Страховые полисы эконом-класса недостаточны для лечения туристов в серьезных случаях, но продолжают продаваться из-за жесткой конкуренции на рынке туристических услуг.

.

Ростуризм распространил заявление, в котором призывает туристов и туроператоров максимально ответственно подходить к вопросу страхования на период пребывания на отдыхе за рубежом и оформлять страховку с широким спектром покрытия – на сумму не менее 30 тыс. долларов. Действующим федеральным законом «Об основах туристской деятельности в РФ» минимальная страховая сумма не установлена, поэтому многие российские туристы ограничиваются минимальным страховым покрытием – 15 тыс. долларов. Однако, как показывает практика последних лет, этого недостаточно даже в странах со сравнительно недорогими медицинскими услугами.

Одним из поводов для демарша Ростуризма стал случай с 70-летним туристом из Казани, которому в начале июня по экстренным показаниям сделана операция на сердце в частном госпитале Антальи. Турецкое медучреждение выставило счет на 50 тыс. долларов, и российские страховщики сочли цену вполне адекватной. Но поскольку страховка не покрывала эти расходы, родственникам больного пришлось самостоятельно искать недостающую сумму.

Глубокое проникновение

Объемы страхования выезжающих за рубеж растут пропорционально количеству выезжающих. Так, в первом квартале 2011 года, по оценкам Росстата, за границей с разными целями побывали 7,4 млн россиян, что на 15,5% превышает показатель соответствующего периода 2010-го. Более свежей статистики еще нет, но можно предположить, что с началом высокого сезона цифры будут еще динамичнее. Об этом косвенно свидетельствуют данные страховых компаний (СК) СЗФО. За первые пять месяцев текущего года портфели страхования выезжающих за рубеж выросли по сравнению с аналогичным периодом 2010-го в «УралСибе» и «Ренессанс Страховании» на 20%, в РОСНО – на 40%, в «РЕСО-Гарантии» – в полтора раза, в «АльфаСтраховании» – вдвое.

С точки зрения глубины проникновения услуги страхование выезжающих за рубеж можно считать образцово-показательным видом страховой деятельности. Как сообщают СК, полисы медицинского страхования есть у 90% выезжающих. В США, Канаду, Австралию, Японию и государства ЕС без этого документа просто не попасть. Минимальная сумма страхового покрытия, необходимая для въезда в эти страны, – 50 тыс. евро.

Для въезда в Египет, Турцию, Таиланд и Индонезию медицинская страховка не требуется. Но, как правило, туроператоры предусмотрительно включают минимальную страховку в стоимость тура: по информации Ростуризма, за 2009–2010 годы по числу пострадавших и погибших туристов лидируют Вьетнам, Турция, Египет, Киргизия, Китай, Франция, Таиланд. И эта тенденция сохраняется. Напомним последние трагические инциденты. В Турции в конце мая – массовое отравление туристов на яхте в Эгейском море, в результате которого пять человек погибли, более 20 госпитализированы. В июне автобус с нашими туристами попал в аварию близ турецкого курорта Аланья. Обошлось без жертв, однако 18 россиянам пришлось оказывать медицинскую помощь.

Отметим, что часть путешественников выезжают за пределы России без посредничества турфирм – либо по делам, либо самостоятельно разработав маршрут отдыха. Как считает исполнительный директор Северо-Западного регионального отделения Российского союза туриндустрии (СЗРО РТС) Татьяна Гаврилова, доля неорганизованных туристов, которые покупают авиабилеты и бронируют отели через Интернет, стремительно возрастает. «К сожалению, для приобретения страховки напрямую в СК обращаются только 10–15% граждан, планирующих отдых самостоятельно», – констатирует директор департамента страхования путешественников компании «РОСНО» Светлана Шваб. К примеру, без «прикрытия» остаются большинство выезжающих на Украину, которая занимает одно из первых мест по числу несчастных случаев с россиянами. Она, к примеру, в 2009 году лидировала по количеству аварий с участием граждан РФ.

Ненадежная защита

В тривиальных ситуациях минимальной страховки на 15 тыс. долларов вполне достаточно. Самые распространенные страховые случаи – гастроэнтериты, отиты, мелкие травмы. Более 70% обращений – заболевания детей, чей организм хуже

справляется со сменой климата, воды и т.д. Однако экономичный и наиболее популярный у россиян полис работает далеко не всегда. Средств может не хватить для возвращения на родину серьезно заболевшего путешественника, на стоматологическую помощь, дорогостоящую диагностику и лечение.

