

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет международных отношений
Кафедра международного бизнеса и туризма
Направление подготовки 43.03.02 – Туризм

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ
Зам. зав. кафедрой
_____ Е.А. Царевская
«___» _____ 2017 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему: Страхование граждан РФ в выездном туризме: современное состояние и направления совершенствования

Исполнитель
студент группы 334-сб _____ А.В. Усанова
(подпись, дата)

Руководитель
доцент, к.г.н. _____ Л.А. Понкратова
(подпись, дата)

Нормоконтроль
инженер _____ О.В. Шпак
(подпись, дата)

Благовещенск 2017

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет международных отношений

Кафедра международного бизнеса и туризма

УТВЕРЖДАЮ

Зам. зав. кафедрой _____ Е.А. Царевская

« _____ » _____ 2017 г.

З А Д А Н И Е

К бакалаврской работе (проекту) студента

1. Тема бакалаврской работы
(проекта) _____

(утверждено приказом от _____ № _____)

2. Срок сдачи студентом законченной работы(проекта) _____

3. Исходные данные к бакалаврской работе (проекту)

4. Содержание бакалаврской работы (проекта) (перечень подлежащих разработке вопросов): _____

5. Перечень материалов приложения (наличие чертежей, таблиц, графиков, схем, программных продуктов, иллюстративного материала и т.п.) _____

6. Консультанты по бакалаврской работе (проекту) (с указанием относящихся к ним разделов) _____

7. Дата выдачи задания _____

Руководитель бакалаврской работы (проекта) _____
(Ф.И.О., должность, ученая степень, ученое звание)

Задание принял к исполнению (дата) _____

_____ (подпись студента)

РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа содержит 90 с., 6 рисунков, 3 таблицы, 76 источников.

ТУРИЗМ, ТУРИСТСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, ВЫЕЗДНОЙ ТУРИЗМ, ТУРИСТ, ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ, ТУРИСТСКАЯ ДЕСТИНАЦИЯ, СТРАХОВАНИЕ, СТРАХОВЩИК, СТРАХОВАТЕЛЬ, СТРАХОВОЙ РИСК, СТРАХОВОЙ СЛУЧАЙ

В работе исследованы общественные отношения в сфере страхования граждан Российской Федерации при осуществлении ими выездного туризма.

Цель работы – изучение страхования граждан РФ, изучение нормативных актов, применяемых при страховании граждан при применении ими услуг выездного (международного) туризма, а также выявление способов страхования, применяемых различными организациями, и страховых гарантий в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Страхование в туризме обоснованно считается особым видом страхования, обеспечивающим страховую защиту имущественных (материальных) интересов граждан во время туристских поездок, путешествий и т.п. В классификации видов страхования указанный вид относится к рисковому, для которых наиболее характерны кратковременность (не более 6 месяцев), большая степень неопределенности времени наступления страхового случая и величины возможного ущерба (убытка).

В ходе исследования были рассмотрены применяемые в настоящий момент виды страхования туристов, а также основные проблемы в сфере туризма, связанные со страхованием. Выявлены проблемы как общесоциального, так и юридического характера.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
1 Правовые основы страхования и обеспечения туристкой деятельности	
1.1 Международное правовое регулирование страхования в сфере туризма	10
1.2 Правовые основы предоставления различных услуг страхования в сфере туризма в РФ: особенности личного страхования туристов	14
1.3 Организации, не относящиеся к страховой деятельности, но занимающиеся помощью туристам	17
2 Анализ динамики выездного туризма и возникающих рисков	
2.1 Выездной туризм: динамика, географическая структура поездок российских граждан	23
2.2 Выявление и оценка дестинаций с максимальными страховыми случаями	31
2.3 Виды рисков, подлежащие страхованию в сфере туризма	
2.3.1 Перечень основных виды рисков	37
2.3.2 Специфические виды рисков	42
3 Современное состояние и проблемы страхования туристов РФ, выезжающих за рубеж	
3.1 Практика разбирательств по страховым случаям в туризме	47
3.2 Анализ туристско-страховых услуг в Российской Федерации (на примере крупнейших страховых компаний)	53
3.3 Современные проблемы и перспективы развития страхования рисков в туризме на примере страховой компании «Росгосстрах» (краткая характеристика СК, оценка конкурентоспособности, схема продукта, достоинства и недостатки предлагаемой услуги, частые вопросы клиентов)	63
Заключение	77
Библиографический список	81

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время во всем мире наблюдается рост числа разного рода непредвиденных обстоятельств и несчастных случаев, возникающих в сфере туризма, начиная от утраты багажа и приостановления деятельности компании-перевозчика или туристской организации, прекращения действия визы и заканчивая внезапными заболеваниями или даже гибелью туристов. Любой турист, выезжая за границу, оказывается в непривычной для себя, экстремальной ситуации: смена климата, другой режим питания, иной химический состав воды и множество других временных перемен автоматически влекут за собой определенную опасность и риск.

В последнее время **актуальность проблемы** страхования граждан при выездном международном туризме является общепризнанной ввиду повышения общественного резонанса к многочисленным несчастным случаям, произошедшим с российскими туристами за рубежом за последние годы, наиболее известными среди которых стали следующие:

1) 30 января 2015 г. на испанском острове Ибица девушка сорвалась со скалы¹;

2) 12 февраля 2015 г. жительница Санкт-Петербурга погибла во время экскурсии во Вьетнаме²;

3) 24 марта 2015 г. турист из России погиб и еще семеро пострадали при дорожно-транспортном происшествии в Египте³;

5) 27 марта 2015 г. во время отдыха с родителями на Пхукете трехлетняя девочка упала на дно глубокого бассейна, с сильнейшей

¹ На Ибице невеста упала со скалы. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.dni.ru/incidents/2015/1/30/293382.html>. - 15.12.2016.

² Несчастный случай произошел с российской туристкой во Вьетнаме. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.ntv.ru/novosti/1316036/>. - 15.12.2016.

³ Российский турист погиб при ДТП в Египте. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.kommersant.ru/doc/2693888>. - 15.12.2016.

гипоксией и остановкой сердца ребенка госпитализировали в ближайшую больницу, а затем, после реанимационных процедур, отправили в Бангкок⁴;

б) 2 мая 2015 г. один турист в составе группы из пяти человек из Рязани сорвался и упал на камни с высоты 5300 метров (седловина горы Эльбрус), получив травмы, не совместимые с жизнью⁵.

Наибольшее количество несчастных случаев происходит в так называемый «разгар туристического сезона» - с начала июня по конец сентября.

Лидером по количеству страховых случаев с российскими туристами за лето 2016 года признана Греция. По данным информационного агентства «Интерфакс» всего за этот летний сезон число застрахованных туристов составило 750 тысяч человек, что на 37,5% меньше, чем годом ранее.

Кроме того, в 2016 году изменился топ-10 стран, лидирующих по количеству страховых случаев с путешественниками из России. В летнем сезоне 2015 года такой список возглавляла Турция, далее следовал Египет и Греция. В десятку также входили Таиланд, Испания, Болгария, Кипр, Италия, Россия и Черногория.

По итогам лета 2016 года лидером по количеству страховых случаев с россиянами стала Греция. Турция оказалась лишь на седьмом месте, Египет из списка исчез - авиасообщение со страной закрыто с ноября 2015 года. Помимо прошлогодних стран, в топ-10 появился Тунис. Об этом свидетельствуют данные опроса РИА Новости, проведенного среди ведущих российских страховых компаний, выезжающих за рубеж туристов⁶.

В конце 2015 года активно обсуждалась авиакатастрофа, произошедшая 31 октября. Согласно заявлению Министерства Гражданской авиации Египта, самолет A321 рейса KGL9268 вылетел из Шарм-эш-Шейха в

⁴ Трехлетняя россиянка, впавшая в кому на отдыхе в Таиланде, госпитализирована в реанимацию детской республиканской больницы города Казани. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.ntv.ru/novosti/1392176/>. - 15.12.2016.

⁵ На Эльбрусе погиб турист из Рязани. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.rg.ru/2015/05/02/reg-skfo/elbrus-anons.html>. - 15.12.2016.

⁶ Самые распространенные страховые случаи среди российских туристов. [Электронный ресурс]. URL: <http://ria.ru/infografika/20110715/402279932.html>. - 15.12.2016.

Санкт-Петербург пропал с радаров через 23 минуты после взлета. На борту находились 217 пассажиров и семь членов экипажа. Как сообщило агентство Associated Press со ссылкой на представителей египетских властей, никто из находившихся на борту разбившегося в Египте российского самолета не выжил⁷. Позднее ФСБ РФ признала крушение А321 «Когалымавиа» на Синайском полуострове терактом⁸, вследствие чего авиасообщение России с Египтом было временно приостановлено⁹.

В настоящее же время все внимание российских граждан обращено к «турецкой проблеме»: в связи с осуществлением официальными властями Турецкой республики действий, указывающих на их пособничество международной террористической организации «ИГ», МИД России указал гражданам РФ на нежелательность их поездок в Турцию, и о возвращении всех находящихся там в Россию¹⁰.

Как видно из данных средств массовой информации, ежегодно российские туристы рискуют попасть в несчастный случай, как находясь в пути к месту планируемого отдыха, так и непосредственно в месте назначенного отдыха.

Безусловно, потенциальный турист, отправляясь в путешествие, прежде всего, думает об культурно-развлекательных, эстетических, рекреационных и им подобных «пунктах программы». К сожалению, мало кто в такие минуты задумывается о негативных неприятностях, которые могут неожиданно произойти в период поездки. При этом возможны как внезапные заболевания, переломы, ушибы; потеря багажа или документов, так и разрушение, затопление, кража имущества; необходимость срочного возвращения к месту жительства, начало военных действий, массовых

⁷ Никто не выжил в авиакатастрофе в Египте. [Электронный ресурс]. URL: <http://ria.ru/world/20151031/1311324944.html>. - 15.12.2016.

⁸ Россия признала гибель А321 терактом. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.vedomosti.ru/politics/articles/2015/11/17/617158-rossiya-a321-teraktom>. - 15.12.2016.

⁹ В России возобновили продажу туров в Египет. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.rg.ru/2015/11/19/turi-site.html>. - 15.12.2016.

¹⁰ МИД рекомендовал россиянам покинуть Турцию. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.rg.ru/2015/11/26/rekomendacia-site-anons.html>. - 15.12.2016.

народных волнений в стране пребывания и многое другое. В подобных ситуациях именно страховые компании/ агентства помогут туристу в экстремальных ситуациях: окажут юридическую помощь, помогут в обращении туриста в необходимые административные органы, медицинские организации и т.д. Более того, в посольстве любого цивилизованного государства туристу не выдадут визу без наличия у него страхового полиса¹¹.

И все же, многие потенциальные туристы, даже осознавая это, принимают решение сэкономить именно на страховании своего здоровья, имущества и т.п.

Исходя из вышесказанного, **целью** нашего исследования явилось изучение страхования граждан РФ, изучение нормативных актов, применяемых при страховании граждан при применении ими услуг выездного (международного) туризма, а также выявление способов страхования, применяемых различными организациями, и страховых гарантий в соответствии с Федеральным законом от 24.11.96 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Ее достижение требует выполнения следующих **задач**:

- 1) проанализировать национальное и международное правовое регулирование страхования в сфере туризма;
- 2) исследовать возможные страховых рисков в сфере туризма, а также современные формы предоставления страховых услуг как реакцию на возникающие риски в организации туров;
- 3) проанализировать динамику выездного туризма и возникающих рисков;
- 4) исследовать современное состояние и проблемы страхования туристов РФ, выезжающих за рубеж;
- 5) проанализировать туристско-страховые услуги в Российской Федерации (на примере крупнейших страховых компаний);

¹¹ Гвозденко А.А. Страхование. – М.: Проспект, 2008. – С.195.

б) выявить проблемы и перспективы развития страхования рисков в туризме на примере крупнейшей страховой компании «Росгосстрах».

Таким образом, **объектом** настоящего исследования явились страхование граждан Российской Федерации в сфере выездного туризма, а **предметом** – нормы российского и международного права, применяемые в сфере выездного туризма.

При проведении данного исследования нами были использованы следующие общенаучные методы: статистический, метод структурного анализа, сравнение, аналогия и иные способы научного исследования.

В процессе написания бакалаврской работы нами проведен анализ нормативно-правовых актов РФ, в частности, Гражданского кодекса РФ, Федерального закона от 24.11.96 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Закона РФ от 27.11.92 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации», а также научной литературы, пособий и материалов периодических изданий. Теоретическую основу дипломной работы составляют труды российских ученых таких как, Квартальнова В.А., Александровой А.Ю., Ушакова Д.С., Шахова В.В., Рассоловой Т.М., Рагимова Т.С., Кадникова Н.Г., Комиссарова В.С., Козаченко И.Я., Дуюнова В.К. и др. Информационную базу исследования составили статистические материалы о выездном туризме РФ, публикуемых Федеральной службой государственной статистики РФ; данные справочной системы «Консультант Плюс»; материалы судебной практики (сайт www.rbc.ru) и другая научная литература по рассматриваемой теме.

Научная новизна и практическая значимость настоящего исследования обосновываются предложением внесения изменений в отдельные нормативные правовые акты РФ с учетом динамики развития системы страхования туристов в международном праве, роста спроса на туристские услуги и числа разного рода непредвиденных обстоятельств и несчастных случаев, возникающих в сфере туризма. Также определенные результаты

могут быть использованы страховыми и туристскими организациями для увеличения спроса граждан на предлагаемые ими услуги.

1 ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ СТРАХОВАНИЯ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1.1 Международное правовое регулирование страхования в сфере туризма

В настоящее время туризм является одной из немногих доходных и активно развивающихся отраслей как российский, так и международной экономики, требует достаточного правового регулирования на обоих уровнях – межнациональном и национальном.

Особенностью норм, регулирующих страхование туристской деятельности, является их своеобразная «взаимная включенность» – сочетание норм страхового права и норм законодательства о туризме.

С развитием туризма сформировалась и особая отрасль права – туристское право – российское и международное.

«Международное правовое регулирование страхования в сфере туризма можно выявить из анализа отрасли международного туристского права, которое представляет собой совокупность принципов и норм, регулирующих деятельность государств в области туризма и международных путешествий в целях удовлетворения широкого круга культурных и духовных потребностей человека, а также, определяет отношения партнерства и сотрудничества международных и национальных организаций в сфере туризма и международных путешествий»¹². Она начала развиваться в начале XX века, соответственно, с этого периода и начали появляться международные организации и вырабатываемые ими акты правового регулирования туристской деятельности. Основной организацией, целями которой стали содействие развитию туризма и выработка норм и правил, способствующих развитию международного туризма и туристическому обмену в международных сообществах, стала созданная при Организации

¹² Рагимов Т.С. Международно-правовое регулирование в сфере туризма. [Электронный ресурс]. URL: http://www.mami.ru/science/mami145/scientific/article/s12/s12_48.pdf. - 15.12.2016.

Объединенных Наций (далее – ООН) Всемирная туристская организация (далее – ВТО).

Все основные международные акты, составившие правовой базис международного туризма, были разработаны и приняты именно в рамках ООН. К таким актам относятся:

- 1) Международный пакт об экономических, социальных и культурных правах, принятый Генеральной Ассамблеей ООН 16 декабря 1966 г.¹³;
- 2) Всеобщая декларация прав человека, принятая Генеральной Ассамблеей ООН 10 декабря 1948 г.¹⁴;
- 3) Документ Акапулько Всемирного совещания по туризму 1982 г.¹⁵;
- 4) Заключительный акт Совещания по безопасности и сотрудничеству в Европе 1975 г.¹⁶;
- 5) Общая резолюция Римской конференции ООН по международному туризму и путешествиям 1963 г.¹⁷;
- 6) Международный пакт о гражданских и политических правах, принятый Генеральной Ассамблеей ООН 16 декабря 1966 г.¹⁸;
- 7) Манильская декларация по мировому туризму ВТО 1980 г.¹⁹;
- 8) Гагская декларация по туризму, принятая Межпарламентским союзом и Всемирной туристской организацией 1989 г.²⁰;
- 10) «тоговый документ Венской встречи представителей государств-участников Совещания по безопасности и сотрудничеству в Европе 1989 г.²¹;

¹³ Международный пакт об экономических, социальных и культурных правах. [Электронный ресурс]. URL: http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/pactecon.shtml. - 15.12.2016.

¹⁴ Всеобщая декларация прав человека. [Электронный ресурс]. URL: http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/declarations/declhr.shtml. - 15.12.2016.

¹⁵ Документ Акапулько Всемирного совещания по туризму. [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/901813697>. - 15.12.2016.

¹⁶ Заключительный акт Совещания по безопасности и сотрудничеству в Европе. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.osce.org/ru/mc/39505?download=true>. - 15.12.2016.

¹⁷ Общая резолюция Римской конференции ООН по международному туризму и путешествиям. [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/901813699>. - 15.12.2016.

¹⁸ Международный пакт о гражданских и политических правах. [Электронный ресурс]. URL: http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/pactpol.shtml. - 15.12.2016.

¹⁹ Манильская декларация по мировому туризму ВТО. [Электронный ресурс]. URL: <http://buklib.net/books/25242/>. - 15.12.2016.

²⁰ Гагская декларация по туризму. [Электронный ресурс]. URL: http://www.rostourunion.ru/proekty_v_rst/megdunarodnye_pravovye_aktgy/gaagskaya_deklaraciya_po_turizmu.html. - 15.12.2016.

11) Хартия туризма (или Кодекс туриста), одобренная на VI сессии Генеральной Ассамблеи Всемирной туристской организации 1985 г.²².

Правовым основанием применения норм международных актов являются схожие по своему содержанию нормы ч. 4 ст. 15 Конституции РФ и ст. 7 Гражданского Кодекса (далее – ГК) РФ. Так, план ч. 1 ст. 7 ГК РФ устанавливает: «Общепризнанные принципы и нормы международного права и международные договоры Российской Федерации являются в соответствии с Конституцией Российской Федерации составной частью правовой системы Российской Федерации».

Применительно к страхованию туристской деятельности необходимо рассмотреть определенные нормы и конкретные принципы, содержащиеся в международных конвенциях и соглашениях, регулирующих международно-правовые аспекты туризма.

Анализируя вышеперечисленные акты, нами была выявлена следующая проблема - практически ни в одном из этих актов задача страхования туристов конкретно не сформулирована, она только лишь логически следует из иных задач и принципов.

Соответственно, указанные акты, являясь ключевыми в активно развивающейся сфере международного туризма, но не включающими положения о страховании туристов, можно сделать вывод о недостатке норм международного права в указанной сфере, а также об ограниченности гарантий безопасности туризма, реализуемых всеми государствами.

В сравнительном плане интересен опыт развития страхового законодательства отдельных стран, на нормативных актах которых в дальнейшем стало основываться, в том числе, и правовое регулирование страхования в сфере туризма. Например, в ФРГ действует Закон о страховом договоре от 30 мая 1908 г., в Швейцарии – Закон о договоре страхования от 2

²¹ Итоговый документ Венской встречи представителей государств-участников Совещания по безопасности и сотрудничеству в Европе. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.osce.org/ru/mc/40885?download=true> - 15.12.2016.

²² Хартия туризма (или Кодекс туриста). [Электронный ресурс]. URL: <http://www.terralegis.org/terra/act/b471.html>. - 15.12.2016.

апреля 1908 г. В Соединенном Королевстве Великобритания и США основополагающим источником правового регулирования страховых отношений являются судебные прецеденты. В то же время, некоторые виды страхования регулируются отдельными законами²³. В частности, в 1774 г. был принят Закон о страховании жизни (Life Assurance Act), а в 1906 г. – Закон о морском страховании (Marine Insurance Act), в 1906 г. – Закон о страховании брокеров (Insurance Brokers (Registration) Act).

