**Отказ от поездки**», и мы возместим все ваши расходы, если по каким-то причинам вы не смогли совершить запланированную ранее поездку.

**Страхование выезжающих за рубеж**

По полису страхования путешествий за рубеж мы оплачиваем следующие расходы:

1. Медицинские расходы, связанные с оказанием скорой и неотложной медицинской помощи, амбулаторным и стационарным лечением.

2. Медико-транспортные расходы по транспортировке с места происшествия  в ближайшее медицинское учреждение, а также медицинской репатриации на территорию Российской Федерации после окончания лечения.

3. Расходы по репатриации останков в случае смерти.

4. Расходы на телефонные переговоры с нами по поводу страхового случая.

5. Расходы по экстренной стоматологической помощи в пределах установленного договором страхования лимита.

6. Расходы на визит родственника к вам за границу в чрезвычайной ситуации.

7. Расходы по вашему досрочному возвращению в Российскую Федерацию в чрезвычайной ситуации.

8. Расходы по получению юридической и административной помощи.

9. Расходы по эвакуации ваших несовершеннолетних детей, оставшихся без присмотра, в Российскую Федерацию.

## 2.3 Плюсы и минусы страхового полиса

**Страхование путешествующих по России**

При внезапно возникшем заболевании или несчастном случае, произошедшем в России, по полису страхования путешествий мы оплатим следующие расходы:

1. Медицинские расходы, связанные с оказанием скорой и неотложной медицинской помощи, амбулаторным лечением, а также пребыванием и лечением в стационаре.

2. Медико-транспортные расходы по транспортировке с места происшествия  в ближайшее медицинское учреждение, а также медицинской репатриации к месту жительства.

3. Расходы по репатриации останков в случае смерти.

4. Расходы на телефонные переговоры с нами по поводу страхового случая.

5. Расходы по экстренной стоматологической помощи, в пределах установленного договором страхования лимита и др.

**По стандартному договору страхования путешествий не оплачиваются следующие расходы:**

1. Расходы, которые не были согласованы с нами в порядке, предусмотренном договором страхования.

2. Вы умышленно нанесли вред своему здоровью, или вред причинен по вашей просьбе другим лицом.

3. Ухудшение состояния вашего здоровья наступило вследствие употребления алкоголя, несанкционированного употребления наркотиков или психотропных веществ.

4. Ваше обращение в медицинское учреждение произошло по поводу обследования и лечения с целью наступления и сохранения беременности, если только речь не идет о спасении жизни матери и/или ребенка.

5. Обращение в медицинское учреждение произошло по поводу психического заболевания или онкологического заболевания, за исключением впервые диагностированных.

6. Обращение в медицинское учреждение произошло по поводу хронического заболевания, за исключением случаев, связанных со спасением вашей жизни и др.

**2.4 Курьезные страховые случаи.**

1. Пенсионер, страдавший морской болезнью отправился в круиз Бискайскому заливу. Когда он в очередной раз, перегнувшись через поручни, решил освободить желудок,  у бедолаги выпала вставная челюсть. Страховая компания заплатила за новую.  
     
   2. Несмотря на, казалось бы, спокойную природу, небезопасны леса Уэльса. Это испытала на себе семейная пара, уединившаяся в палатке на лужайке. Романтика была нарушена приземлением  десантника с авиабазы, расположенной неподалеку. Палатка была разрушена, однако страховая компания не возместила ущерб, так как в полисе не был вписан несчастный случай.  
     
   3. Горнолыжный курорт. Представьте: вы в предвкушении приятного отпуска покупаете дорогие брендовые лыжи с ботинками, экипировку, прибываете на место – а снега нет. Именно в такую ситуацию попал один джентльмен. Расстроившись, что ему не удалось обкатать новые лыжи, он потребовал от страховой компании возместить ему их полную цену. Компания отказалась нести ответственность за отсутствие снега на лыжных курортах.  
     
   4. Двое молодых британцев решили сделать необычную свадьбу, поженившись на экзотическом океанском пляже. Все испортила искра от костра, которая попала на платье, моментально превратив его в факел. Жених потушил свою любимую, бросив ее в океан. Деньги от страховой они получили только потому, что у них была специальная страховка для молодоженов.  
     
   5. Другая парочка поехала за романтикой в Париж. Столица любви встретила их клопами: двое суток насекомые не давали им заняться тем, зачем они туда приехали. Страховая компания отказала в выплате – видимо клопы не были вписаны, как возможные нарушители идиллии.  
     