К примеру, на момент написания статьи не было ясно, хватит ли средств на оплату лечения и репатриации Виктории Николаевой – россиянки, умершей от отравления некачественным алкоголем на яхте. По законам Турции, отключение от аппаратов для поддержания жизнедеятельности невозможно, пациентка была признана нетранспортабельной и провела в госпитале почти пять недель. «Ассистанская компания «Калиптус», с которой мы сотрудничаем на территории Турции, за счет и по поручению РОСНО гарантировала оплату медицинских расходов в пределах страховой суммы по полису – 25 тыс. долларов. Ориентировочно сумма еще не исчерпана. Но если данный лимит окажется превышен, необходимо будет определить другие источники финансирования. Мы не можем указать эти источники», – комментирует Светлана Шваб. «Был случай, когда туристу, попавшему в ДТП, потребовалось серьезное лечение. Он был застрахован в нашей компании на 50 тыс. долларов. Турецкий госпиталь сразу начал вести все переговоры с нами, страховой суммы хватило на оказание всех услуг. Стандартной страховки на 15 тыс. долларов, включенной в турпакет, явно было бы недостаточно. Даже сложно представить развитие событий, если бы не оказалось дополнительного полиса», – рассказывает руководитель центра зарубежного страхования страховой группы «АСК» Владимир Николаенко.

«Как показывает практика, минимальная страховка должна быть не менее 30 тыс. долларов. При меньших суммах покрытия в случае неблагоприятных событий вероятность того, что пострадавшему придется доплачивать, например, за медицинские услуги, достаточно высока», – убежден начальник отдела по работе с турфирмами Северо-Западного филиала компании «УралСиб» Михаил Чихалов. В некоторых случаях страховщики настаивают на еще большем покрытии. «Для путешествий по Европе минимальное покрытие – 30 тыс. евро. Для поездок в США, Канаду, Австралию и Новую Зеландию, где медицинские услуги очень дороги, например консультация врача может стоить до 1,5 тыс. долларов, мы рекомендуем страховую сумму, эквивалентную как минимум 100 тыс. долларов», – поясняет директор управления комплексного страхования в туризме и страхования от несчастных случаев группы «Ренессанс Страхование» Елена Скуратова. Туристу, если он все же решит отказаться от страховки, следует учитывать, что цены на медуслуги за рубежом несопоставимы с российскими. Лечение обычной простуды в Греции, например, стоит в среднем 250 долларов, в Испании – 200, во Франции – 430 долларов.

Тем не менее доля минимальных страховок в портфелях страхования выезжающих за

рубеж остается во многих компаниях достаточно высокой – в СК, активно работающих с туроператорами, продающими путевки на самые популярные курорты, она доходит до 30%.

Страховка оптом

Предложения страховщиков для выезжающих за границу становятся интереснее и содержательнее. «Туристы меняются, и СК обязаны успевать за этими трансформациями. Прошли времена, когда наши граждане, приезжая за рубеж, вели себя крайне осторожно, почти никуда не выходили из отеля. Сейчас, привыкнув путешествовать, они арендуют машины, колесят по стране, самостоятельно осматривают достопримечательности. Когда человек вовлечен во взаимодействие с другими людьми, увеличивается количество факторов риска», – рассуждает Елена Скуратова.

В расширенные страховые пакеты большинства СК включаются не только различные медицинские услуги и репатриация в случае летального исхода, но и экстренная стоматология, оплата прямого и обратного билета близкому родственнику пострадавшего, если застрахованный находится в больнице более десяти дней, а также возвращение на родину оставшихся без присмотра детей. «Мы можем оказать застрахованным помощь в организации правовой консультации, поиске и возврате утерянного багажа, получении документов, подтверждающих личность и необходимых для возвращения домой. Также в дополнение к полису выезжающих за рубеж можно оформить страховку от несчастного случая и застраховать гражданскую ответственность», – рассказывает менеджер отдела по страхованию выезжающих за рубеж петербургского филиала компании «РЕСО-Гарантия» Наталья Фатеева.