Несколько необычно законодательное оформление норм страхового права во Франции, где декретами № 76-666 и 76-667 и решением министра экономики и финансов от 16 июля 1976 г. был введен в действие Страховой Кодекс, представляющий собой кодификацию действующих норм страхового права Франции всех уровней²⁴. Помимо него, совокупность законодательных документов, регулирующих техническую сторону страховых операций, была сведена в Кодекс социального страхования и Кодекс взаимного страхования.

То есть, законодательство вышеперечисленных государств уделяет особое внимание страхованию граждан в различных сферах их деятельности, устанавливая и закрепляя соответствующие необходимые нормы в немногочисленных специализированных нормативных правовых актах. По нашему мнению, именно такое отношение к проблеме страхования граждан следует иметь законодателям иных государств, в том числе, России, в качестве образца в законодательном процессе.

Делая вывод, можно сказать, что международное правовое регулирование страхования граждан в области туризма, с одной стороны, выражено в достаточно большом количестве нормативных актов (договоров, конвенций и т.п.), а с другой стороны – в большинстве указанных актов нет специальных норм/ положений о страховании (или даже указания на страхование).

²³ Васильев Е.А. Гражданское и торговое право капиталистических государств [Электронный ресурс]. URL: <http://www.lawlibrary.ru/izdanie16717.html>. - 15.12.2016.

²⁴ Белых В.С. Страхование право России: учеб.пособие. – М.: Норма, 2009. – С. 68.

Надо отметить, что определенные нормативные правовые акты отдельных государств могут послужить образцом для законодателя Российской Федерации в части восполнения пробелов правового регулирования страхования граждан при получении ими туристских услуг за пределами своей страны.

1.2 Правовые основы предоставления различных услуг страхования в сфере туризма в РФ: особенности личного страхования туристов

Безусловно, наиболее важным для туриста-гражданина РФ является наличие должного уровня развития российского законодательства, регулирующего страхование в сфере туризма, то есть достаточная развитость отраслей туристского и страхового законодательства. Это находит свое подтверждение в том, что в период путешествия получателю туристских услуг окажутся необходимыми нормы-гарантии реализации его прав и свобод, защиты его интересов как до их нарушения третьими лицами, так и вследствие этого нарушения.

«Личное страхование представляет собой отношения между страхователями (юридическими и дееспособными лицами) и страховщиками (юридическими лицами) по оказанию страховой услуги, когда защита имущественных интересов связана с жизнью, здоровьем и трудоспособностью страхователей и застрахованных»²⁵.

«Страхователями по личному страхованию туристов могут выступать как физические, так и юридические лица (туристы и турфирмы), а застрахованными - только туристы. Однако личное страхование в любом случае всегда связано с личностью (физическим лицом)». «Например, турфирма (юридическое лицо) как страхователь может осуществлять личное

²⁵ Закон РФ от 27.11.1992 № 4015-1 (ред. от 29.06.2015) «Об организации страхового дела в Российской Федерации». [Электронный ресурс] – Режим доступа: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». - 15.12.2016.

страхование своих работников за счет своих средств в качестве застрахованных»²⁶.

«В качестве застрахованных туристов могут выступать и недееспособные лица: дети до 16 лет и лица до 80 лет. В то же время каждый человек имеет право на защиту имущественного интереса, связанного с его личностью, т.е. страхователь при личном страховании может быть одновременно и застрахованным лицом». «Однако, личное страхование можно рассматривать как защиту имущественного интереса»²⁷.

«Личное страхование туристов по своей сути является дополнительной формой государственного социального страхования и социального обеспечения», что отражено в ст. 10 п. 4 Федерального закона «Об организации страхового дела в Российской Федерации», где сказано, что «страховое обеспечение выплачивается страхователю, застрахованному или третьему лицу независимо от сумм, причитающихся им по другим договорам страхования, а также по социальному страхованию, социальному обеспечению и в порядке возмещения вреда. Это означает, что в отношении личного страхования туристов принцип «двойного страхования», действующий при имущественном страховании, не применяется»²⁸.

Страховая сумма/ покрытие по договору страхования туристов, в пределах которой производятся выплаты страхового обеспечения, может быть установлена в любом размере, обязательно согласованном со страховщиком.

Выплата страхового обеспечения будет производиться по тому страховом случае, если он соответствует страховым событиям, которые обозначены в полисе, а также условиям страхования и/или правилам.

При страховании путешественников к страховым событиям относятся такие риски, как смерть/ гибель туриста, а также непреднамеренные, кратковременные, неожиданные заболевания и НС (отравления, травмы и

²⁶ Писаревский Е.Л. Туристская деятельность: Проблемы правового регулирования. С. 132 с.

²⁷ Губина Е.М., Орлова Ю.А. Основы экономики в сфере туризма. - 2012. С. 208.

²⁸ Губина Е.М., Орлова Ю.А. Основы экономики в сфере туризма. - 2012. С. 211.

т.д.), происшедшие только в местах, предусмотренных именно туристической путевкой, а не в каких-либо случайных местах (пляжи, бары, магазины и проч.)

Также отметим, что страховыми событиями не могут считаться следующие болезни: туберкулезные, онкологические, сердечно-сосудистые, зубопротезные и др.

«Поскольку страхование туристов в нашей стране является делом добровольным и потенциальный турист может приобрести полис (сертификат) в любой из страховых компаний, занимающихся страхованием туристов, то он перед заключением договора обязательно должен узнать условия страхования, по каким страховым событиям производится страхование. И если турист нарушит или не выполнит хотя бы одно из перечисленных условий, страховщик оставляет за собой право невыплаты страховой суммы. В условиях личного страхования туристов указываются такие санкции, на которые не распространяется страховая ответственность. Например, к санкциям на случай болезни, несчастного случая и смерти относятся умышленные действия туриста (употребление алкоголя или наркотиков, участие в драках, митингах, шествиях, производство самострелов, самоубийство)»²⁹.

Чаще всего «под личным страхованием туристов, выезжающих за рубеж, подразумевается добровольное медицинское страхование – т.е. на случай внезапного заболевания или телесных повреждений, полученных страхователем в результате несчастного случая, происшедшего во время пребывания за границей». Стандартный договор медицинского страхования предусматривает, что, отправляясь в путешествие, турист находится в добром здравии, не имеет никаких физических недостатков, а также не подвержен рецидивным или хроническим заболеваниям.

Медицинское страхование туристов обычно покрывает расходы на: медицинские услуги; услуги стационаров; перевозку машиной скорой

²⁹ Губина Е.М., Орлова Ю.А. Основы экономики в сфере туризма. - 2012. С. 212.

помощи; приобретение лекарств; уход за больным, вызванные несчастным случаем или внезапным заболеванием; транспортировку тела на родину (в случае смерти за рубежом) при репатриации больного в Россию.

Отметим, что если возраст туриста превышает 65 лет, то с него взимается двойной тариф, а лица в возрасте свыше 70 лет страхованию не подлежат. Страхование производится без медицинского освидетельствования.

«Популярность этого вида страхования все время возрастает в связи с ростом количества россиян, выезжающих в зарубежные страны и с тем, что стоимость медицинских услуг за границей значительно выше и оплатить их самостоятельно большинство российских туристов не в состоянии. Практика работы туристских фирм показывает, что страховой полис при поездке за границу это не роскошь, а жизненная необходимость»³⁰.

Страховая компания, выдавшая полис, должна быть хорошо известна в РФ, для того, чтобы договор был принят зарубежной медицинской организацией. Поэтому большинство страховых компаний в РФ обязаны пользоваться услугами зарубежных партнеров: сервисных или страховых компаний с мировой известностью.

Многие страховые компании предлагают своим клиентам и другие виды страхования в дополнение к медицинскому (например, от финансовых рисков, связанных с отменой поездки, от несчастных случаев, страхование своей гражданской ответственности и проч.)

Страховой полис обеспечивает целый комплекс медицинских услуг: экстренную стоматологическую помощь, стационарное и амбулаторное обслуживание, расходы по транспортировке больного, включая перевозку на родину, оплату стоимости медикаментов по назначению врача.

«Если обеспечением услуг по полису занимается международная сервисная служба, то при наступлении страхового случая его владельцу достаточно позвонить по указанному в полисе телефону. Ему будет

³⁰ Губина Е.М., Орлова Ю.А. Основы экономики в сфере туризма. - 2012. С. 212.

обеспечена не только срочная помощь, но и даны практические советы, что играет важную роль в незнакомой обстановке. При этом все расходы по медицинскому обслуживанию застрахованного понесет страховщик»³¹.

1.3 Организации, не относящиеся к страховой деятельности, но занимающиеся помощью туристам

В последнее время на туристическом рынке России было несколько крупных банкротств, которые затронули не только собирающихся на отдых туристов, но и тех, кто уже отдыхал на курортах за границей. Появлялись сообщения, что зарубежные партнеры наших туроператоров вели себя недостаточно корректно, удерживая туристов в отелях, либо не заселяя их и требуя повторную оплату своего проживания. Таким образом, турист чаще всего имея на руках несколько сот долларов или евро, становился заложником в споре нескольких хозяйствующих субъектов и не мог полноценно отдохнуть, равно также и вернуться домой. Правительству совместно с другими туроператорами и авиакомпаниями приходилось вмешиваться в ситуацию и экстренно решать вопрос с проживанием, либо вывозить наших туристов из страны, при этом, это не является их задачей (обязанностью). Следуя общемировой практике решения подобных вопросов – данные задачи возлагаются на саморегулируемые организации от туризма или авиаперевозки. Таким образом, после многочисленных скандалов с заложниками-туристами за рубежом государство решило защитить отечественных туристов, чтобы таких ситуаций не возникало, наряду со страховыми компаниями были созданы специальные организации по защите туристов, оказавшихся в сложной ситуации как внутри страны, так и за ее пределами. Рассмотрим более подробно самые известные организации в сфере защиты прав туристов.

Ассоциация «ТУРПОМОЩЬ» – объединение туроператоров в сфере выездного туризма³². Основной задачей Ассоциации является оказание

³¹ Губина Е.М., Орлова Ю.А. Основы экономики в сфере туризма. - 2012. С. 212.

³² О ТУРПОМОЩИ [Электронный ресурс]. <http://www.tourpom.ru/page/o-turpomoschi.html/> - 11.01.2017.

экстренной помощи российским туристам за рубежом, оказавшимся в экстренной ситуации по причине финансовой несостоятельности туроператора, а с января 2017г., в связи с вступлением в силу Федерального закона № 49-ФЗ от 02.03.2016г. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования законодательства, регулирующего туристскую деятельность» Ассоциация «ТУРПОМОЩЬ» наделяется дополнительным функционалом в части формирования фондов персональной ответственности туроператоров в сфере выездного туризма, а также размещения сведений о турагентах на портале Ассоциации.

5 октября 2012 года Ассоциация «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» была зарегистрирована в едином государственном реестре юридических лиц.

19 ноября 2012 года в соответствии с распоряжением Правительства РФ № 2130-р Ассоциация «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» получило статус общероссийского объединения, что обеспечило возможность вступления в ряды Ассоциации туроператоров из всех регионов России.

В 2014 году после объявления о приостановке своей деятельности туроператорами «Нева», «Роза ветров МИР», «Экспо-тур», «Лабиринт», «Интаэр», «Нордик стар» Ассоциация «ТУРПОМОЩЬ» организовала эвакуацию около 60 000 российских туристов из-за рубежа на родину.

Ассоциация «ТУРПОМОЩЬ» имеет действующие соглашения о сотрудничестве с Всероссийским союзом страховщиков, Росавиацией, Национальной ассоциацией информационно-туристических организаций, а также выступает связующим звеном между турбизнесом и органами государственной власти. За прошедший период, организовано эффективное взаимодействие с Федеральным агентством по туризму, МИД РФ, Министерством культуры Российской Федерации, МЧС РФ, консульствами РФ за рубежом.

На сегодняшний момент деятельность Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» полностью отвечает уставным целям и задачам. Своей повседневной деятельностью Ассоциация постоянно подтверждает абсолютную готовность эффективно участвовать в разрешении различных ситуаций в рамках своей компетенции.

С января 2017 года, в связи изменением законодательства, Ассоциация занялась формированием фондов персональной ответственности (в дополнение к уже имеющимся резервным) туроператоров в сфере выездного туризма. С не принявшими участие в сборе средств компаниями объединение распрощалось, что фактически означает прекращение их операторской деятельности.

Круглосуточная служба «ТУРПОМОЩИ» оказывает консультации туристам и туристическим агентствам по возникшим сложным ситуациям: запрет поездок в Египет, Таиланд, массовые задержки вылетов в аэропортах, мошеннические действия недобросовестных агентов, получение тяжелых травм туристами за рубежом, смерть туристов, аварии транспорта с туристами, задержание полицией наших граждан, стихийные бедствия, проблемы с визами и др.

За весь период своей деятельности Объединение «ТУРПОМОЩЬ» участвовало в оказании помощи туристам за рубежом по причине финансовых проблем туроператоров (например, таких как «Нева», «Лабиринт», «Интаэр», «Солвекс-Турне», «Южный Крест», «Верса»), а также помогло вернуться домой сотням тысячам человек.

В Едином федеральном реестре туроператоров на сегодняшний день находятся 3816 фирм, работающих на внутреннем туристическом рынке.

Отметим, что «действующая редакция федерального закона «Об основах туристской деятельности в РФ» предусматривает *обязательное финансовое обеспечения* для всех туроператоров. Для внутреннего туризма 500 тыс. руб., выездного туризма 10 млн. рублей, для туроператоров

выездного туризма введена дифференциация - 30, 60 или 100 млн. руб. в зависимости от финансового оборота предприятия и ряда других факторов».

«Финансовое обеспечение туроператора - центральное условие включения предприятия в «Единый федеральный реестр туроператоров», позволяющий легитимную деятельность в сфере туроператорства в международном и внутреннем туризме в России. Турагенты, которые заключают договор об оказании услуг по реализации туристского продукта с туроператорами, действуют под финансовым обеспечением туроператора, поскольку занимаются лишь вопросами продвижения туристского продукта на выделенном сегменте рынка и его реализаций. Турагенты освобождены от обременения финансовым обеспечением своей деятельности».

Клуб защиты прав туриста (Туристправ) – первая и пока единственная в России общественная организация по защите прав потребителей туристических услуг как внутри страны, так и за ее пределами. Зарегистрирован Министерством юстиции РФ в апреле 2005 года³³.

В своей деятельности руководствуется российским законодательством о защите прав потребителей и другими нормативными актами. Активно сотрудничает с законодательными, исполнительными и судебными органами государственной власти, Федеральным агентством по туризму (Ростуризм) и Федеральной службой в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор).

«Клуб защиты прав туриста» рассматривает заявления и жалобы граждан о нарушениях прав потребителей туристических услуг, консультирует туристов по вопросам законодательства, касающимся защиты прав потребителей, основ туристской деятельности в РФ, другим нормативно-правовым актам; анализирует договоры, заключаемые представителями турфирм с туристом, с целью выявления условий, ущемляющих права потребителей туристических услуг, и предпринимает

³³ ОПИСАНИЕ КЛУБА ЗАЩИТЫ ПРАВ ТУРИСТА (ТУРИСТПРАВ) [Электронный ресурс]. <http://www.obeschania.ru/organizations/klub-zaschityi-prav-turista-turistprav.html/> - 11.01.2017.

необходимые действия для защиты прав туриста; осуществляет сбор информации о причинении вреда жизни, здоровью или имуществу туриста, нарушении прав туриста, вызванном опасными услугами, и извещает органы государственного управления, принимает необходимые меры для защиты прав потребителей туристических услуг.

Кроме того, организация для защиты прав туриста предъявляет иски в суды по собственной инициативе или по поручению потребителя; оказывает юридическое консультирование туристов по вопросам защиты прав потребителей, применения положений Закона о защите прав потребителей, Закона об основах туристской деятельности в РФ и других нормативных актов.

На сегодняшний день в Клуб защиты прав туриста обратилось за помощью более 100 тыс. чел., туристам было возвращено около 2 млрд. руб.

Межрегиональная общественная организация содействия защите прав пассажиров **«Союз пассажиров»** - добровольная, самоуправляемая, некоммерческая, общественная организация (созданная гражданами РФ в 2012 году), призванная защищать права потребителей услуг транспорта на всех этапах. Организация создана в целях содействия защите прав и законных интересов пассажиров (потребителей) в таких областях как:

- организации предоставления работ, услуг по перевозке пассажиров;
- содействие безопасности жизни и здоровья;
- организация получения информации о работах (услугах), их заказчиках, исполнителях, о договорах, ходе и результатах их исполнения;
- организация просвещения пассажиров (потребителей) в сфере их прав и законных интересов;
- организация проведения анализа договоров, заключенных органами государственной власти и местного самоуправления на предоставление работ, услуг по перевозке пассажиров.

«Союз пассажиров» организует семинары и конференции по вопросам защиты прав пассажиров, содействует развитию научного сотрудничества в

рамках исследований по интеллектуальной истории с зарубежными университетами, исследовательскими центрами, научными ассоциациями, фондами и другими организациями и осуществляет общественную экспертизу проектов в транспортной сфере.

2 АНАЛИЗ ДИНАМИКИ ВЫЕЗДНОГО ТУРИЗМА И ВОЗНИКАЮЩИХ РИСКОВ

2.1 Выездной туризм: динамика, географическая структура поездок российских граждан

Согласно Федеральному закону от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» *«туризм выездной»* - это путешествие лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации, в другую страну. Другими словами, это путешествия на отдых в зарубежные страны мира. Благодаря глобализации и упрощению многими государствами визового режима, международные поездки приобрели в последнее время невероятную популярность.

Сегодня выездной туризм это не только вид отдыха, но и одна из форм экономических, политических, социальных и культурных связей между государствами. Выездной туризм, как отдельная категория поездок чрезвычайно динамично развивается. Если в 1950 г. международные поездки с целью туризма совершили 25 млн. человек, то в настоящее время данный показатель составляет более полумиллиарда человек в год. Для многих стран международный туризм является солидным или даже главным источником дохода от экспорта товаров и услуг. Выездной туризм наиболее развит в западноевропейских странах, где помимо многочисленных историко-культурных объектов и рекреационных ресурсов имеется превосходная инфраструктура отдыха.

Сегодня многие россияне предпочитают отдыхать за границей. Соответственно, выездной туризм от сезона к сезону демонстрирует быстрый рост потока. Количественный прирост рынка ежегодно составляет больше, чем 20%. Что касается стран и направлений, статистика свидетельствует о том, что выбор россиян остается более или менее стабильным.

Отметим, что с начала 90-х гг. постоянно росло число выезжающих за рубеж граждан РФ. С 2005 г. выездной туристский поток показывал снижение трижды: в 2009, 2014 и в 2015 годах. (Рисунок 1).