   6. Страховая компания Директ Лайн получила заявление на возмещение двух украденных из багажа кокосов. При цене этих орехов в супермаркетах по доллару за штуку это выглядело, мягко говоря, странно, очевидно туристы пошли на принцип. Надпись в договоре мелким шрифтом о том, что покупатель страховки сам покрывает “первые $50 долларов ущерба” спасла компанию от разорения.  
     
   7. Головная боль страховых компаний – дети. Например, те, которые закопали папину видеокамеру в песок. Страховщики прониклись ситуацией и выписали семье из Корнуэлла чек на $1200.   
     
   8. И снова круизный лайнер и отдыхающие пенсионеры. Резкий порыв ветра сорвал парик с одного их них и унес в море. Новый парик был куплен на деньги страховой компании  
     
   9. В Греции англичанин, шедши по тротуару, засмотрелся на местную жительницу в бикини и врезался в автобусную остановку. Счет страховщикам он отправил из местной больницы, куда попал с переломом носа.  
     
   10. Следует быть осторожными и на Гибралтаре. У одного из туристов местная обезьяна отобрала фотоаппарат и скрылась. Парень расстроился, и потребовал не только возместить камеру, но и заплатить  испорченный отдых. Страховая возместила только за фотоаппарат, а по остальным вопросам порекомендовала комитет по защите прав человека.

# 3 Мои предложения.

Изучив страховую систему используемую в мировой практике страхования, я пришла к выводу, что есть многие аспекты, которые стоит исправить, для улучшения системы страхования и устранения споров между страховщиками и застрахованными людьми.

Например, нужно учитывать форс-мажорные обстоятельства, так как все мы хорошо помним извержения вулкана Эйяфьятлайокудль и множество спорных вопрос по вопросу страховки. Так же нужно улучшить систему выплат по страховым случаям и количество документов для получения выплат по страховому случаю.

# Заключение

Таким образом, страхование туристов - это особый вид страхования, обеспечивающий страховую защиту имущественных интересов граждан во время их пребывания в турпоездках, путешествиях, круизах и т. п.

Личное страхование туристов относится к рисковым видам страхования, наиболее характерной чертой которых является их кратковременность, а также большая степень неопределенности возможного ущерба при наступлении страхового случая.

Основными страховыми событиями, на случай которых производится личное страхование туристов, являются: страхование от несчастного случая, страхование от болезней, страхование на случай смерти или гибели.

Турист как клиент страховой организации заинтересован в том, чтобы в случае необходимости помощь была оказана ему как можно быстрее и на должном уровне. Не последнюю роль в этом играет то, с какими страховыми или сервисными организациями за рубежом сотрудничает российский страховщик. При этом, отечественные страховые компании, продающие полисы страхования, в настоящее время прибегают к помощи систем assistance, т. е. российский страховщик напрямую или через посредника заключает договор с фирмой, специализирующейся на организации предоставления медицинской помощи и прочих услуг. Перечень предоставляемых услуг очень разнообразен - вплоть до продления визы и обмена билетов.

## 

# Список литературы

* 1. Биржаков М.Б. Введение в туризм. – Спб.: Издательский торговый дом «Герда», 1999. – 192 с.
  2. Брагинский М.И. Договор страхования.- М.; изд. «Статут», 2000.- с. 12
  3. Гвозденко А. А. Страхование в туризме: Учебное пособие/А. А. Гвозден­ко. — М.: Аспект Пресс, 2002. — 256 с.
  4. Здоров А.В. Экономика туризма: Учебник: - М.: Финансы и статистика, 2004. – 272с.
  5. Квартальнов В.А. Туризм: учебник.- М.: Финансы и статистика, 2003, 320с.
  6. Курилова В.И. Туризм. – М.: Просвещение, 1998. – 224 с.
  7. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме. - М.: Финансы и статистика, 2002. – 422 с.
  8. Писаревский Е.Л. Туристская деятельность: Проблемы правового регулирования. - Владивосток: Восток, 2002. – 432 с.
  9. Спектор А.А. Страхование. Пермь, 1998.- с. 13
  10. Филлиповский Е. Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства. - М.: Турист, 2003. – 190 с.

11 www.travellinks.ru/

1. С.Л. 2, 7 [↑](#footnote-ref-1)
2. www.travellinks.ru/ С.Л. 1, 3, 4,10 [↑](#footnote-ref-2)
3. www.**turizm**.ru С.Л. 6, 8 [↑](#footnote-ref-3)
4. С.Л. 4, 10 [↑](#footnote-ref-4)
5. www.top**turizm**.ru [↑](#footnote-ref-5)
6. www.rgs.ru [↑](#footnote-ref-6)