Помимо вышеперечисленных рисков некоторые СК предлагают застраховать квартиру на время отпуска (РОСНО, «Ренессанс Страхование»), личный автомобиль от утраты и повреждения вне территории России («АльфаСтрахование»). Как отметила Скуратова, в «Ренессанс Страховании» при приобретении полисов с полным покрытием страхуются такие непопулярные у страховщиков риски, как обострение хронических заболеваний или осложнения, связанные с беременностью.

На взгляд страховщиков, страховка с расширенным перечнем рисков не слишком существенно повышает цену полиса. Так, минимальная страховая защита для Египта и

Турции обойдется в 0,3 доллара в день, для стран ЕС – примерно в 1 евро в день. Включение дополнительных опций повысит стоимость полиса примерно на 20–30%.

Тем не менее даже такие вероятные риски, как невыезд на отдых, страхуются довольно редко. «Туристы действительно стали больше интересоваться страховкой от невыезда, но не скажу, что чаще ее покупают. Это связано с тем, что они полагают, что невыезд по любой причине включен в перечень рисков. Например, многие уверены, что к страховым случаям по страховке от невыезда относятся стихийные бедствия и метеоусловия, хотя это совсем не так», – уточняет Наталья Фатеева.

Полный «дисконнект»

Главным препятствием на пути продвижения полисов с большим покрытием и максимальным перечнем рисков страховщики привычно называют низкую страховую культуру россиян. Но в данном случае есть основания считать, что дело – в особой структуре каналов сбыта в этом виде страхования. По словам президента Союза страховщиков Санкт-Петербурга и Северо-Запада Евгения Дубенского, в России 85–90% полисов для выезжающих за рубеж продаются через туристические компании. В Петербурге ситуация особая – здесь агенты СК активно работают возле финского, шведского и эстонского консульств. Но все же турагентства остаются главным каналом сбыта для всех СК, кроме «Росгосстраха», который делает ставку на агентские продажи. «Большинство продаж осуществляются в канале турагентства – примерно 70%. Соответственно, 30% – за счет прямых продаж. Но мы на сегодняшний день фиксируем увеличение количества продаж в этом канале», – поделился директор Северо-Западного регионального центра «АльфаСтрахования» Андрей Сорокин.

В теории турагенты должны быть экономически заинтересованы в продаже более дорогих полисов: их комиссия составляет от 25% до 40% собранной страховой премии. Но на практике средний «профит» – около 3 евро с каждого полиса. При этом более дорогая страховка повышает стоимость туристического пакета, что на конкурентном рынке только мешает продавцу сбывать основной товар. «Туристы стремятся сэкономить на страховке. Для минимизации стоимости полиса туроператоры запрашивают у страховщика минимальные тарифы, что приводит к применению СК минимальных страховых сумм, введению франшиз и других ограничений. Туристы же обращают внимание на полис и его содержание в последний момент или при наступлении страхового случая», – объясняет Михаил Чихалов. Но подчеркивает при этом, что данное утверждение относится не ко всем туроператорам – есть и такие, кто старается реализовывать более дорогие и качественные страховые продукты.

«Проблема страхования в том, что агенты очень часто воспринимают страховку как дополнительную нагрузку», – продолжает Татьяна Гаврилова. На семинаре по страхованию выезжающих за рубеж, который СЗРО РСТ провело этой весной для сотрудников турфирм, выяснилось, что между двумя участниками процесса полный «дисконнект». «Как мы и прогнозировали, турагенты плохо знают страховой рынок, не понимают, как и по каким критериям выбирать СК, не владеют новыми предложениями на рынке страхования, – сетует Гаврилова. – Для некоторых из них новым знанием стала информация о методике расчета страховки: они не рассчитывают ее вручную, а следовательно, не чувствуют тонкостей – того, как можно подобрать страховой продукт для конкретного клиента».

СЗРО РСТ решило взять на себя функции координатора и продолжить практику семинаров, на которых страховщики наконец-то сделают то, чем следовало заняться изначально, – обучат представителей турбизнеса качественно продавать свой продукт. «Ведь ни один здравомыслящий человек не подставит себя под возможные проблемы, если ему все нормально, профессионально объяснить. Тем более что разница в цене между страховкой массовой, неперсонифицированной и страховкой, рассчитанной специально под твои особенности и особенности твоей поездки, некритична», – убеждена Татьяна Гаврилова.

Источник: Эксперт Северо-Запад, № 27-28, 11.07.11

Автор: Денисенко Е.