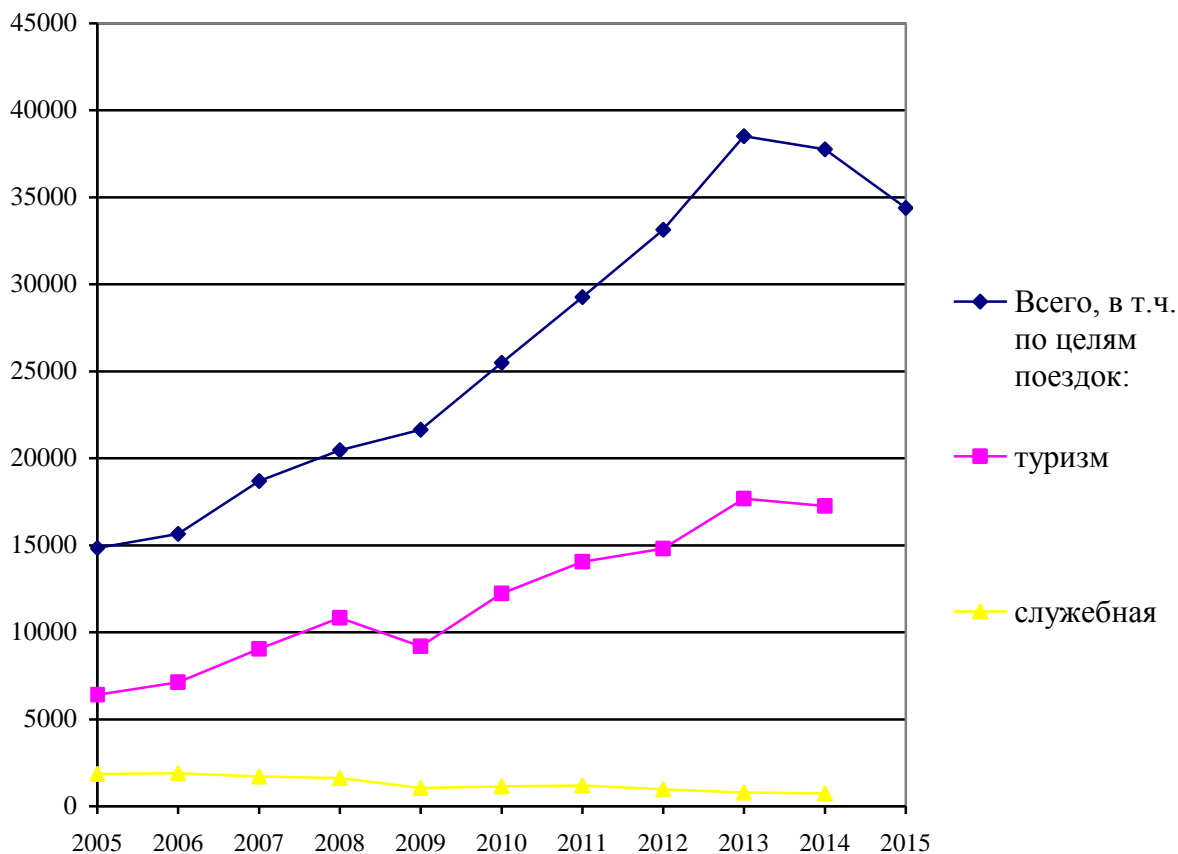


Рисунок 1 – Динамика выезда из РФ граждан в страны дальнего зарубежья, в т.ч. по целям поездок, 2005-2015 гг., тыс. поездок

По данным Федеральной службы государственной статистики (Росстата)³⁴, в 2014 г. россияне совершили более 35 000 тыс. поездок за рубеж, что на 2% меньше, чем в 2013 г. Было совершено 17 259 тыс. поездок с целью туризма. В 2015 году гражданами РФ было совершено 34 390 тыс. поездок, а за 9 месяцев 2016 года число выездных поездок россиянами составило 25 780 тыс. поездок.

Надо отметить, что за период с 2011 года по 2013 год число туристов из России плавно росло, и в 2013 году достигла своего пика. В 2014 году был

³⁴ Россия в цифрах - 2015 г. [Электронный ресурс]. URL: http://www.gks.ru/bgd/regl/b15_11/Main.htm/. - 12.01.2017.

плавный спад. 2014 год оказался трудным для российской туристической отрасли. Ослабление курса рубля, падение цен на нефть и политические конфликты сыграли свою роль. Многие россияне отказались от зарубежных поездок. В 2014 год число выехавших за границу граждан сократилось на 2,39 млн. человек по сравнению с 2013 годом. Турпоток в Россию в 2014 году также снизился с 2,664 млн. человек в 2013 г. до 2,125 млн. человек. И наконец, в 2015 году был зафиксирован самый большой спад за последние 20 лет.

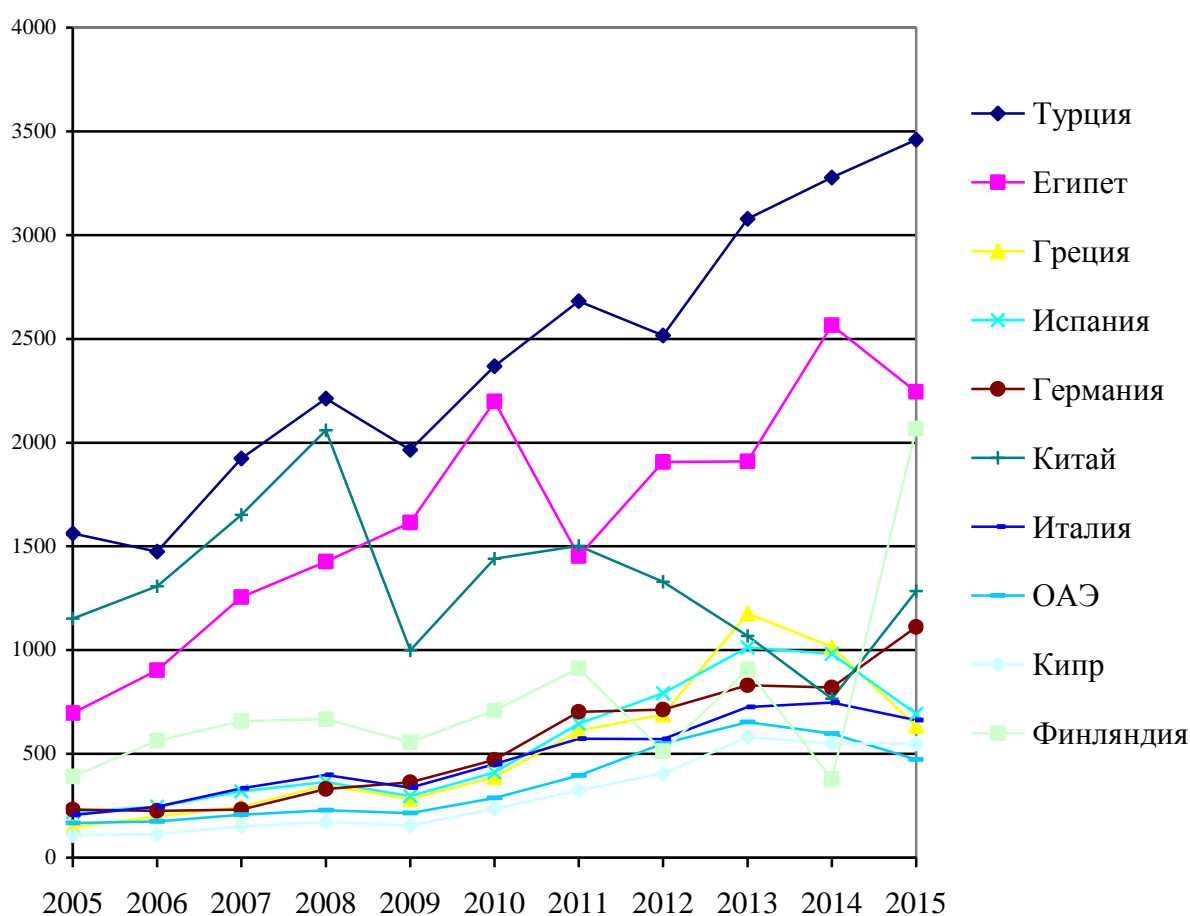


Рисунок 2 – Динамика выездного потока российских граждан с целью туризма (10 стран-лидеров по выезду), 2005-2015 гг., тыс. поездок

Анализируя Рисунок 2 можно сказать, что за последние годы на выездных направлениях произошли существенные изменения в географии

туристского спроса. «Стабильно популярные европейские направления для выездного туризма из России, привлекающие туристов богатым культурно-историческим наследием, а также высоким уровнем сервиса и безопасностью, в последние годы показали в снижение туристского потока (например, поток российских туристов снизился в Египет и Грецию). Кипр, Италия, ОАЭ сохранили свои позиции. Турция и Египет традиционно пользовались стабильно высоким спросом у россиян. Российские граждане предпочитают пляжный отдых в безвизовых странах. На протяжении многих лет абсолютным лидером по числу принимаемых туристов остается Турция, на ее долю в Государственный доклад о состоянии и развитии туризма в Российской Федерации в 2014 году приходилось 19% туристского потока»³⁵.

Подобная ситуация наблюдается и по Египет (15% выездного потока) - второму наиболее популярному направлению, который является круглогодичным направлением доступного пляжного отдыха. В 2014 г. за счет стабилизации политической ситуации в Египте сразу же был виден прирост (на 34%) туристского потока из РФ.

Все более экзотические и далекие туристские дестинации осваиваются туристами из России. В 2014 - 2015 гг. в число стран-лидеров по выезду граждан РФ входят ОАЭ и Таиланд, выросло число российских туристов в Южной Корее, Вьетнаме, Малайзии и прочих странах Азиатско-Тихоокеанского региона. А в приграничные Финляндию и Китай, которые ранее были стабильными лидерами по приему путешественников из РФ, за последние годы произошло резкое сокращение числа туристских поездок.

Также рассмотрим численность туристов, отправленных именно по средствам туристских фирм в туры по зарубежным странам за период с 2005 по 2015 годы.

³⁵ Государственный доклад о состоянии и развитии туризма в Российской Федерации в 2014 году. – М.: Министерство культуры Российской Федерации, 2015. – 255 с.

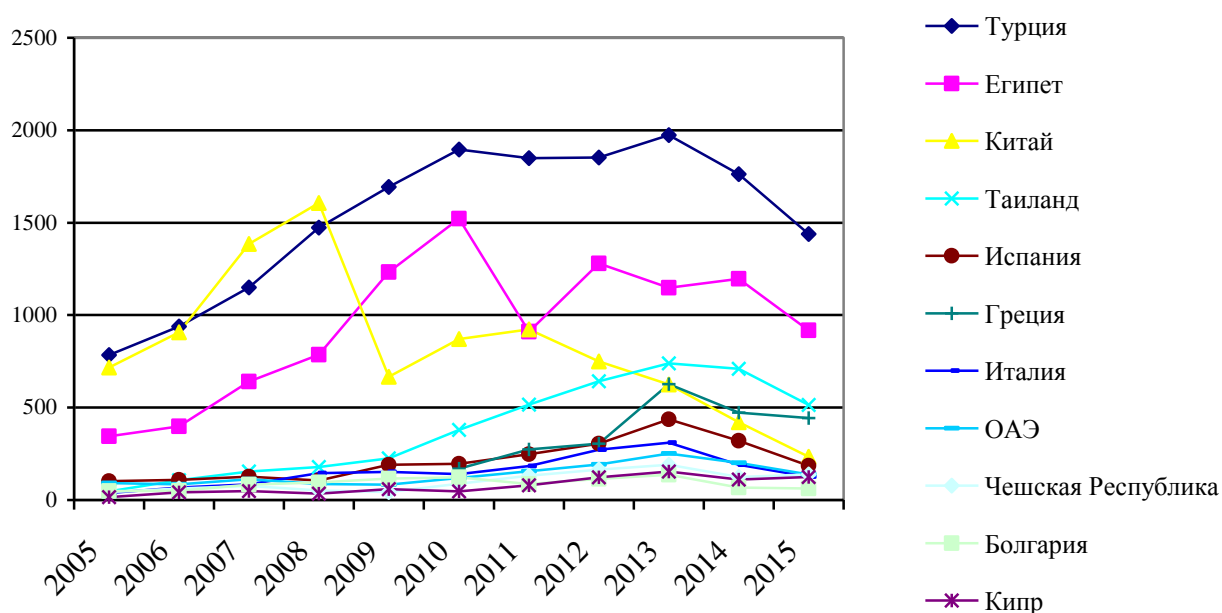


Рисунок 3 – Численность туристов, отправленных турфирмами в туры по зарубежным странам за период с 2005 по 2015 г. (тыс. чел.)

Согласно данным, представленным на Рисунке 3, туристические фирмы больше всего обслуживали российских туристов по выездным направлениям в такие страны как Турция (всего с 2005 по 2015 гг. отправлено 16807 тыс. чел.), Египет (отправлено 10374 тыс. чел.), Китай (отправлено 9106 тыс. чел.), Таиланд (отправлено 4215 тыс. чел.), Испания (отправлено 2324 тыс. чел.), Греция (отправлено 2288 тыс. чел.), Италия (отправлено 1709 тыс. чел.), ОАЭ (отправлено 1512 тыс. чел.), Чешская Республика (отправлено 1115 тыс. чел.) и др.

Всего за указанный период было отправлено в туры по зарубежным странам 82 739 тыс. российских туристов. При этом число самостоятельных выездов российских граждан за границу с целью туризма гораздо больше (см. Рисунок 2), что говорит о том, что большая часть подобных поездок организованы без участия туристической компании, другими словами многие российские путешественники, отправляясь за границу, экономят на страховке, и при наступлении ЧП им придется самостоятельно оплачивать свое лечение в заграничной клинике, транспортировку домой и т.п.

Нами также были проанализированы итоги выездного туризма за 9 месяцев 2016 года (с 1 января по 30 сентября 2016 года) согласно данным Росстата. Число выездных туристических поездок из России за 9 месяцев 2016 года сократилось на 6.1% до 25 млн. 780 тысяч с 27 млн. 459 тысяч за 9 месяцев 2015 года.

Сравним общее число выездных туристических поездок гражданами Российской Федерации за первые 9 месяцев 2015 и 2016 годов в Таблице 1.

Таблица 1 – Число выездных туристических поездок гражданами РФ, январь-сентябрь 2015/ 2016 гг., тыс. поездок

№ п/п	Январь-сентябрь 2015 г.		Январь-сентябрь 2016 г.	
	Всего	27 459	Всего	25 780
1	Абхазия	3 121	Абхазия	3 475
2	Турция	3 123	Казахстан	2 248
3	Казахстан	2 486	Финляндия	2 115
4	Финляндия	2 352	Украина	1 377
5	Египет	1 909	Китай	1 183
6	Украина	1 266	Эстония	1 122
7	Эстония	1 109	Польша	840
8	Польша	1 008	Германия	773
9	Китай	905	Греция	723
10	Германия	856	Кипр	692

Согласно представленным в Таблице 1 данным, по числу выездных туристических поездок из России по итогам 9 месяцев 2016 года вошли Абхазия, Казахстан, Финляндия, Украина, Китай, Эстония, Польша, Германия, Греция и Кипр.

В 2016 году Греция и Кипр заняли место Турции и Египта в первой десятке популярных у туристов стран, а Китай поднялся на пятое место с девятого.

Наибольший рост выездных туристических поездок за первые 9 месяцев 2016 года продемонстрировали пляжные направления: Тунис (568 тыс. турпоездов, +158% по сравнению с 9 мес. 2015 г.), Кипр (692 тыс., +44%), Болгария (518 тыс., +31%), Таиланд (562 тыс., +28%), Греция (723 тыс., +20%), а также Китай (1 млн 183 тыс., +31%) и Грузия (595 тыс., +18%).

В 2016 году выросло число туристических поездок в Испанию (665 тыс., +12%) и Италию (557 тыс., +4%), но снизилось - в Чехию (252 тыс., -8%).

В 2016 году в целом не изменился турпоток в страны Балтии – вырос в Эстонию (1 млн. 122 тыс., +1%) и Латвию (269 тыс., +8%), но снизился - в Литву (544 тыс., -4%).

Выделим 25 стран-лидеров выездного туризма за 9 месяцев 2016 года по числу выездных туристических поездок (в скобках указано изменение числа выездных туристических поездок за 9 месяцев 2016 года по сравнению с первыми 9 месяцами 2015 года):

1. Абхазия, 3475 тыс. (+11.3%);
2. Казахстан, 2248 тыс. (-9.6%);
3. Финляндия, 2115 тыс. (-10.1%);
4. Украина, 1377 тыс. (+8.8%);
5. Китай, 1183 тыс. (+30.7%);
6. Эстония, 1122 тыс. (+1.1%);
7. Польша, 840 тыс. (-16.7%);
8. Германия, 773 тыс. (-9.7%);
9. Греция, 723 тыс. (+20.1%);
10. Кипр, 692 тыс. (+43.3%);
11. Испания, 665 тыс. (+12.3%);
12. Грузия, 595 тыс. (+17.6%);
13. Тунис, 568 тыс. (+158%);
14. Тайланд, 562 тыс. (+27.7%);
15. Италия, 557 тыс. (+3.7%);

16. Литва, 544 тыс. (-4.4%);
 17. Болгария, 518 тыс. (30.5%);
 18. Азербайджан, 488 тыс. (+6.1%);
 19. Турция, 483 тыс. (-84.5%);
 20. ОАЭ, 322 тыс. (-1.0%);
 21. Франция, 301 тыс. (-6.8%);
 22. Латвия, 269 тыс. (+8.0%);
 23. Черногория, 267 тыс.;
 24. Вьетнам, 262 тыс. (+23.6%);
 25. Чехия, 252 тыс. (-8.0%);
- Другие страны: 4581 тыс. (+46.5%).

Таким образом, наглядно структуру выездного туристского потока из Российской Федерации за 9 месяцев 2016 года можно представить в виде диаграммы (Рисунок 4).

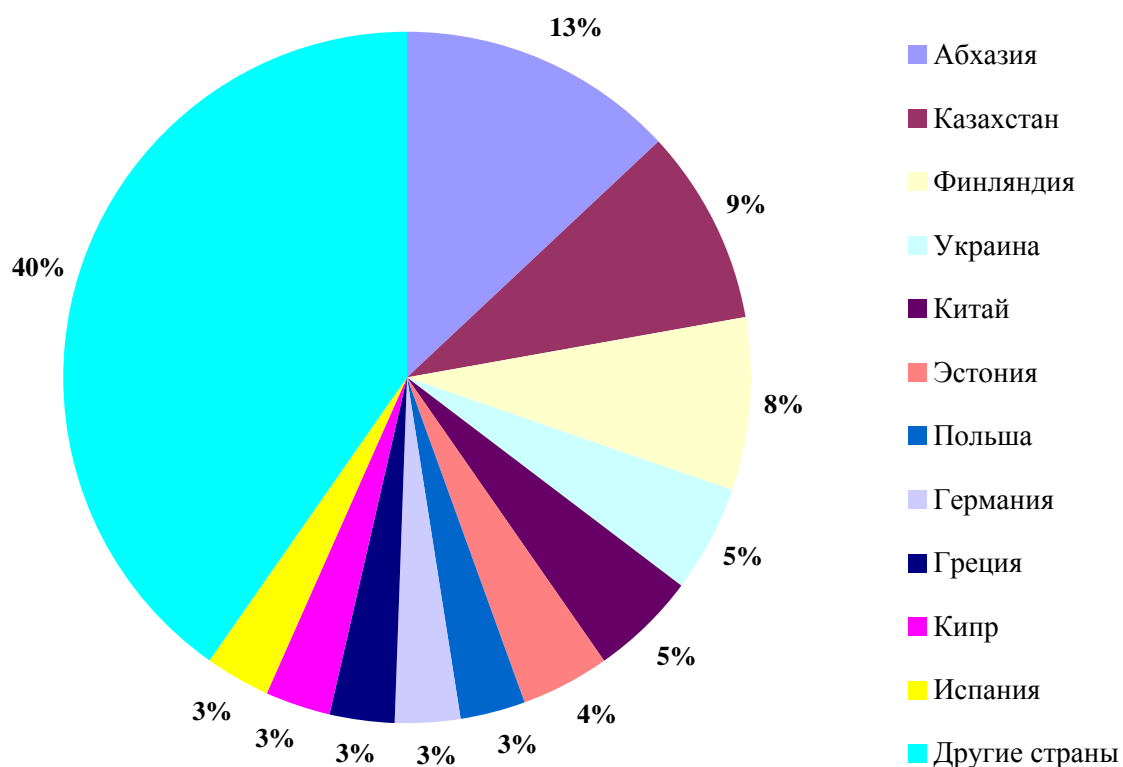


Рисунок 4 – Структура выездного потока из Российской Федерации за 9 мес. 2016 г., %

Анализируя данные Рисунка 4 можно сказать, что в 2016 году туристы из России чаще всего посещали те страны, которые были в лидерах по посещаемости и несколькими годами ранее. Исключением являются Турция и Египет, что объясняется сложной политической обстановкой и неспособностью властей твердо и эффективно бороться с террористами, что также ставит под сомнение дальнейшие многомиллионные потоки граждан России в данные страны.

Из представленных данным следует, что в первую очередь основные потоки туристов из РФ направлены в различные приграничные страны (в том числе в страны СНГ). По этим данным сохранила значительный поток из Российской Федерации – Финляндия (наряду с Китаем и Польшей).

Выездной туризм получает все более широкие возможности благодаря современным информационным технологиям, упрощению туристских формальностей и самостоятельному формированию туров.

Какие страны будут выбирать русские туристы в 2017 году для поездок, пока не известно, но можно с уверенностью сказать, что на состояние туризма влияет не только экономический фактор, но и политический.

2.2 Выявление и оценка дестинаций с максимальными страховыми случаями

Туристская дестинация – это географическая территория, имеющая определенные границы, которая может привлекать и удовлетворять потребности достаточно широкой группы туристов. Ее можно охарактеризовать как центр (территорию) со всевозможными удобствами, средствами обслуживания и услугами для обеспечения всевозможных нужд туристов. Другими словами, туристская дестинация включает в себя наиболее важные и решающие элементы туризма, необходимые для туристов. Туристская дестинация – это решающий элемент туристской системы.

Одним из наиболее важных и необходимых элементов является обеспечение безопасности жизни и здоровья туристов во время их путешествия. Именно безопасность странствующих предусматривает осуществление целого ряда специальных правил, в том числе, касающихся обеспечения транспорта во время проведения туров, оказания помощи медицинской, размещение людей в жилых корпусах, гостиницах, кемпинге, соответствия норм питания, гигиены и много другого. Обеспечение такой безопасности в обязательном порядке должно реализоваться на различных уровнях, в том числе:

- на уровне администрации туристических компаний и центров;
- на уровне местных властей того региона, в который отправляется турист;
- национальных организаций, задействованных в туризме, центральных комитетов власти различных стран;
- международных компаний, которые курируют туристические перевозки, а также отвечают за безопасность людей, его использующихся.

Все эти организации должны в обязательном порядке учитывать возможные риски для туристов и принимать все меры для их предотвращения. Обычно обеспечивается это целым рядом мероприятий, регламентированных действующим стандартами.

Отметим, что одним из ключевых факторов, обеспечивающих безопасность человека в ходе пребывания на территории другой страны, является *страхование*. Именно оно позволяет максимально эффективно решать различные юридические и финансовые вопросы в экстренных ситуациях, а также берет на себя частично функции по информированию туристов и другим важным задачам обеспечения безопасного пребывания на территории иного государства. Страхование в туризме является важнейшим элементом обеспечения гарантий, и, прежде всего финансовых, связанных с размещением ущерба.

С каждым годом россияне все активнее выезжают за рубеж и, как следствие, увеличивается объем страхового рынка в сегменте страхования путешественников. Вместе с тем рост интереса к путешествиям в далекие страны сопровождается устойчивым ростом количества страховых случаев на отдыхе. Об этом говорят сами страховщики и представители СМИ.

Если мы обратимся к статистике страховых случаев, происходящих с нашими туристами за рубежом, то увидим следующую картину (Рисунок 5): 39,4 % страховых случаев в странах массового отдыха связаны с заболеваниями простудного характера (ангина, ринит, синусит, ларингит и фарингит), на второй позиции находятся желудочно-кишечные заболевания, такие, как острый гастроэнтерит – 17,6%. Ушибы, вывихи и растяжения занимают третье место – 15,8% страховых случаев. Далее следуют переломы – 8,4%, на пятом месте вирусные инфекции – 7,8% (в статистику включены страховые случаи, произошедшие с гражданами России за границей в период с 2010 по 2015 год).

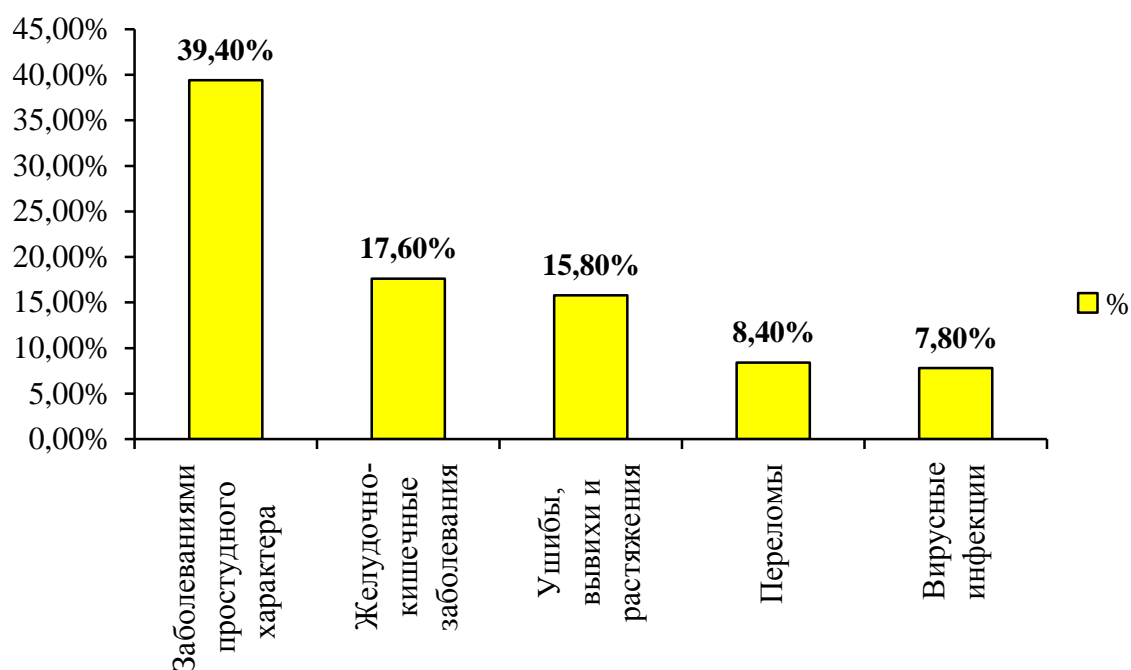


Рисунок 5 – Самые распространенные страховые случаи, происходящие с российскими туристами за рубежом, %

Как видно на Рисунке 5, условно основные страховые случаи подразделяются на пять категорий. Среди прочих страховых случаев отметим:

- 3%: проявление кожно-аллергических реакций;
- 3%: укусы насекомых, змей и различных животных;
- 2%: сосудистые заболевания (инсульты, инфаркты и проч.);
- 2%: острая зубная боль;
- 1%: другие страховые случаи, включая смерть.

Как мы уже определили, лидирующее место занимают случаи вирусных заболеваний, ОРВИ, простуды. По оценкам страховщиков, риск простудиться выше в традиционных курортных странах. «Основной причиной развития заболеваний этой категории является неосторожность самих отдыхающих: употребление холодных напитков и мороженого, длительное нахождение под системами кондиционирования воздуха или неправильное ее использование. Меньше всего риску простуды подвергаются туристы, отправляющиеся в путешествие в европейские страны. Доля таких страховых случаев в Германии составляет 23,2%, в Италии – 21,8%, в Испании – 19,5%. В то же самое время европейские страны наиболее опасны с точки зрения получения травм. Доля растяжений, вывихов и травм в Болгарии и Германии выше среднемировой в 1,7 раза – здесь в общей структуре на них приходится 20% и 19,7% страховых случаев соответственно. В пятерку также входят Вьетнам (18,9% страховых случаев), Марокко (17,4%) и Франция (17,2%). В группе риска оказываются любители активных видов развлечений: посетители аквапарков, серфингисты, велосипедисты, скалолазы, дайверы. Традиционно меньше всего риску получения травм подвержены туристы, отправляющиеся в путешествие в экскурсионные европейские страны и на морские курорты. Доля таких страховых случаев в Чехии составляет 4,2%, в Португалии – 3,8%, Швеции – 3,5%. Меньший риск переломов в странах

пляжного отдыха: доля подобных страховых случаев в Греции составляет 4,2%, на Кипре – 2,6%, Индонезии – 1,7%»³⁶.

Таким образом, в странах горнолыжного отдыха 53% страховых случаев приходится на простудные заболевания, а не на травмы, ушибы и растяжения, как думают многие. В странах экзотического отдыха 51% страховых случаев приходится на заболевания простудного и инфекционного характера, 19% – травмы, ушибы, растяжения, 14% – заболевания пищеварительной системы.

Рассмотрим более подробно ранжирование страховых случаев по *географическому* признаку. География страховых случаев традиционно определяется предпочтениями российских туристов, ассортиментом страховщиков и специализацией туроператоров, с которыми они сотрудничают. География страховых случаев в последнее время серьезных изменений не претерпевает. Это неудивительно, так как предпочтения российских туристов достаточно стабильны. Статистика страховых случаев по географическому признаку идентична статистике выездного туризма, т.е. по числу страховых случаев лидируют страны, куда чаще всего ездят россияне. Поэтому рейтинг стран по числу страховых случаев выглядит следующим образом:

1 место – Турция (самые распространенные диагнозы - гастроэнтерит (воспалительный процесс желудочно-кишечного тракта), пищевые отравления, диарея, дизентерия; простуды в любых формах и проявлениях; травмы (переломы, вывихи, растяжения); автомобильные аварии);

2 место – Египет (здесь периодически происходят вспышки всевозможных инфекций);

3 место – Кипр (у туристов чаще всего случаются простуды и инфекционные заболевания, а также острые желудочно-кишечные инфекции);

³⁶ Российские туристы за рубежом чаще всего страдают от простуд и отравлений [Электронный ресурс]. URL: <http://www.antiplagiat.ru/My/Report/Full/19?page=6//> - 14.01.2017.

4 место – Тунис, Таиланд (частые диагнозы – инсульт, перегрев и обезвоживание организма, также россияне часто оказываются жертвами укусов обезьян, собак и кошек);

5 место – Испания (русские туристы также чаще всего страдают от простуд и проблем с пищеварением);

6 место – Болгария (россияне чаще всего болеют ОРВИ и ОРЗ, а также страдают расстройствами желудка, отравлениями, получают переломы, ушибы и различные травмы, кроме того, в Болгарии многие туристы обращаются за медицинской помощью с конъюнктивитами и прочими глазными заболеваниями.);

Традиционно меньший процент страховых случаев приносят европейские страны (Германия, Австрия, Франция и Швейцария). Европа всегда менее убыточна, чем страны безвизового режима, как утверждают страховщики. Во-первых, европейские государства, как правило, предъявляют в качестве неременного условия для выдачи визы требование о минимальном страховом покрытии в 30 тыс. евро. Всячески поощряют дополнительные страховые соглашения. В полисах по европейским странам отсутствуют аккумулируемые риски, да и премии по ним гораздо выше. Во-вторых, климатические, социальные, культурные и прочие условия там таковы, что они сами по себе снижают вероятность несчастных случаев. Впрочем, основной фактор риска, скорее всего, - это сам контингент отдыхающих и их поведенческий настрой. Европу посещают солидные люди, предпочитающие спокойный отдых, а в бюджетные Египет и Турцию едут в основном люди, старающиеся на всем сэкономить, в том числе на качестве проживания. И получают они зачастую плохую еду, гнилую воду, грязный пляж, опасные экскурсии.

Надо отметить, к вопросам безопасности туристов относятся и другие проблемы – эпидемии, ВИЧ-инфекция, криминогенные ситуации и преступность, распространение наркотиков, проституция, вандализм и иные формы насилия, пиратство, военные осложнения и перевороты,

терроризм. «Туристические фирмы, заинтересованные прежде всего в получении прибыли, не предоставляют своим клиентам достаточной информации, а также практически не проводят работы по выявлению регионов повышенной опасности, в том числе и районов с неблагоприятной криминальной обстановкой. В результате туристы становятся жертвой внутривосточных столкновений, терроризма, уголовных преступлений, а иногда даже попадают в районы крупномасштабных боевых действий. Информационный пробел пытаются как-то восполнить правительственные учреждения, в частности министерства иностранных дел»³⁷.

По общему убеждению экспертов, наименее опасными туристическими зонами мира считаются Ирландия, Бельгия, Голландия, Германия и Франция.

2.3 Виды рисков, подлежащие страхованию в сфере туризма

2.3.1 Перечень основных видов рисков

Страхование туристов, выезжающих за рубеж, непосредственно связано с проблемами, которые на первый взгляд не заметны или предвидимы. От возможностей добровольного страхования граждане отказываются, считая их лишними поборами или навязыванием дополнительных платных услуг. Между тем, все же желательно защитить себя от неблагоприятных имущественных последствий и больше доверять страховой деятельности в данной сфере, т.к. туризм связан с различными рисками и опасностями.

Страхование в туризме обоснованно считается особым видом страхования, обеспечивающим страховую защиту имущественных (материальных) интересов граждан во время туристских поездок, путешествий и т.п.³⁸ В классификации видов страхования указанный вид относится к рисковому, для которых наиболее характерны кратковременность

³⁷ Рекомендации МИДа Германии. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.travel.ru/tips/4259.html/>. - 14.01.2017.

³⁸ Гвозденко А.А. Страхование: учебник / Гвозденко А.А. – М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2008. – С. 201.

(не более 6 месяцев), большая степень неопределенности времени наступления страхового случая и величины возможного ущерба (убытка).

Пунктом 1 статьи 927 ГК РФ³⁹ установлены два основных вида страхования в зависимости от установленной законом необходимости заключения данного договора – обязательное и добровольное, а также два вида страхования в зависимости от предмета договора – имущественное и личное:

– обязательное страхование – форма страхования, при которой страховые отношения между страховщиком и страхователем возникают в силу закона.

– добровольное страхование – страхование на основе добровольного согласия страхователя и страховщика заключить договор страхования.

– имущественное страхование – это отрасль страхования, в которой объектом страховых отношений выступают имущество в различных видах и имущественные интересы.

– личное страхование – совокупность видов страхования (отрасль страхования), где в качестве объекта страхования выступает имущественный интерес страхователя, связанный с жизнью, здоровьем, событиями в жизни отдельного человека.

В настоящее время турагентства предлагают своим клиентам и следующие виды страхования:

а) медицинское страхование на случай болезни, причинения вреда здоровью и смерти.

Согласно положениям статьи 17 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 03.05.2012) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»⁴⁰ в тех случаях, «если законодательством страны

³⁹ Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 29.06.2015) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.07.2015). [Электронный ресурс] – Режим доступа: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». - 15.12.2016.

⁴⁰ Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 03.05.2012) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.11.2012). [Электронный ресурс] – Режим доступа: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». - 15.12.2016.

(места) временного пребывания установлены требования предоставления гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, туроператор (турагент) обязан предоставить такие гарантии». «Поэтому в рамках исполнения обязанности по предоставлению туристу и (или) иному заказчику достоверной информации об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания, туроператор (турагент) при заключении договора о реализации туристского продукта в целях обеспечения безопасности туризма (ст. 14 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации») обязан, в том числе, сообщить о соответствующих медицинских правилах пребывания в той или иной стране. Страховым полисом должны предусматриваться оплата медицинской помощи туристам и возмещение их расходов при наступлении страхового случая непосредственно в стране (месте) временного пребывания, а сам страховой полис оформляется на русском языке и государственном языке страны временного пребывания. Всю необходимую информацию о том, полисы каких российских страховых организаций принимаются к рассмотрению, можно получить в консульских отделах посольств и генеральных консульствах (консульствах) государств, которыми установлено обязательное условие о наличии полиса медицинского страхования, на территории Российской Федерации»⁴¹.

На сегодняшний день наличие полиса медицинского страхования для въезда отечественных туристов на территорию ряда иностранных государств является обязательным условием. «Такое требование установлено многими странами, в частности Италией, Португалией, Швецией, Грецией, Люксембургом, Нидерландами, Австрией, Бельгией, Данией, Литвой, Норвегией, Исландией, Францией, ФРГ, Испанией, Финляндией, Израилем, Чехией и Эстонией (введение этого условия рассматривается также и

⁴¹ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ТУРИЗМА. [Электронный ресурс] URL: http://www.businesspravo.ru/Docum/DocumShow_DocumID_169785.html/. - 11.01.2017.

другими государствами)»⁴². Полис в обязательном порядке должен быть выдан платёжеспособной и надёжной, а также наиболее известной страховой компанией. При путешествии семьи в полном составе должны быть то застрахованы все её члены. Обычно в страховой полис включены такие риски, как возмещение расходов, связанных с внезапными заболеваниями, а также транспортировкой внутри посещаемого государства и возвращением на родину. Отметим, что полис медицинского страхования представляется уже при обращении за визами этих государств и действителен на всем сроке пребывания за границей.

Наличие полиса медицинского страхования не является обязательным в другие государства (кроме вышеуказанных) при въезде туристов из РФ, т.е. страхование происходит на добровольной основе, т.к. согласно ст. 935 Гражданского кодекса РФ «обязанность страховать свою жизнь или здоровье не может быть возложена на гражданина по закону»⁴³.

Таким образом, учитывая, что услуги, связанные с получением медицинского полиса в страховой компании, не входят в состав турпродукта, предложение со стороны туроператора/ турагента по заключению соответствующего договора страхования, как правило, не должно рассматриваться как навязывание дополнительных платных услуг (ст. 16 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»⁴⁴), поскольку «медицинская страховка (применительно к случаям, когда ее наличие не является обязательным условием въезда в страну) служит гарантией минимизации возможных рисков и расходов в случае болезни или

⁴² Правовое регулирование туризма в Российской Федерации: учеб. пособие / С. Н. Братановский, М. С. Братановская, С.А. Кочерга – М.: Direct Media, 2014. – С. 104.

⁴³ Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 29.06.2015) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.07.2015). [Электронный ресурс] – Режим доступа: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». - 15.12.2016.

⁴⁴ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 05.05.2014) «О защите прав потребителей» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.07.2014). [Электронный ресурс] – Режим доступа: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». - 15.12.2016.

несчастливого случая, что отвечает правилам, касающимся обязанности исполнителя по обеспечению права потребителя на безопасность услуг»⁴⁵.

При медицинском страховании выделяют два вида страхования: *компенсационное* и *сервисное*. В первом турист оплачивает расходы на свое лечение самостоятельно, затем требует компенсации со страховой компании. Во втором случае туристу необходимо связаться со страховой компанией, сообщить номер полиса, и лечение будет оплачено на месте⁴⁶.

б) страхование багажа, личного имущества туриста;

Объектом страхования является имущество страхователя (туриста) – багаж, сданный перевозчику и ручная кладь, при этом перечень предметов багажа, которые не подлежат страхованию, устанавливаются правилами страхования (например, это банковские карты, наличные деньги, предметы, которые требуют особых условий согласования/ хранения). Страховым случаем будет являться утрата багажа, который был сдан пассажиром перевозчику только в период действия договора страхования. «Договор страхования багажа от утраты может быть заключен на период перевозки багажа или на весь срок поездки»⁴⁷.

в) страхование от невыезда;

По данному договору страхуются риски убытков, связанные с непредвиденной отменой оплаченной поездки в другую страну, а также убытков, возникших в связи с досрочным возвращением в свою страну по причине расстройства здоровья либо какой-то травмы. Страхование от невыезда за границу позволяет компенсировать убытки по следующим страховым случаям: «повреждение или гибель имущества до даты выезда; отказ консульства в выдаче визы; смерть, травма, расстройство здоровья, как

⁴⁵ Письмо Роспотребнадзора от 06.07.2010 № 01/9963-0-32 «О защите прав потребителей в сфере туризма». [Электронный ресурс] – Режим доступа: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». - 15.12.2016.

⁴⁶ Виды страхования в туризме. [Электронный ресурс]. URL: <http://4szn.ru/edem-sami/strahovanie/vidyi-strahovaniya-v-turizme.html/>. - 15.12.2016.

⁴⁷ Ситуация: Как застраховаться от утери багажа? («Электронный журнал «Азбука права», 2015). [Электронный ресурс] – Режим доступа: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». - 15.12.2016.

правило, требующее стационарного лечения, застрахованного лица или его близких родственников; призыв застрахованного на военную службу и др.»⁴⁸

Страховка от невыезда за границу оформляется туристом добровольно при заключении договора о реализации туристического продукта (путевки) либо после заключения этого договора в сроки, определенные договором страхования⁴⁹.

г) страхование гражданской ответственности (ГО)

Страхование ответственности туристов, владельцев транспорта, отелей, турфирм и других субъектов туризма. В данном случае также подразумевается возмещение ущерба, если в стране пребывания туристу причинен физический или материальный вред третьими лицами или если самим туристом был причинен вред третьему лицу.

Анализируя список существующих видов страхования рисков туристов в РФ можно сделать вывод, что в настоящее время в основном туристами используется добровольное страхование, которое осуществляется за счет его средств, что в свою очередь увеличивает цену тура в среднем на 15–30 долларов (иногда и больше) на человека.

2.3.2 Специфические виды рисков

Из анализа и обобщения практики страхования туристов РФ, следует вывод о том, что в последнее время стало более часто применяться страхование нижеследующих рисков.

1) Страхование на случай банкротства туроператора и компании-перевозчика.

В 2015 году по всей России неожиданно прекратили свою деятельность несколько крупных авиакомпаний и турфирм. Среди них – одна из лидеров

⁴⁸ Ситуация: Для чего нужна страховка от невыезда за границу? («Электронный журнал «Азбука права», 2015). [Электронный ресурс] – Режим доступа: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». - 15.12.2016.

⁴⁹ Ситуация: На что обратить внимание при приобретении туристской путевки? («Электронный журнал «Азбука права», 2015). [Электронный ресурс] – Режим доступа: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». - 15.12.2016.

российского рынка авиакомпаний – «Трансаэро»⁵⁰, турагентства и туроператоры «Sunset Travel», «Лабиринт», «Роза Ветров Мир» и другие. Как сообщает «Интерфакс-Туризм» со ссылкой на пресс-секретаря Ростуризма Ирину Щеголькову, только за первый месяц 2015 года Федеральный реестр туроператоров сократился на 165 компаний⁵¹. Из этого следует, что в подобных условиях достаточно объективным, обоснованным и предсказуемым представляется спрос туристов на страхование на случай банкротства туроператора и компании-перевозчика.

В связи с указанным положением следует проанализировать опыт иных государств. Например, 13 июня 1990 г. в рамках Европейского сообщества была принята Директива ЕС № 90/314, ст. 7 которой содержит императивную (обязательную) норму для организатора или продавца туристских услуг, заключившего контракт с потребителем туристских услуг. Она обязывает их «представить удовлетворительные доказательства обеспечения возврата уплаченных потребителем денежных средств, а также оплаты расходов на репатриацию потребителя в случае неплатежеспособности (банкротства) организации и / или продавца»⁵². Основными видами такого рода финансовых гарантий туроператоров в национальном законодательстве европейских государств являются: гарантийные фонды либо поручительства туристских ассоциаций по обязательствам своих членов, страхование договорной ответственности туристских организаций, доверительные (трастовые) счета, банковские депозиты и гарантии.

2) Путешественники страхуют себя от возможности наступления несчастных случаев по определенным причинам или при определенных обстоятельствах.

⁵⁰ Трансаэро прекратила операционную деятельность. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.rbc.ru/rbcfreenews/562d838e9a794774fe081654/>. - 15.12.2016.

⁵¹ Ростуризм исключил из федерального реестра 165 туроператоров. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.rg.ru/2015/01/20/turoperatory-anons.html/>. - 15.12.2016.

⁵² Директива Совета Европейских Сообществ от 13 июня 1990 г. № 90/314/ЕЭС «О комплексном туризме, комплексном отдыхе и комплексных турах». [Электронный ресурс]. URL: <http://base.garant.ru/2565748/>. - 15.12.2016.

В данном случае страхование оформляется от получения какой-либо конкретной травмы, от возможной инвалидности, даже от летального исхода. Данный вид страхования не тождественен с обязательным медицинским страхованием.

3) Страхование от природных факторов.

Данный вид страхования как подвид имущественного страхования уже достаточно прочно вошел в практику российских страховых организаций. Он предусматривает две трактовки:

– «мягкую», которая применяется, например, при поездках на горнолыжные курорты (страхование от отсутствия снега), причем компенсация выплачивается даже в случае, если турист был вынужден переехать на другой курорт. В основном данный вид страхования применяется в договоре контрактации.

– «жесткую». Обычно там под страховыми случаями данного вида страхования понимаются катастрофические проявления – ураганы, наводнения, штормы, цунами, то есть общепризнанные природные бедствия.

4) Также принято страховать риски, которые связаны с задержкой возвращения туристов домой и тех расходов, которые они в этом случае могут понести.

В зарубежных странах перечень страховых услуг для туризма очень разнообразен, по одному туристскому полису он может достигать от 10 до 15 страховых рисков. Например, к наиболее распространенным рискам, которые покрывает страхование туристов, являются:

- неотложная медицинская помощь (вкл. Стационарную/стоматологическую);
- прерывание/ отмена путешествия,
- украденный/ потерянный/ поврежденный багаж, документы или личные вещи;
- задержка вылета;
- юридическая помощь туристу;

- террористические акты,
- различные риски по прокату автомобиля;
- стихийные бедствия;
- похищение туриста и др.

Есть и свои исключения, это заболевания, существовавшие ранее, травмы и заболевания, вызванные алкогольным опьянением или употреблением наркотиков.

Также в теории и на практике реализации норм страхового и туристского права выделяются и иные специфические виды страхования в зависимости от рисков. В основном, все эти виды являются подвидами четырех основных – медицинского, страхования, страхования от невыезда, страхования гражданской ответственности и страхования багажа и иного личного имущества туриста. Согласно п. 8 ст. 4 Закона РФ от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации»⁵³ при осуществлении страхования допускается комбинация объектов, относящихся к разным видам страхования (если федеральным законом не установлено иное).

Каждый из вышеперечисленных видов страхования имеет и специфические проблемы, требующие решения не только на практике, но и закрепления найденных решений на законодательном уровне.

Кроме того, нами были выявлены риски, которые в настоящее время могут стать востребованными на рынке страховых услуг и которые целесообразно включить в качестве дополнительных услуг при страховании туриста:

- 1) риск случайного повреждения личных транспортных средств гражданина, находящегося в турпоездке;

⁵³ Закон РФ от 27.11.1992 № 4015-1 (ред. от 29.06.2015) «Об организации страхового дела в Российской Федерации». [Электронный ресурс] – Режим доступа: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». - 15.12.2016.

2) риск случайного повреждения недвижимого жилого имущества гражданина, находящегося в турпоездке (например, из-за затопления, пожара и т.п.);

3) риск совершения противоправных (в том числе преступных) действий в отношении имущества гражданина, находящегося в турпоездке (ст. 161, 164, 166, 167 Уголовного кодекса Российской Федерации⁵⁴).

В перечисленных случаях в качестве существенных условий необходимо предусмотреть следующее:

1) страхование данных объектов осуществляется исключительно на период пребывания гражданина-собственника в туристической поездке;

2) недвижимое жилое имущество, транспортное(-ые) средство(-а) должны принадлежать гражданину на праве собственности;

3) детальная регламентация рисков, «покрываемых страховкой» (затопление, пожар, угон транспортного средства, умышленное уничтожение или повреждение имущества туриста третьими лицами и пр.).

⁵⁴ Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 № 63-ФЗ (ред. от 29.06.2015). [Электронный ресурс] – Режим доступа: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». - 15.12.2016.

3 СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И ПРОБЛЕМЫ СТРАХОВАНИЯ ТУРИСТОВ РФ, ВЫЕЗЖАЮЩИХ ЗА РУБЕЖ

3.1 Практика разбирательств по страховым случаям в туризме

В страховых полисах для путешественников содержится от 50 до 120 оснований для отказа клиенту в выплате. Страховки для туристов, без которых невозможно получить визу во многие страны мира, на практике часто не защищают выезжающих за рубеж. Все дело в многочисленных оговорках и исключениях. Обычно они разбросаны по разным разделам на двух десятках страниц договора о страховании. По оценке «Ассоциации защиты страхователей» «в зависимости от страховой фирмы количество таких ограничений может варьироваться от 50 до 120»⁵⁵.

Одним из самых частых поводов для отказа в выплате компенсации является *алкогольное опьянение*. Исключения, связанные с травмами, полученными в этом состоянии, есть у подавляющего большинства компаний. Отметим, что такого рода исключения ставят под сомнение смысл страхования, т.к. любой человек, который едет на отдых, может выпить бокал вина, и тогда у страховой компании тут же появляются основания отказать в выплате.

Оговорки, связанные с *активным отдыхом*, еще одна популярная причина в отказе выплат. При этом под активным отдыхом разные компании могут понимать самые различные экзотические вещи (например, в компании «Росгосстрах» активным отдыхом считаются велосипедные прогулки и катание на лошадях). В теории, для того чтобы обезопасить себя от риска невыплаты, нужно включать в страховку дополнительные услуги. Но, как показывает практика, и это не гарантирует полной защиты. В некоторых компаниях исключения есть и из расширенной страховки (например, в компании «АльфаСтрахование» полис с дополнительными

⁵⁵ Сплошные исключения: в каких случаях не работают туристические страховки? [Электронный ресурс]. URL <http://quote.rbc.ru/person/2015/08/20/34421891.html/> - 11.02.2017.

услугами не страхует травмы, вызванные солнечной активностью (солнечные ожоги, удары и аллергию)).

При анализе предлагаемых крупнейшими страховыми компаниями РФ услуг по страхованию туристов, мы выяснили, что цены на базовую туристическую страховку не слишком различаются и зависят главным образом от страны отдыха. Например, базовая страховка для 25-летнего мужчины, отправляющегося в Египет на неделю, в «Росгосстрахе» будет стоить – 589 руб., в компании ВСК будет - 461 руб., в «АльфаСтраховании» - 510 руб., а в «Ингосстрахе» - 510 руб. (согласно онлайн-калькулятору на сайтах указанных компаний). При этом, доплата за специальные виды страхования зависит от конкретной страховой организации. Например, в «Ингосстрахе» страхование рисков солнечных ожогов увеличит цену базовой страховки почти в 10 раз. Полис, который будет покрывать этот риск для 25-летнего мужчины, будет стоить уже 5 106 руб.

Как показывает статистика, туристы редко обращаются в суд в случае отказа в выплате. По данным «Общества по защите прав потребителей» люди не хотят участвовать в довольно долгом судебном разбирательстве. При этом стоит отметить, что на практике более 98% судебных разбирательств по страховым случаям выигрывают граждане, т.к. компании часто действуют недобросовестно и нарушают их права. Рассмотрим несколько примеров о том, как граждане РФ получали возмещение в страховых компаниях (заметим, что во всех трех случаях были привлечены для судебных разбирательств юристы).

Случай в Египте. В 2010 году москвич Илья Дегтярев, работающий в сфере ЖКХ, проводил свой отпуск в Египте. Однажды днем он поскользнулся и ударился лицом о бортик бассейна. В больнице выяснилось, что у мужчины перелом нижней челюсти и необходима срочная операция. Компания «Ингосстрах», у которой Илья купил базовую страховку для путешественников, подтвердила, что это страховой случай и

все расходы будут оплачены. Правда, перед этим Дегтяреву пришлось сдать анализы, подтверждающие, что он был трезв в момент происшествия.

На следующий день после операции страховая компания неожиданно отказалась оплачивать счет в 10 тыс. долларов. Вразумительных объяснений отказа Дегтярев, по его словам, от «Ингосстраха» так и не получил. Чтобы покрыть расходы на лечение, мужчине пришлось связаться с родственниками. Они перевели Илье 3 тыс. долларов. В больнице он объяснил, что больше денег у него нет, и подписал расписку, подразумевающую доплату в случае выигрыша суда со страховой компанией.

Вернувшись в Москву, Илья обратился в юридическую компанию, которая от его имени подала иск в суд. Судебное разбирательство заняло чуть больше года. В суде представитель «Ингосстраха» мотивировал отказ тем, что Дегтярев не предоставил оригиналы документов, подтверждающих его расходы. Судью это объяснение не убедило. Поскольку мужчина действовал в строгом соответствии с процедурой, описанной в правилах страхования компании, суд обязал «Ингосстрах» выплатить компенсацию. Еще 30 тыс. руб. Илья получил в качестве компенсации за моральный вред.

В «Ингосстрахе» этот случай не смогли прокомментировать, т.к. любая страховая компания без письменного согласия клиента разглашать детали его страхового случая не имеет права. По мнению «Ингосстраха», частой причиной отказов в страховых выплатах туристам становится недостоверная информация, о полученной травме. Например, турист получает травму во время катания на байке, а страховой сообщает, что упал во время прогулки. Установить истинную картину удастся только после заключения эксперта. Тогда страховщик вынужден отказать в выплате.

Инсульт в Австрии. В 2012 году 44-летний финансист Дмитрий Соловьев поехал кататься на горных лыжах в Австрию. Туристу была необходима страховая компания, которая страхует и при занятиях спортом и он остановился на предложении компании «Цюрих» (с января 2015 года компания переименована в «Зетта Страхование»). Но возникшие в конечном счете проблемы не имели ничего общего с занятиями экстремальным спортом: во время утренней зарядки у Дмитрия случилось кровоизлияние в мозг.

Его госпитализировали в нейрохирургическую клинику, где состояние удалось стабилизировать, после чего врачи посоветовали ему ехать домой и заниматься дальнейшим лечением. У медиков было единственное жесткое требование: лететь можно было только на специализированном самолете с медицинской аппаратурой и под наблюдением врачей. Страховая компания отказалась оплачивать такой перелет, предложив взамен выкупить четыре места в обычном самолете и нанять медсестру.

Но австрийские врачи были категорически против, т.к. перелет на обычном самолете был для туриста чреват фатальными последствиями. Поэтому туриста прооперировали на месте.

Дмитрию Соловьеву пришлось провести в клинике порядка месяца, предварительно заплатив залог в 2 тыс. евро. Основной счет (порядка 40 тыс. евро) туристу прислали на домашний адрес уже после его возвращения домой. Туристическая страховка покрывала 100 тыс. евро, но в компании отказались считать случай страховым, объяснив это тем, что медицинские расходы были вызваны врожденным заболеванием - неправильным сосудистым образованием в мозге.

Чтобы оплатить медицинский счет, Дмитрию Соловьеву пришлось подать в суд на страховую компанию. Судья не нашел в его случае причин для отказа в выплате. Согласно статьям 963 и 964 Гражданского кодекса,

ими могут быть злой умысел страхователя или форс-мажорные обстоятельства (ядерный взрыв, военные действия и забастовки).

В результате суд встал на сторону Дмитрия и он получил компенсацию в размере 400 тыс. руб., а также средства на покрытие всех страховых расходов - поездку в австрийскую клинику жены, возвращение в Москву, счета за проживание и медицинские услуги. Компания «Зетта Страхование» также не прокомментировала данную ситуацию.

Как показывает судебная практика, если страховая изначально признала случай страховым и только потом отказалась от компенсаций, шансы на выигрыш в суде очень высоки, поэтому важно добиться от страховщиков признания, что произошедшая с туристом травма покрывается страховкой.

Травма в Германии. В 2015 году 26-летняя Дарья С. вместе с братом решили отправиться на горнолыжный курорт на юге Германии. Во время катания на лыжах, девушка упала и получила серьёзную травму - травматический разрыв печени. После чего на вертолете ее доставили в ближайшую клинику. Дарья находилась в реанимации в течение трех дней, после ещё десять дней провела в обычной палате, проходя восстановительный курс (реабилитацию). Её пришлось потратить около 6 тыс. евро. на транспортировку и свое лечение.

Страховое общество ЖАСО, чью базовую страховку Дарья приобрела перед поездкой, отказало в возмещении расходов, объяснив это тем, что базовой страховкой не предусмотрено покрытие затрат по лечению, связанному с занятием некоторыми видами спорта, в т.ч. с катанием на горных лыжах и на сноуборде.

Вернувшись из путешествия домой, Дарья пошла к юристам. Они нашли важную оговорку, которая позволила получить компенсацию в досудебном порядке. По правилам страхования ЖАСО, ограничения по страховым случаям при занятиях спортом не распространяются на состояния, представляющие угрозу для жизни застрахованного лица.

Благодаря этой оговорке девушке удалось получить компенсацию от компании, не доводя дело до суда.

Отметим, что «базовое страховое покрытие для выезжающих за рубеж всегда рассчитано на оказание экстренной медицинской помощи, т.е. застрахованному оказывают первую помощь или иную медицинскую помощь, которая позволит продолжить отдых или вернуться домой, при этом, стоимость транспортировки страховкой покрывается, если требуется экстренная перевозка»⁵⁶. Комментировать, почему Дарье была все-таки выплачена компенсация, в компании не стали, сославшись на российское законодательство.

Российские туристы чаще всего, собираясь в какую-либо зарубежную поездку, очень тщательно исследуют всевозможные туристические порталы в поисках самого интересного предложения, но при этом гораздо меньше интересуются продуктами страховых компаний. Даже приобретя страховой полис с риском «страхование от невыезда», туристы не спешат им воспользоваться при наступлении страхового случая, пытаются заставить вернуть свои деньги именно туроператора, а не страховую компанию. Можно предположить, что виной всему *отсутствие широкого информирования о предложениях страховщиков, адресованных туристам, в средствах массовой информации и на телевидении, а также низкая страховая культура наших граждан.* Действительно, СМИ/ интернет пестрят различными призывами застраховать автомобиль (ОСАГО) или приобрести самый дешевый полис КАСКО, а медицинское страхование на территории России встречается довольно редко. Но, тем не менее, россияне слышаны о медицинских страховках и (как показывает практика) оформляют их почти для каждой своей поездки за границу. При этом, заметим, что если поездка планируется в страну, в которую въезд не требует обязательного наличия медицинского полиса, то отечественные

⁵⁶ ПРОРЫВНЫЕ НАУЧНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ КАК ДВИГАТЕЛЬ НАУКИ: сборник статей Международной научно-практической конференции/ в 3 ч. Ч.1 - Уфа: АЭТЕРНА, 2015. – 302 с.

туристы не стремятся его приобрести, тем самым экономя на своем же здоровье.

Рассмотрим ещё один пример, связанный с судебным делом, которое произошло в Перми. «Суть иска напрямую связана с полисом страхования расходов туристов вследствие невозможности совершить поездку»⁵⁷.

Семья из трех человек (мать, отец и ребенок) приобрела тур во Францию. Накануне поездки ребенок заболел, ему было необходимо лечение в стационаре. О том, что туристы не смогут отправиться в путешествие во Францию турагент своевременно уведомил туроператора. По прошествии нескольких дней туристы потребовали возврата денег за несостоявшуюся поездку. Турагент разъяснил им, что теперь необходимо обращаться в страховую компанию, т.к. именно она ответственна за возврат денежных средств, поскольку страховка от невыезда входила (помимо прочего) в стоимость тура. Но туристов не устроил такой ответ турагента и они направились в суд. Турагентство было назначено ответчиком в этом деле, в ходе судебного разбирательства в качестве третьих лиц были привлечены страховая компания и туроператор. В суде турагент проиграл, суд присудил ему выплатить туристам полную стоимость тура, расходы на представителя в суде и компенсацию морального вреда. Осужденному турагенту пришлось составить кассационную жалобу, наняв для этого профессионально юриста.

Рассмотрев и проанализировав требования кассационной жалобы турагента, суд пришел к выводу, что в первой инстанции при рассмотрении дела были допущены нарушения и отменил решение первой инстанции, вернув дело на новое рассмотрение. Данное дело для представителей турбизнеса закончилось положительно – требования по материальному возмещению истцов были полностью отклонены, страховая компания была признана ответственной за возврат требуемых денежных

⁵⁷ Чего ждать от решений российских судов? История одного иска (Выпуск № 51) [Электронный ресурс]. URL: <http://www.atorus.ru/articles/story/article/1091.html/> - 11.02.2017.

средств. Как оказалось, страховая компания и не отказывалась исполнить свои обязательства перед туристами, им надо было лишь только к ней своевременно обратиться, а не начинать вести довольно продолжительный судебный процесс.

3.2 Анализ туристско-страховых услуг Российской Федерации (на примере крупнейших страховых компаний)

В рамках страхования туристов для выезда за границу Российской Федерации существует определенная альтернатива при выборе страховой компании. Перед потенциальным туристом практически всегда возникает проблема ее выбора, исходя из спроса конкретных туристов и предложений конкретных страховых компаний Российской Федерации.

Для решения указанной проблемы необходимо проведение анализа рынка компаний, предлагающих получение туристско-страховых услуг.

К числу наиболее распространенных страховых компаний, оказывающих услуги страхования туристов в Российской Федерации, относятся Росгосстрах⁵⁸, СОГАЗ⁵⁹, Ингосстрах⁶⁰, РЕСО-Гарантия⁶¹, АльфаСтрахование⁶², ВСК⁶³, ВТБ Страхование⁶⁴, Согласие⁶⁵, Allianz (Альянс)⁶⁶, Ренессанс Страхование⁶⁷. Считаем, что целесообразно рассмотреть и сравнить предложения по страхованию туристов всех указанных компаний-лидеров. При этом отметим, что в сфере туризма наибольшим спросом пользуются первые три страховых компании.

⁵⁸ Страхование выезжающих за рубеж. [Электронный ресурс]. URL: http://www.rgs.ru/products/private_person/tour/strahovanie_turistov/fullinfo/index.wbp/. - 15.12.2016.

⁵⁹ Согаз-Вояж. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.sogaz.ru/private/travel/>. - 15.12.2016.

⁶⁰ Страховка выезда за границу. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.ingos.ru/ru/private/travel/abroad/>. - 15.12.2016.

⁶¹ Страхование путешественников. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.reso.ru/Retail/Travel/>. - 15.12.2016.

⁶² Страхование туристов. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.alfastrah.ru/individuals/travel/>. - 15.12.2016.

⁶³ 59 Страхование выезжающих за рубеж. [Электронный ресурс]. URL: http://www.vsk.ru/individuals/travel/travel_insurance/. - 15.12.2016.

⁶⁴ Страхование выезжающих за рубеж. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.vtbins.ru/individual/abroad/#online/>. - 15.12.2016.

⁶⁵ Страхование путешественников. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.soglasie.ru/individuals/puteshestviya/strakhovanie-dlya-vyezshayushchikh-v-drugoy-gorod-ili-za-rubezh/>. - 15.12.2016.

⁶⁶ Страхование путешественников. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.allianz.ru/ru/moscow/individuals/travel/>. - 15.12.2016.

⁶⁷ Путешествие. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.renins.com/insurance/abroad/>. - 15.12.2016.

Страховая компания «СОГАЗ» в настоящее время предлагает своим потенциальным клиентам в рамках базовой программы покрытие следующих расходов:

- расходы на оказание медицинской помощи при внезапном заболевании или несчастном случае;
- расходы на оказание экстренной стоматологической помощи в пределах 200 EUR/USD в зависимости от валюты полиса;
- внезапного заболевания или несчастного случая, повлекшего противопоказания для совершения поездки, произошедшего с застрахованным лицом или его родственниками;
- отказа в выдаче застрахованному лицу визы, необходимой для выезда в зарубежную поездку, или задержки в выдаче такой визы;
- расходы на звонок в сервисную компанию, а также на отправку копий документов по факсимильной связи.
- расходы по медицинской эвакуации, репатриации;
- дополнительно клиенту предоставляются программы покрытия расходов в случае следующих случаев:
 - смерти застрахованного лица, его родственников, либо другого застрахованного лица, указанного в договоре страхования;
 - причинения недвижимому имуществу застрахованного лица значительного материального ущерба.

Страховая компания «ИНГОССТРАХ» предусматривает страхование в рамках полиса медицинских расходов, страхование от несчастного случая, страхование багажа (от его утраты, повреждения и т.п.), спортивных рисков, а также гражданской ответственности.

Дополнительно в полис предлагается включить следующие события, в результате которых возможно наступление страхового случая:

- стихийные бедствия;
- полеты на летательных аппаратах;

- полеты на безмоторных летательных аппаратах;
- спорт, включая горные лыжи;
- военные действия, народные волнения;
- управление и поездки на моторных транспортных средствах (кроме автомобильного транспорта);
- солнечные ожоги;
- работа повышенного риска;
- народные волнения;
- юридическая помощь;
- вакцинация/ дезинфекция.

Также предлагается страхование квартиры или дома на время отпуска.

Страховая компания «РЕСО-гарантия» предлагает следующий перечень видов помощи:

- медицинская помощь;
- амбулаторная помощь;
- стационарная помощь;
- скорая и неотложная медицинская помощь;
- лекарственные средства;
- перевязочные материалы, средства фиксации;
- экстренная медицинская помощь при возникновении обострения и/или осложнения хронического заболевания;
- медико-транспортная помощь;
- медицинская эвакуация;
- медицинская репатриация;
- транспортировка в стране временного пребывания;
- возвращение застрахованного в страну постоянного проживания;
- посмертная репатриация;
- связь с Сервисным центром;
- стоматологическая помощь;

- визит родственника Застрахованного;
- возвращение несовершеннолетнего ребенка;
- пребывание в стационаре одного из родителей;
- досрочное возвращение Застрахованного в страну постоянного проживания.

Также страховая компания «РЕСО-гарантия» выделяет следующие дополнительные (специфические) услуги:

- страхование гражданской ответственности выезжающих за рубеж (т.е. компания обязуется урегулировать и оплатить обоснованные претензии третьих лиц по возмещению им ущерба из-за непреднамеренных действий владельца договора страхования (страхователя));
- «бизнес-кард» (данная услуга для тех путешественникам, которые в течение года выезжают за рубеж часто, т.к. перед каждой поездкой это экономит время на оформление страховки).

Страховая компания «АльфаСтрахование» предлагает страховой полис «АльфаТРЕВЕЛ» со следующим списком страховых рисков:

- транспортные расходы (эвакуация детей, возвращение после длительной госпитализации оплата срочных сообщений);
- медицинская транспортировка;
- оплата экстренной стоматологической помощи;
- транспортные расходы (временное или досрочное возвращение, визит третьего лица в чрезвычайной ситуации, расходы при задержке регулярного авиарейса);
- оплата медицинских расходов;
- помощь при потере или похищении документов;
- юридическая помощь;
- репатриация в случае смерти.

Дополнительно в полис предлагается включить следующие риски:

- оплата расходов, связанных с утратой или повреждением личного автотранспортного средства в результате аварии или поломки (кроме территории РФ);

- ГО перед третьими лицами;
- страхование багажа;
- страхование потерь от отмены поездки (кроме риска неполучения визы).

В каких случаях производится выплата туристу по страховому полису компании «ВКС»:

- необходимость обращения к врачу в связи с острым заболеванием или травмой;

- медицинская транспортировка или эвакуация/ репатриация;

- компенсация расходов в случае прерывания поездки из-за болезни или смерти близкого родственника;

- организация досрочного возвращения в страну постоянного пребывания детей до 18 лет, оставшихся без присмотра в результате несчастного случая или болезни застрахованного;

- организация передачи срочных сообщений, связанных со страховым случаем, и оплата соответствующих расходов.

Дополнительно могут быть включены: страхование на случай задержки рейса, стоматологическая помощь, юридическое сопровождение, помощь в случае утери документов, организация визита близкого родственника (если состояние здоровья застрахованного оценивается лечащим врачом как критическое).

Страховая компания «ВТБ Страхование» осуществляет добровольное страхование выезжающих за пределы постоянного места жительства по территории Российской Федерации и за ее пределы по следующим рискам:

- страхование медицинских расходов (в т. ч. медико-транспортных).

Дополнительные:

- страхование от несчастного случая;
- страхование на случай отмены поездки;
- страхование багажа;
- страхование на случай задержки/ отмены рейса;
- страхование гражданской ответственности.

Перечень страховых рисков при страховании граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства, предлагаемый страховой компанией «Согласие»:

– возникновение расходов у Застрахованного, понесенных в период временного пребывания за пределами постоянного места жительства:

- медицинских расходов;
- медико-транспортных расходов;
- расходов по посмертной репатриации;
- транспортных расходов;
- расходов по проживанию в гостинице;
- дополнительных расходов.

– возникновение расходов из-за невозможности совершить поездку, имевших место с момента заключения договора страхования до даты выезда или изменения срока пребывания за пределами постоянного места жительства, и подтвержденных документально;

– смерть Застрахованного в результате несчастного случая, произошедшего во время пребывания за пределами постоянного места жительства;

– установление инвалидности Застрахованному в результате несчастного случая, произошедшего во время пребывания за пределами постоянного места жительства;

– телесные повреждения (травма) Застрахованного в результате несчастного случая, произошедшего во время пребывания за пределами постоянного места жительства;

– гибель либо утрата багажа Застрахованного компанией-перевозчиком;

– возникновение у Застрахованного обязанности возместить вред, причиненный третьим лицам (страхование гражданской ответственности);

– возникновение расходов на оказание юридической помощи Застрахованному.

Страховая компания «Альянс» предлагает своим потенциальным клиентам покрытие только следующих расходов:

- болезней и травм в поездке;
- страхование расходов, связанных с отменой поездки;
- страхование багажа;
- страхование гражданской ответственности;
- страхование от несчастного случая;
- не добросовестное выполнение своих обязательств туроператором.

Страховая компания «Ренессанс Страхование» предлагает следующий перечень видов помощи:

- экстренная медицинская и стоматологическая помощь;
- медикаменты;
- использование необходимого медицинского оборудования;
- медицинская транспортировка;
- долечивание;
- перевозка останков;
- эвакуация детей;

Дополнительные риски:

- досрочное возвращение домой в чрезвычайной ситуации;
- визит родственника в чрезвычайной ситуации;
- страхование багажа;
- юридическую помощь;
- административную помощь при потере или хищении документов.

Окончательная стоимость будет зависеть от индивидуальных требований и условий планируемой поездки. Например, если турист любит активный отдых или зимние виды спорта, то стоимость полиса будет дороже. Точную стоимость можно рассчитать при помощи онлайн-калькулятора на сайте компании.

На фоне указанных страховых компаний ярко проявляются преимущества страховой компании «Росгосстрах», которая является правопреемницей единственной в СССР страховой компании (Госстрах).

«Росгосстрах» предлагает своим потенциальным клиентам страхование следующих рисков из группы «Медицинская и экстренная помощь»:

- амбулаторное лечение;
- пребывание и лечение в стационаре;
- экстренная стоматология;
- транспортировка к врачу или в медицинское учреждение;
- транспортировка из-за границы при условии отсутствия возможностей для предоставления экстренной медицинской помощи на территории страхования;
- транспортировка из-за границы при условии отсутствия возможности у застрахованного по медицинским показаниям самостоятельно вернуться к месту проживания по причине страхового случая;
- репатриация останков;
- телефонные звонки страховщику в сервисную компанию;
- проезд до места жительства после стационарного лечения;
- наблюдение в стационаре за состоянием здоровья;
- проживание до отъезда после стационарного лечения
- организация передачи и оплата экстренных сообщений;
- проезд до места жительства по причине наличия медицинских противопоказаний к перелету;
- предоставление и оплата переводчика в стационаре;

- визит третьего лица;
- возвращение несовершеннолетних детей;
- расходы на проезд лица, находящегося в одной туристической поездке с застрахованным;
- досрочное возвращение близких родственников застрахованного в случае дорожно-транспортного происшествия;
- получение юридической помощи;
- организация административной помощи;
- организация и проведение поисково-спасательных операций.

Клиент вправе расширить страховое покрытие дополнительными условиями («Активный отдых и спорт» (предусматривается страхование рисков на более 50 видов активного отдыха и спорта), «Хронические заболевания», «Беременность» (на случай внезапного острого осложнения беременности и преждевременных родов, в том числе и в результате несчастного случая) и др.) для его комплексной защиты от возможных неприятностей в путешествии.

При этом не подлежат страхованию поездки, предполагающие занятия горным туризмом, скалолазанием, альпинизмом, ледолазанием, парапланеризмом.

Среди недостатков компании «Росгосстрах», устранение которых положительно повлияет на отношение потенциальных клиентов и спрос на услуги компании, можно выделить следующее:

- 1) отсутствие адреса электронной почты, что в настоящее время затрудняет процесс документооборота;
- 2) недостаточный уровень правовой грамотности сотрудников «Горячей линии», что отмечается в отзывах клиентов в социальных сетях.

Анализируя способы получения полисов при выезде за рубеж, следует обратить внимание и на то, что подавляющее большинство страховых компаний сегодня позволяют очень удобно и быстро оформить полис онлайн

на сайте компании. Нужно только заполнить необходимые данные о предстоящей поездке, затем оплатив полис банковской картой через сайт и получить на электронную почту и/или на смартфон (часто совместно с памяткой).

Электронные полисы принимаются в консульствах и посольствах. Для этого нужно предварительно распечатать полис и поставить на нем подпись. А в случае необходимости полис с синей печатью всегда можно получить в любом офисе выбранной страховой компании.

Покупка страхового полиса через интернет в режиме онлайн является довольно выгодным из всех вариантов приобретения страховки. При оформлении полиса на сайте страховой компании, клиент указывает данные о типе поездки, стране пребывания и желаемой сумме страхования. Автоматический калькулятор предлагает чаще несколько вариантов итоговой стоимости, в зависимости от количества желаемых услуг. Оплата онлайн совершенно безопасна. Обработка данных ведется на защищенном высокотехнологичном сервере процессинговой компании. Данные кредитных карт передаются в зашифрованном виде и не сохраняются на web-сервере. Все введенные персональные данные клиентов хранятся на защищенном сервере, доступ к данным имеют только специалисты выбранной компании. Все данные хранятся в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Высылаемые клиенту на электронную почту страховые полисы подписаны с использованием квалифицированной электронной цифровой подписи, удостоверяющей подлинность этих документов.

3.3 Современные проблемы и перспективы развития страхования рисков в туризме на примере страховой компании «Росгосстрах» (краткая характеристика СК, оценка конкурентоспособности, схема продукта, достоинства и недостатки предлагаемой услуги, частые вопросы клиентов)

Публичное акционерное общество (ПАО) «Росгосстрах» – крупнейшая страховая компания (СК) РФ (в группу компаний «Росгосстрах» входит более 3 тыс. страховых отделов и агентств, порядка 400 центров урегулирования убытков, численность работников компании достигает 64 тыс. человек, 46 тыс. из которых – страховые агенты. На сегодняшний день история компании «Росгосстрах» насчитывает 95 лет (образована в феврале 1992 г.). Ранее компания стала правопреемником Госстраха РСФСР (создан в 1921 г.). В настоящее время данная компания оказывает огромное влияние на формирование страхового рынка на территории всей Российской Федерации.

Как уже было отмечено в п. 2.3 настоящей работы, компания «Росгосстрах» имеет ряд преимуществ по направлению «страхование выезжающих за рубеж» (далее – ВЗР), которые мы рассмотрим более подробно. Как гарантирует компания, где бы ни находился турист, по договору страхования путешествий «Росгосстрах» полностью возьмет на себя оказание необходимой медицинской помощи (качественной и своевременной); предоставит широкий спектр различных медицинских услуг; организует визит в клинику/ к врачу; уладит все возникающие административные или бумажные вопросы.

Как уже было отмечено, данная страховая компания предлагает своим потенциальным клиентам страхование следующих рисков из группы «Медицинская и экстренная помощь»:

- амбулаторное лечение;
- пребывание и лечение в стационаре;
- экстренная стоматология;
- транспортировка к врачу или в медицинское учреждение;
- транспортировка из-за границы при условии отсутствия возможностей для предоставления экстренной медицинской помощи на территории страхования;

– транспортировка из-за границы при условии отсутствия возможности у застрахованного по медицинским показаниям самостоятельно вернуться к месту проживания по причине страхового случая;

– репатриация останков;

– телефонные звонки страховщику в сервисную компанию;

– проезд до места жительства после стационарного лечения;

– наблюдение в стационаре за состоянием здоровья;

– проживание до отъезда после стационарного лечения

– организация передачи и оплата экстренных сообщений;

– проезд до места жительства по причине наличия медицинских противопоказаний к перелету;

– предоставление и оплата переводчика в стационаре;

– визит третьего лица;

– возвращение несовершеннолетних детей;

– расходы на проезд лица, находящегося в одной туристической поездке с застрахованным;

– досрочное возвращение близких родственников застрахованного в случае дорожно-транспортного происшествия;

- получение юридической помощи;
- организация административной помощи;
- организация и проведение поисково-спасательных операций.

Клиент вправе расширить страховое покрытие дополнительными условиями («Активный отдых и спорт» (предусматривается страхование рисков на более 50 видов активного отдыха и спорта), «Хронические заболевания», «Беременность» (на случай внезапного острого осложнения беременности и преждевременных родов, в том числе и в результате несчастного случая) и др.) для его комплексной защиты от возможных неприятностей в путешествии.

При этом не подлежат страхованию поездки, предполагающие занятия горным туризмом, скалолазанием, альпинизмом, ледолазанием, парапланеризмом.

Надо отметить, что прежде чем заключить договор страхования со страховой компанией любой потенциальный путешественник должен в обязательном порядке поинтересоваться следующими вопросами:

- на какой территории (конкретно) действуют страховые договоры/полисы данной страховой компании?
- имеет ли данная страховая организация действующий договор/соглашение о совместной работе с иностранными организациями/компаниями (assistance)?
- какие услуги (и каких условиях) оказываются российским туристам иностранным партнером?

Общая схема продукта, предлагаемого страховой компанией «Росгосстрах» в рамках Правил комплексного страхования граждан, выезжающих за рубеж, представлена на Рисунке 6.

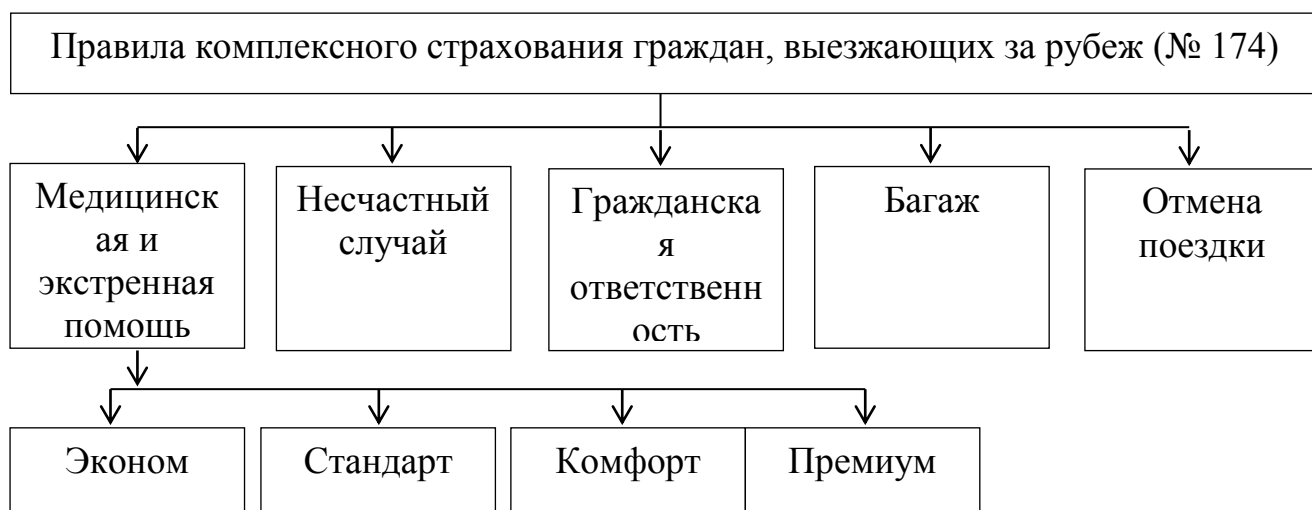


Рисунок 6 – Общая схема продукта «Страхование ВЗР»

Как мы видим из рисунка 6, общая схема представляет собой некий «конструктор», который позволяет моделировать страховой продукт для удовлетворения индивидуальных потребностей клиента в страховой защите,

используя понятный для него набор вариантов и условий страхования. Риски могут быть выбраны как в рамках одного договора страхования, так и отдельно.

Рассматривая преимущества Правил страхования «Росгосстраха» по сравнению с крупнейшими конкурентами на рынке страхования туристов, таких как «Ингосстрах», «ВСК», «АльфаСтрахование» и «РЕСО-Гарантия», то тоже можно увидеть явные преимущества даже по основному риску «Медицинская и экстренная помощь». Рассмотрим оценку конкурентоспособности услуги по сравнению с другими компаниями в Таблице 1.

Таблица 2 – Оценка конкурентоспособности страховых компаний по риску «Медицинская и экстренная помощь»

«Росгосстрах»	Конкуренты
«Медицинская и экстренная помощь»	
Стоматологическая помощь – включен рентген	В Ингосстрахе – не включен, в РЕСО, Альфа, ВСК - покрывается
Дополнительный риск: обострение или осложнения имеющихся у застрахованного хронических заболеваний, протекающих с угрозой для жизни, независимо от того, было ли о них известно застрахованному на начало поездки или нет. Росгосстрах покрывает в размере 10% от страховой суммы без заявлений и меданкет.	Ингосстрах покрывает только при оплате дополнительной премии, РЕСО, Альфа, ВСК дополнительный риск по хроническим заболеваниям не предлагает

Если дополнительный риск по хроническим заболеваниям не куплен, а обострение/ осложнение хронического заболевания вызывает состояние, угрожающее жизни застрахованного, то лимит страхового возмещения/ расходов, оплачиваемых страховщиком, составляет до 1000 у.е.	Ингосстрах – не покрывает, РЕСО – покрывает только спасение жизни в размере 10% от страховой суммы, Альфа – покрывает только при условии, что за 6 месяцев до поездки не было обращений, ВСК – покрывает только спасение жизни – лимит 1000 у.е.
--	--

Продолжение таблицы 2

«Росгосстрах»	Конкуренты
Если дополнительный риск по хроническим заболеваниям не куплен, а обострение/ осложнение хронического заболевания вызывает состояние, угрожающее жизни застрахованного, то лимит страхового возмещения/ расходов, оплачиваемых страховщиком, составляет до 1000 у.е.	Ингосстрах – не покрывает, РЕСО – покрывает только спасение жизни в размере 10% от страховой суммы, Альфа – покрывает только при условии, что за 6 месяцев до поездки не было обращений, ВСК – покрывает только спасение жизни – лимит 1000 у.е.

<p>Беременность – внезапное острое осложнение беременности и преждевременных родов, в том числе и в результате несчастного случая, - при сроке беременности до 31 недели, Росгосстрах покрывает в размере 10% от страховой суммы без заявлений и меданкет.</p>	<p>Ингосстрах, РЕСО – не покрывает, ВСК – срок беременности до 12 недель, только в результате НС или выкидыш, Альфа – срок беременности до 8 недель</p>
<p>Расходы по получению юридической помощи – лимит покрытия 2000 у.е.</p>	<p>Ингосстрах – покрывает при дополнительной премии, ВСК - лимит покрытия 1000 у.е., Альфа - лимит покрытия до 5000 у.е., РЕСО – юридическая помощь представлена как отдельный риск, в медицинском риске не страхуют</p>
<p>Барокамера - покрывает</p>	<p>Ингосстрах, ВСК, Альфа, РЕСО – не покрывают</p>

Продолжение таблицы 2

<p>«Росгосстрах»</p>	<p>Конкуренты</p>
<p>Расходы на проезд лица, имеющего договор с Росгосстрахом по ВЗР и находящимся в одной поездке с застрахованным, с которым наступил страховой случай</p>	<p>Ингосстрах, ВСК, Альфа, РЕСО – не покрывают</p>

Транспортировка и репатриация в соответствии со страховой суммой договора	ВСК – лимит 10000 у.е., Альфа - репатриация 5000 у.е., РЕСО и Ингосстрах – как в РФС
Эвакуация до ближайшего транспортного узла к месту проживания	РЕСО – до международного порта, из которого совершен выезд за рубеж, Ингосстрах, ВСК и Альфа как в РФС
Расходы на организацию административной помощи 3% от страховой суммы: документы, багаж	ВСК – 100 у.е. только срочное сообщение, Альфа – 300 у.е., Ингострах, РЕСО - нет

Анализируя Таблицу 1 можно сделать вывод, что перечень услуг, предлагаемых страховой компанией «Росгосстрах», является более широким в сравнении с иными страховыми компаниями. Также при сравнении комфорта поиска необходимой информации на официальных сайтах страховых компаний названная страхования компания объективно лидирует.

В 2015 году за рубежом чаще всего клиенты компании «Росгосстрах» обращались за помощью в Италии, Испании, Таиланде, Германии, Австрии, Франции, Болгарии, Турции, Греции, Черногории. Наиболее частая причина обращения к врачу – простудные заболевания (34% страховых случаев), расстройства системы пищеварения (19%), а также травмы (17%).

Вот один из примеров, когда «Росгосстрах» урегулировал страховой случай с туристками из Краснодара, попавшими в ДТП в Индии. Такси, в котором ехали женщины, столкнулось с грузовиком-автоцистерной, в результате ДТП водитель такси, а также пассажирка, сидевшая на переднем сиденье, погибли, виновник аварии скрылся. Обе пассажирки, сидевшие сзади, получили тяжелые травмы и были доставлены в реанимацию с места происшествия.

Перед отъездом на отдых обе выжившие туристки оформили в компании «Росгосстрах» в Краснодарском крае полис страхования выезжающих за рубеж с суммой покрытия 30 тыс. евро.

«Росгосстрах» оплатил госпитализацию пострадавших в Университетской клинике г. Тривандрум, сложное оперативное лечение и 11-дневное пребывание в больнице. Оплата лечебному учреждению в рамках страхования выезжающих за рубеж составила порядка 7,5 тыс. евро за каждую из пациенток.

В силу полученных травм пострадавшие женщины могли возвращаться домой только в лежачем положении на специальных носилках: для их сопровождения были выделены врач-реаниматолог и медицинская сестра. Транспортировка пострадавших по маршруту Тривандрум-Дели была организована специальным рейсом санитарной авиации, а затем по маршруту Дели-Москва-Краснодар – регулярным рейсом с установкой 2 носилочных модулей. Включая затраты на транспортировку, общая сумма урегулированного страховой компанией убытка составила порядка 41000 евро.

Говоря об урегулировании убытков в страховании путешествующих, то так же стоит отметить высокий уровень и стабильность обслуживания застрахованных. Страховая компания «Росгосстрах» предлагает:

- широкую сеть ассистансов с хорошей репутацией на рынке, работающих в режиме 24/365 (среди которых Global Voyager Assistance, Савитар, Fidelitas, Балт Ассистанс, Europ Assistance и др.);
- оптимальный выбор ассистанса при страховании;
- переадресацию звонков застрахованных с номера РГС на номер ассистанса;
- независимость «Росгосстраха» от ассистанса, т.е. возможность смены ассистанса в любое время;
- компенсационное обслуживание (самая крупная сеть центров урегулирования убытков в России).

Рассматривая достижения данной компании по направлению «страхование выезжающих за рубеж», можно выделить достаточно большой список наград. Вот некоторые из них за последние годы: в 2014 году

«Росгосстрах» признан лучшим страховщиком для российских туристов по итогам представительного Интернет-голосования⁶⁸ (за компанию проголосовало 47% Интернет-пользователей). Также, в 2014 году компания была признана победителем в номинации «Лучшая страховая компания для туристов 2014 года». В 2015 году «Росгосстрах» был признан лучшей отечественной компанией в России в номинации «Любимый бренд путешественников» в конкурсе Travelers Choice Favorites. Также, в 2015 году Департамент культуры города Москвы наградил «Росгосстрах» Дипломом за отличную работу по подготовке и проведению летней оздоровительной компании 2015. Согласно данным Национального агентства финансовых исследований «Росгосстрах» – это один из самых узнаваемых страховых брендов (о компании слышали 92% опрошенных). Также данная страховая компания признана лидером рынка по качеству обслуживания (38% опрошенных клиентов оценили сервис компании на 5 баллов из 5, ещё 31% - на 4 из 5). Эти премии подтверждение заслуг «Росгосстраха» в развитии страхования путешественников и обеспечении высокого уровня клиентского сервиса и медицинской помощи застрахованным.

Таким образом, можно выделить основные конкурентные преимущества страхования выезжающих за рубеж в компании «Росгосстрах»:

- надежность и известность компании;
- доступная цена продукта;
- быстрота заключения полиса;
- лёгкий выбор программ, условий;
- возможность выбора рисков и страховых сумм;
- качественное и своевременное оказание услуг лучшими сервисными компаниями;
- максимальная ясность и прозрачность условий страхования;

⁶⁸ Интернет-пользователи назвали РОСГОССТРАХ лучшей страховой компанией для туристов. [Электронный ресурс]. URL: http://www.rgs.ru/pr/news/article.wbp?article_id=e517e469-fb8a-4aa3-8c5b-cba31284f2. - 15.12.2016.

– контроль качества предоставляемых медицинских услуг.

Но наряду с достоинствами существуют и свои недостатки, среди которых можно выделить следующее:

1) отсутствие адреса электронной почты, что в настоящее время затрудняет процесс документооборота;

2) недостаточный уровень правовой грамотности сотрудников «Горячей линии», что отмечается во многих отзывах клиентов в различных социальных сетях.

Также можно отметить и тот факт, что при получении полиса, у клиентов очень часто возникают различного рода вопросы/ обращения, на которые они не всегда могут сразу найти ответы. В Таблице 2 перечислены самые частые вопросы (с ответами в соответствии с Правилами комплексного страхования граждан, выезжающих за рубеж, (типовые (единые)) № 174, в редакции, утвержденной Приказом ПАО СК «Росгосстрах» от 30.05.2016 г. № 46)), возникающие при страховании выезжающих за рубеж (по статистическим данным страховой компании «Росгосстрах»).

Таблица 3 – Самые частые вопросы клиентов при страховании

Вопрос	Ответ
Бесплатный ли звонок в ассистанс?	Звонок не бесплатный, но расходы за звонки по страховому событию будут возмещены по приезду.

Продолжение таблицы 3

Вопрос	Ответ
Помогут ли при обострении хронического	16.4. «Лимит ответственности Страховщика на оказание экстренной/ неотложной медицинской помощи при обострении или осложнении хронического

заболевания?	заболевания, повлекшего угрозу для жизни Страхователя (Застрахованного), составляет эквивалент 1000 у.е., если иное не предусмотрено Договором страхования».
С какими лечебными учреждениями есть договоры на территории страхования?	Клинику выбирает сервисная компания при обращении застрахованного в зависимости от места нахождения клиента, времени суток, возраста, характера необходимой помощи и пр.
Какой ассистанс в определенной стране?	Ассистанс выбирается автоматически в момент акцептации полиса, может быть изменен без предупреждения, на качество обслуживания не влияет.
Будет ли предоставлен переводчик?	Предоставление переводчика предусмотрено только при стационарном лечении, при страховании по программе 3 и выше и возможностями оказания таких услуг в данной клинике 13.3.4.7. «расходы на предоставление и оплату переводчика при нахождении Застрахованного в стационаре на территории страхования, но не более эквивалента в размере 0,2 % от страховой суммы или иного лимита для таких расходов, особо установленного в Договоре страхования (страховом Полисе) организуются Сервисной компанией только при наличии такой возможности в медицинском учреждении».

Продолжение таблицы 3

Вопрос	Ответ
<p>Придется ли платить самостоятельно? Почему отправляют за самооплату?</p>	<p>Самостоятельно оплачиваются медикаменты.</p> <p>Причины направления за самооплату:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Экстренность ситуации (нет времени ждать гарантийное письмо); - Нежелание клиники принимать гарантию (легче взять наличные с клиента); - Невозможность однозначно судить о страховой/нестраховой природе случая.
<p>Будут ли платить за сопровождающего при госпитализации ребенка?</p>	<p>Оплата пребывания сопровождающего взрослого в стационаре не предусмотрена Правилами страхования.</p>
<p>Оплатят ли возвращение, если придется пропустить свой рейс?</p>	<p>Оплата проживания до отъезда и проезд до места жительства после стационарного лечения предусмотрены только при страховании оп программам 2 и выше.</p>
<p>Почему ассистанс запрашивает фотокопию загранпаспорта и визы при обращении?</p>	<p><u>Это необходимо для того, чтобы подтвердить:</u></p> <p>1. Указанный лимит застрахованных по полису дней не израсходован.</p> <p>п. 7.10. «Если срок страхования по Договору превышает количество дней нахождения Застрахованного на территории страхования, то по запросу Страховщика/Сервисной компании Застрахованный в обязательном порядке должен подтвердить, что количество дней на момент обращения не израсходовано, путем предоставления копии заграничного паспорта с соответствующими</p>

	отметками службы пограничного контроля
--	--

Продолжение таблицы 3

Вопрос	Ответ
	<p>о пересечении государственной границы РФ или иной страны при выезде/въезде на территорию страхования».</p> <p>2. Полис не куплен в момент нахождения на территории страхования</p> <p>п.8.6.12. «Если на момент заключения Договора страхования Застрахованный уже находился на территории страхования, страхование на данную поездку не</p>
	<p>действует, если иное прямо не предусмотрено в Договоре».</p> <p>3. Застрахованный не имеет вид на жительство или гражданство страны пребывания.</p> <p>4. Нахождение в Шенгене более 90 дней по программе обучения (необходимо применение повышающего коэффициента).</p> <p>Ссылайтесь на п.9.6.8.5. «По требованию Страховщика Страхователь (Застрахованный) обязан предоставить документы, подтверждающие факт нахождения Страхователя (Застрахованного) на территории страхования и сроки пребывания в ее пределах</p>

	(паспорт с отметками пограничного контроля о пересечении государственной границы РФ или иной страны при выезде на территорию страхования или въезде на территорию РФ или иной страны, документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина, миграционную карту, таможенную декларацию, билеты, счета из гостиниц и/или иные документы)».
--	---

Страховая компания «Росгосстрах» постоянно стремится к устранению всех своих недостатков и уменьшению проблем/ вопросов, возникающих у туристов в процессе путешествия, что в итоге положительно повлияет на отношение потенциальных клиентов и спрос на услуги компании в целом. Компания всегда предупреждает, что не следует ожидать за рубежом систему здравоохранения аналогичную российской, т.к. везде свои порядки. Профессионалы ассистанса всегда предлагают клиенту оптимальное решение для конкретной ситуации.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В результате проведенного исследования были сделаны следующие выводы:

Особенностью норм, регулирующих страхование туристской деятельности является их включенность – сочетание норм страхового права и норм права туристского.

При анализе актов, регулирующих туристское право, было выявлено, что практически ни в одном из данных актов прямо не сформулирована задача страхования туристов – она вытекает из иных принципов и задач. Исходя из того, что указанные акты являются основными, но не содержат положения о страховании туристов, следует вывод о несовершенстве норм международного права в указанной сфере, а также о недостаточности (или отсутствии) гарантий безопасности туризма, реализуемых всеми государствами. То есть международное правовое регулирование страхования граждан в сфере туризма, с одной стороны, выражено в обширном количестве нормативных договоров, а с другой – в указанных актах также нет норм о страховании.

Из анализа норм правовых актов Российской Федерации и иных актов информативного и рекомендательного характера логически следует вывод о том, что, несмотря на многочисленность законодательных актов, указанной сфере не предоставлено того уровня регулирования, который потенциально должен соответствовать уровню ее динамичного развития и распространенности как в Российской Федерации, так и на международном уровне.

Страхование в туризме обоснованно считается особым видом страхования, обеспечивающим страховую защиту имущественных (материальных) интересов граждан во время туристских поездок, путешествий и т.п. В классификации видов страхования указанный вид относится к рисковому, для которых наиболее характерны кратковременность

(не более 6 месяцев), большая степень неопределенности времени наступления страхового случая и величины возможного ущерба (убытка). Пунктом 1 ст. 927 ГК РФ установлены два основных вида страхования в зависимости от установленной законом необходимости заключения данного договора – обязательное и добровольное, а также два вида страхования в зависимости от предмета договора - имущественное и личное.

В ходе исследования нами были рассмотрены применяемые в настоящий момент виды страхования туристов, а также основные проблемы в сфере туризма, связанные со страхованием. Выявлены проблемы как общесоциального (в частности, недостаточный уровень правового просвещения граждан в вопросе о необходимости страхования и др.), так и юридического характера (несоответствие перечня интересов, страхование которых не допускается, объективным условиям развития практики применения договора страхования; отсутствие в российском законодательстве нормы, закрепляющей обязанность туроператора (турагента) по информированию туриста обо всех возможных рисках, которые можно включить в договор страхования и др.).

Рассмотрев современные формы предоставления страховых услуг, мы пришли к следующему выводу, что после многочисленных скандалов с заложниками-туристами за рубежом государство решило защитить отечественных туристов, и наряду со страховыми компаниями были созданы специальные организации по защите туристов, оказавшихся в сложной ситуации как внутри страны, так и за ее пределами (Ассоциация «ТУРПОМОЩЬ», Клуб защиты прав туриста (Туристправ), «Союз пассажиров» и др.).

Проанализировав динамику выездного туризма, было выдвинуто заключение, что число выезжающих за рубеж граждан Российской Федерации с начала 90-х гг. постоянно росло. С 2005 г. выездной поток отечественных туристов показывал снижение трижды: в 2009, 2014 и в 2015 годах (к основным причинам относятся ослабление курса рубля, падение цен

на нефть и политические конфликты). Согласно данным Росстата, число выездных туристических поездок из России за первые 9 месяцев 2016 года сократилось на 6.1% по сравнению с аналогичным периодом 2015 года.

Рассмотрев динамику выездного потока российских граждан с целью туризма, мы пришли к выводу, что за последнее годы в географии туристского спроса произошли существенные изменения (именно в выездных направлениях). Популярные ранее для выездного туризма из России европейские направления в последние годы показали существенное снижение туристского потока (например, довольно значительно поток туристов из России снизился в такие страны, как Египет и Греция). Все более экзотические и далекие туристские дестинации осваиваются туристами из России. Из представленных данных за 9 месяцев 2016 года следует, что в первую очередь основные туристские потоки из РФ направлены в приграничные страны (в т.ч. в страны СНГ).

Изучив статистику страховых случаев, происходящих с нашими туристами за рубежом, мы пришли к заключению, что большая часть (39 %) страховых случаев в странах массового отдыха связана с заболеваниями простудного характера, на втором месте - желудочно-кишечные заболевания, третье место занимают ушибы, растяжения и вывихи, на четвертом месте - переломы и на пятом месте различные вирусные инфекции. Статистика страховых случаев по географическому признаку идентична статистике выездного туризма, т.е. лидируют те страны, куда чаще всего ездят россияне, это Турция, Египет, Кипр, Тунис, Таиланд, Испания, Болгария, ОАЭ. Традиционно меньший процент страховых случаев происходит с путешественниками в европейских странах (Австрия, Германия, Швейцария и Франция).

Также во 2 главе настоящей работы были рассмотрены виды рисков, подлежащие страхованию в сфере туризма. Нами был выделен перечень основных и специфических виды рисков. Кроме того, были выявлены риски, которые в настоящее время могут стать востребованными на рынке

страховых услуг и которые целесообразно включить в качестве дополнительных услуг при страховании туриста.

Также нами была рассмотрена практика разбирательств по страховым случаям в туризме. Изучив статистику, мы пришли к выводу, что на практике более 98% судебных разбирательств по страховым случаям выигрывают граждане, т.к. компании часто действуют недобросовестно и нарушают их права.

Проанализировав туристско-страховые услуги Российской Федерации на примере крупнейших страховых компаний, мы выделили три компании, которые пользуются наибольшим спросом в сфере туризма – Росгосстрах, СОГАЗ и Ингосстрах. Затем нами были изучены современные проблемы и перспективы развития страхования рисков в туризме на примере конкретной страховой компании «Росгосстрах». Была дана краткая характеристика компании и оценка конкурентоспособности, построена схема продукта, определены достоинства и недостатки предлагаемой услуги и выявлены частые вопросы клиентов.

Таким образом, в ходе написания бакалаврской работы была достигнута поставленная цель – изучено современное состояние и определены направления совершенствования страхования граждан Российской Федерации при применении ими услуг выездного (международного) туризма, а также решены задачи, сформулированные исходя из целевой установки.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Алексеев, С.С. Гражданское право : учебник / С.С. Алексеев, Б.М. Гонгалов, Д.В. Мурзин [и др.] ; под общ. ред. С.С. Алексеева, С.А. Степанова. – Изд.4-е, перераб. и доп. – М. : Проспект, 2015. – 440 с.
- 2 Белых, В.С. Страхование в России : учеб.пособие для вузов / В.С. Белых, И.В. Кривошеев, И.А. Митричев [и др.] / под общ. ред. В.С. Белых. – Изд.3-е, перераб. и доп. – М. : Норма, 2009. – 352 с.
- 3 Богуславский, М.М. Международное частное право : учебник / М.М. Богуславский. – Изд. 6-е, перераб. и доп. – М. : Норма: Инфра-М, 2010. – 704 с.
- 4 Братановский, С. Н. Правовое регулирование туризма в Российской Федерации [Электронный ресурс] : учеб. пособие / С.Н. Братановский, М.С. Братановская, С.А. Кочерга. – М. : Direct Media, 2014. – 180 с. – Режим доступа: <https://books.google.ru/books?id=EuRSBAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=ru#v=onepage&q&f=false>. - 15.12.2016.
- 5 В России возобновили продажу туров в Египет [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.rg.ru/2015/11/19/turi-site.html>. - 15.12.2016.
- 6 Васильев, Е.А. Гражданское и торговое право капиталистических государств [Электронный ресурс] / Е.А. Васильев. - М., 1993. – 560 с. – Режим доступа: <http://www.lawlibrary.ru/izdanie16717.html>. - 15.12.2016.
- 7 Виды страхования в туризме [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://4szn.ru/edem-sami/strahovanie/vidyi-strahovaniya-v-turizme.html>. (дата обращения: 17.12.2016 г.).
- 8 Всеобщая декларация прав человека 1948 г. [Электронный ресурс] : Генеральная Ассамблея ООН, 10.12.1948 г. // Режим доступа: http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/declarations/declhr.shtml. - 15.12.2016.

9 Гагская декларация по туризму [Электронный ресурс] : Межпарламентский союз, Всемирная туристская организация, 14.04.1989 г. // Режим доступа: http://www.rostourunion.ru/proekty_v_rst/megdunarodnye_pravovye_akty/gaagskaya_deklaraciya_po_turizmu.html. - 15.12.2016.

10 Гвозденко, А.А. Страхование : учебник / А.А. Гвозденко – М. : ТК Велби, Изд-во Проспект, 2008. – 464 с.

11 Гражданина России обнаружили мертвым в номере отеля на курорте в популярном туристическом городе Муйне в центральном Вьетнаме [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.ntv.ru/novosti/1296385/>. - 15.12.2016.

12 Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 29.06.2015) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.07.2015) [Электронный ресурс] : фед. закон, от 26.01.1996 г. № 14-ФЗ : [принят Гос. Думой 22.12.1995 г. : по состоянию на 11.11.2015 г.] // Режим доступа: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». - 15.12.2016.

13 Директива Совета Европейских Сообществ от 13.06.1990 г. № 90/314/ЕЭС «О комплексном туризме, комплексном отдыхе и комплексных турах» [Электронный ресурс] : Совет Европейских Сообществ, 13.06.1990 г. // Режим доступа: <http://base.garant.ru/2565748/>. - 15.12.2016.

14 Ерпылева, Н.Ю. Международное частное право : учебник / Н.Ю. Ерпылева. – М. : Изд-во Юрайт, 2011. – 1308 с.

15 Заключительный акт Совещания по безопасности и сотрудничеству в Европе 1975 г. [Электронный ресурс] : Совещание по безопасности и сотрудничеству в Европе, 01.08.1975 г. // Режим доступа: <http://www.osce.org/ru/mc/39505?download=true>. - 15.12.2016.

16 Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 05.05.2014) «О защите прав потребителей» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.07.2014) [Электронный ресурс] : закон РФ, от 07.02.1992 г. № 2300-1: [принят Верховным Советом

РФ 07.02.1992 г. : по состоянию на 17.12.2015 г.] // Режим доступа: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». - 15.12.2016.

17 Закон РФ от 27.11.1992 № 4015-1 (ред. от 29.06.2015) «Об организации страхового дела в Российской Федерации» [Электронный ресурс] : закон РФ, от 27.11.1992 г. № 4015-1: [принят Верховным Советом РФ 27.11.1992 г. : по состоянию на 27.10.2015 г.] // Режим доступа: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». - 15.12.2016.

18 Закон РФ от 27.12.1991 № 2124-1 (ред. от 24.11.2014) «О средствах массовой информации» [Электронный ресурс] : закон РФ, от 27.12.1991 г. № 2124-1 : [принят Верховным Советом РФ 27.12.1991 г. : по состоянию на 17.12.2015 г.] // Режим доступа: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». - 15.12.2016.

19 Интернет-пользователи назвали РОСГОССТРАХ лучшей страховой компанией для туристов. [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://www.rgs.ru/pr/news/article.wbp?article_id=e517e469-fb8a-4aa3-8c5b-sba6a31284f2. - 15.12.2016.

20 Информация Минздрава России «О возможности осуществления санитарно-авиационной эвакуации российских граждан из-за рубежа при обращении в Минздрав России» [Электронный ресурс] – Режим доступа: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». - 15.12.2016.

21 Информация Роспотребнадзора от 30.01.2013 «О государственном надзоре за деятельностью туроператоров и объединения туроператоров в сфере выездного туризма» [Электронный ресурс] – Режим доступа: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». - 15.12.2016.

22 Информация Ростуризма от 31.01.2013 «Об информировании туроператоров, турагентов и туристов об угрозе безопасности в стране (месте) временного пребывания» [Электронный ресурс] – Режим доступа: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». - 15.12.2016.

23 Итоговый документ Венской встречи представителей государств-участников Совещания по безопасности и сотрудничеству в Европе 1989 г.

[Электронный ресурс] : Совещание по безопасности и сотрудничеству в Европе (СБСЕ), 19.01.1989 г. // Режим доступа: <http://www.osce.org/ru/mc/40885?download=true>. - 15.12.2016.

24 Конституция Российской Федерации [Текст] : офиц. текст : с поправками от 30 декабря 2008 г., 5 февраля, 21 июля 2014 г. // Собрание законодательства Российской Федерации. 2014. № 15. Ст. 1691. - 15.12.2016.

25 Кузнецова, Н.В. Развитие страхования в сфере туризма [Электронный ресурс] : автореф. дисс., канд.экон.наук / Н.В. Кузнецова. – Иркутск, 2003. – 196 с. – Режим доступа: <http://www.dissercat.com/content/razvitie-strakhovaniya-v-sfere-turizma>. - 15.12.2016.

26 Манильская декларация по мировому туризму Всемирной туристской организации 1980 г. [Электронный ресурс] : Всемирная конференция по туризму, 10.10.1980 г. // Режим доступа: <http://buklib.net/books/25242/>. - 15.12.2016.

27 Международный пакт о гражданских и политических правах 1966 г. [Электронный ресурс] : Генеральная Ассамблея ООН, 16.12.1966 г. // Режим доступа: http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/pactpol.shtml. - 15.12.2016.

28 Международный пакт об экономических, социальных и культурных правах 1966 г. [Электронный ресурс] : Генеральная Ассамблея ООН, 16.12.1966 г. // Режим доступа: <http://www.un.org/ru/documents/decl>. - 15.12.2016.

29 МИД рекомендовал россиянам покинуть Турцию [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.rg.ru/2015/11/26/rekomendacia-site-anons.html>. - 15.12.2016.

30 Муталиева, А.А. Правовое регулирование туристской деятельности в Российской Федерации [Электронный ресурс] : автореф. дисс., канд.юрид.наук / А.А. Муталиева. – М., 2012. – 182 с. – Режим доступа:

<http://www.dissercat.com/content/pravovoe-regulirovanie-turistskoi-deyatelnosti-v-rossiiskoi-federatsii>. - 15.12.2016.

31 На Ибнице невеста упала со скалы [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.dni.ru/incidents/2015/1/30/293382.html>. - 15.12.2016.

32 На Эльбрусе погиб турист из Рязани [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.rg.ru/2015/05/02/reg-skfo/elbrus-anons.html>. - 15.12.2016.

33 Наиболее популярные направления по выезду граждан Российской Федерации за рубеж [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/contents/statistika/statisticheskie-pokazateli-vzaimnykh-poezdok-grazhdan-rossiyskoy-federatsii-i-grazhdan-inostrannykh-gosudarstv/naibolee-populyarnye-napravleniya-po-vyezdu-grazhdan-rossiyskoy-federatsii-za-rubezh/>. - 15.12.2016.

34 Несчастный случай произошел с российской туристкой во Вьетнаме [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.ntv.ru/novosti/1316036/>. - 15.12.2016.

35 Никто не выжил в авиакатастрофе в Египте [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://ria.ru/world/20151031/1311324944.html>. - 15.12.2016.

36 Общая резолюция Римской конференции ООН по международному туризму и путешествиям 1963 г. [Электронный ресурс] : Римская конференция ООН, 05.09.1963 г. // Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901813699>. - 15.12.2016.

37 Памятка Ростуризма «Памятка для туристов, пользующихся услугами туристических компаний» [Электронный ресурс] – Режим доступа: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». - 15.12.2016.

38 Памятка Ростуризма «Памятка для туристов, пострадавших от туроператоров, приостановивших свою деятельность» [Электронный ресурс] – Режим доступа: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». - 15.12.2016.

39 Письмо Роспотребнадзора от 06.07.2010 № 01/9963-0-32 «О защите прав потребителей в сфере туризма» [Электронный ресурс] – Режим доступа: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». - 15.12.2016.

40 Постановление Правительства РФ от 16.03.2009 № 228 (ред. от 22.05.2015) «О Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций». [Электронный ресурс] : пост. Правительства РФ, от 16.03.2009 г. № 228. // Режим доступа: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». - 15.12.2016.

41 Постановления Правительства РФ от 18.07.2007 № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» [Электронный ресурс] : пост. Правительства РФ, от 18.07.2007 г. № 452. // Режим доступа: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». - 15.12.2016.

42 Постановления Правительства РФ от 31.12.1994 № 901 (ред. от 28.04.2015) «Об утверждении Положения о Федеральном агентстве по туризму» [Электронный ресурс] : пост. Правительства РФ, от 31.12.1994 г. № 901. // Режим доступа: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». - 15.12.2016.

43 Путешествие. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.renins.com/insurance/abroad>. - 15.12.2016.

44 Рагимов, Т.С. Международно-правовое регулирование в сфере туризма [Электронный ресурс] / Т.С. Рагимов // Материалы международной научно-технической конференции ААИ «Автомобиле- и тракторостроение в России: приоритеты развития и подготовка кадров», посвященной 145-летию МГТУ «МАМИ». – 2010. – С. 238-243. – Режим доступа: http://www.mami.ru/science/mami145/scientific/article/s12/s12_48.pdf. - 15.12.2016.

45 Рассолова, Т.М. Страхование право : учеб. пособие для вузов / Т.М. Рассолова. – Изд.2-е, перераб. и доп. – М. : Юнити-Дана: Закон и право, 2008. – 367 с.

46 Российский турист погиб при ДТП в Египте [Электронный ресурс]
Режим доступа: <http://www.kommersant.ru/doc/2693888>. - 15.12.2016.

47 Россия признала гибель А321 терактом [Электронный ресурс] –
Режим доступа: <http://www.vedomosti.ru/politics/articles/2015/11/17/617158-rossiya-a321-teraktom>. - 15.12.2016.

48 Ростуризм исключил из федерального реестра 165 туроператоров
[Электронный ресурс] – Режим доступа:
<http://www.rg.ru/2015/01/20/turoperatory-anons.html>. - 15.12.2016.

49 Самые распространенные страховые случаи среди российских
туристов [Электронный ресурс] – Режим доступа:
<http://ria.ru/infografika/20110715/402279932.html>. - 15.12.2016.

50 Ситуация: Для чего нужна страховка от невыезда за границу?
(«Электронный журнал «Азбука права», 2015) [Электронный ресурс] –
Режим доступа: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». -
15.12.2016.

51 Ситуация: Как застраховаться от утери багажа? («Электронный
журнал «Азбука права», 2015) [Электронный ресурс] – Режим доступа:
Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». - 15.12.2016.

52 Ситуация: На что обратить внимание при приобретении туристской
путевки? («Электронный журнал «Азбука права», 2015) [Электронный
ресурс] – Режим доступа: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».
- 15.12.2016.

53 Согаз-Вояж. [Электронный ресурс] – Режим доступа:
<https://www.sogaz.ru/private/travel/>. - 15.12.2016.

54 Страхование выезжающих за рубеж [Электронный ресурс] Режим
доступа:
http://www.rgs.ru/products/private_person/tour/strahovanie_turistov/fullinfo/index.wbp. - 15.12.2016.

55 Страхование выезжающих за рубеж. [Электронный ресурс] – Режим
доступа: http://www.vsk.ru/individuals/travel/travel_insurance/. - 15.12.2016.

56 Страхование выезжающих за рубеж. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.vtbins.ru/individual/abroad/#online>. - 15.12.2016.

57 Страхование путешественников. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.allianz.ru/ru/moscow/individuals/travel/>. - 15.12.2016.

58 Страхование путешественников. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.reso.ru/Retail/Travel/>. - 15.12.2016.

59 Страхование путешественников. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.soglasie.ru/individuals/puteshestviya/strakhovanie-dlya-vyezshayushchikh-v-drugoy-gorod-ili-za-rubezh/> - 15.12.2016.

60 Страхование туристов. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.alfastrah.ru/individuals/travel/>. - 15.12.2016.

61 Страховка выезда за границу. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.ingos.ru/ru/private/travel/abroad/>. - 15.12.2016.

62 Страховой гуру. Портал о страховании. [Электронный ресурс] – Режим доступа: www.inguru.ru/strahovanie_reitingi. - 15.12.2016.

63 Трансаэро прекратила операционную деятельность. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.rbc.ru/rbcfreenews/562d838e9a794774fe081654>. - 15.12.2016.

64 Трехлетняя россиянка, впавшая в кому на отдыхе в Таиланде, госпитализирована в реанимацию детской республиканской больницы города Казани [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.ntv.ru/novosti/1392176/>. - 15.12.2016.

65 Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 № 63-ФЗ (ред. от 29.06.2015). [Электронный ресурс] : фед. закон, от 13.06.1996 г. № 63-ФЗ : [принят Гос. Думой 24.05.1996 г. : одобр. Советом Федерации 05.06.1996 г. по состоянию на 15.01.2016 г.] // Режим доступа: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». - 15.12.2016.

66 Указ Президента РФ от 09.03.2004 № 314 (ред. от 22.06.2010) «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти» [Текст] // Российская газета. – 2004. – 12 марта. - № 50.

67 Федеральный закон от 04.05.2011 № 99-ФЗ (ред. от 29.06.2015) «О лицензировании отдельных видов деятельности» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.07.2015) [Электронный ресурс] : фед. закон, от 04.05.2011 г. № 99-ФЗ : [принят Гос. Думой 22.04.2011 г. : одобр. Советом Федерации 27.04.2011 г. : по состоянию на 16.12.2015 г.] // Режим доступа: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». - 15.12.2016.

68 Федеральный закон от 14.06.2012 № 67-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров и о порядке возмещения такого вреда, причиненного при перевозках пассажиров метрополитеном» [Электронный ресурс] : фед. закон, от 14.06.2012 г. № 67-ФЗ : [принят Гос. Думой 25.05.2012 г. : одобр. Советом Федерации 06.06.2012 г. : по состоянию на 10.12.2015 г.] // Режим доступа: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». - 15.12.2016.

69 Федеральный закон от 15.07.1995 № 101-ФЗ (ред. от 12.03.2014) «О международных договорах Российской Федерации» [Электронный ресурс] : фед. закон, от 15.07.1995 г. № 101-ФЗ : [принят Гос. Думой 16.06.1995 г. : по состоянию на 17.12.2015 г.] // Режим доступа: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». - 15.12.2016.

70 Федеральный закон от 15.08.1996 № 114-ФЗ (ред. от 23.05.2015) «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» (с изм. и доп., вступ. в силу с 03.06.2015) [Электронный ресурс] : фед. закон, от 15.08.1996 г. № 114-ФЗ : [принят Гос. Думой 18.07.1996 г. : по состоянию на 13.12.2015 г.] // Режим доступа: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». - 15.12.2016.

71 Федеральный закон от 21.11.2011 № 324-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2015) [Электронный ресурс] : фед. закон, от 21.11.2011 г. № 324-ФЗ : [принят Гос. Думой 02.11.2011 г. : одобр. Советом Федерации

09.11.2011 г. : по состоянию на 20.12.2015 г.] // Режим доступа: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». - 15.12.2016.

72 Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 03.05.2012) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.11.2012) [Электронный ресурс] : фед. закон, от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ : [принят Гос. Думой 04.10.1996 г. : одобр. Советом Федерации 14.11.1996 г. : по состоянию на 15.11.2015 г.] // Режим доступа: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». - 15.12.2016.

73 Федеральный закон от 27.07.2010 № 225-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельца опасного объекта за причинение вреда в результате аварии на опасном объекте» : фед. закон, от 27.07.2010 г. № 225-ФЗ : [принят Гос. Думой 16.07.2010 г. : одобр. Советом Федерации 19.07.2010 г. : по состоянию на 10.12.2015 г.] // [Электронный ресурс] Режим доступа: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». - 15.12.2016.

74 Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» [Электронный ресурс] : фед. закон, от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ : [принят Гос. Думой 19.11.2010 г. : одобр. Советом Федерации 24.11.2010 г. : по состоянию на 10.12.2015 г.] // Режим доступа: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». - 15.12.2016.

75 Хартия туризма (или Кодекс туриста). [Электронный ресурс] : Генеральная Ассамблея Всемирной туристской организации, 22.09.1985 г. // Режим доступа: <http://www.terralegis.org/terra/act/b471.html>. - 15.12.2016.

76 Шахов, В.В. Страхование : учебник / В.В. Шахов, В.Н. Григорьев, А.Н. Кузбагаров; под общ. ред. В.В. Шахова. – Изд.3-е, перераб. и доп. – М. : Юнити-Дана: Закон и право, 2009. – 335 с.