

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**ФАКУЛЬТЕТ МІЖНАРОДНИХ ВІДНОСИН**  
Кафедра міжнародного туризму та країнознавства

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ  
Завідувач кафедри

\_\_\_\_\_ Дудник І.М.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 р.

**ДИПЛОМНА РОБОТА**  
(ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА)

ЗДОБУВАЧА ВИЩОЇ ОСВІТИ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ «МАГІСТР»

на тему:

**Трансформація системи страхування в туризмі**

Виконавець: здобувач вищої освіти 201 групи **Хитько Владислав Олександрович**

Науковий керівник: д. геогр.н., професор кафедри міжнародного туризму та країнознавства **Дудник Іван Миколайович**

Нормоконтролер: к.геогр.н., доцент кафедри міжнародного туризму та країнознавства **Борисюк Оксана Анатоліївна**

Київ 2020

# НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет Міжнародних відносин  
Кафедра країнознавства і туризму  
Спеціальність: 242 «Туризм»  
ОПП: «Туризмознавство»

ЗАТВЕРДЖУЮ  
Завідувач кафедри

\_\_\_\_\_ Дудник І.М.  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 р.

## ЗАВДАННЯ НА ВИКОНАННЯ ДИПЛОМНОЇ РОБОТИ

Хитька Владислава Олександровича  
(прізвище, ім'я, по-батькові випускника в родовому відмінку)

1. Тема дипломної роботи: «Трансформація системи страхування в туризмі», затверджена наказом ректора від «02» жовтня 2020 р. № 1890/ст.

2. Термін виконання роботи: з 02 жовтня по 21 грудня 2020 р.

3. Вихідні дані до роботи: дослідження має теоретичний і практичний характер, виконане на основі аналізу літературних та Інтернет джерел, даних Головного управління статистики України.

4. Зміст дипломної роботи:

РОЗДІЛ 1. Теоретичні основи наукового обґрунтування систем страхування в туризмі.

РОЗДІЛ 2. Аналіз ефективності систем страхування в туризмі: закордонний та вітчизняний досвід.

РОЗДІЛ 3. Шляхи вдосконалення та перспективи розвитку програм страхування в туристичному бізнесі

ВИСНОВКИ

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

### ДОДАТКИ

5. Перелік обов'язкового ілюстративного матеріалу: Рис. 1.1. Основні функції страхування в туристичному бізнесі, Рис.2.1. Вартість програм медичного страхування компанії «Брокбізнес», Рис.3.1. Приклад переписки клієнта з чат-ботом, Рис.3.2. Приклад роботи телематичного пристрою, Рис.3.3. Логотип першої InsurTech конференція для страховиків InsuranceNEXT'UA.

#### 6. Календарний план-графік.

№ пор.	Завдання	Термін виконання	Відмітка про виконання
1.	Проаналізувати літературні та інші джерела з проблеми дослідження.	02.10-10.10 2020	виконано
2.	Обґрунтувати об'єкт, предмет дослідження, сформулювати завдання і мету. Написати вступ.	11.10-12.10 2020	виконано
3.	Зібрати, проаналізувати і узагальнити матеріал щодо теоретичних основ вдосконалення розвитку сфери туризму в регіоні. Написати перший розділ роботи.	13.10-20.10 2020	виконано
4.	Проаналізувати сучасний стан та передумови розвитку туристичної сфери Чернігівської області. Написати другий розділ роботи.	21.10-29.10 2020	виконано
5.	Шляхи вдосконалення розвитку сфери туризму в регіоні. Написати третій розділ роботи.	30.10-16.11 2020	виконано
6.	Узагальнити результати проведеного дослідження, сформулювати висновки.	17.11-20.11 2020	виконано
7.	Підготувати реферат.	21.11. 2020	виконано
8.	Підготувати доповідь на попередній захист, розробити демонстраційні матеріали.	22.11- 30.11 2020	виконано

9.	Провести роботу над зауваженнями після попереднього захисту дипломної роботи.	01.12-08.12 2020	виконано
10.	Захист дипломної роботи		

7. Дата видачі завдання: «02» жовтня 2020 р.

Науковий керівник дипломної роботи \_\_\_\_\_ Дудник І.М.  
(підпис керівника) (П.І.Б.)

Завдання прийняв до виконання \_\_\_\_\_ Хитько В.О.  
(підпис випускника) (П.І.Б.)

## РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка до дипломної роботи «Програми страхування в туристичному бізнесі»: 70 сторінок, 5 рисунків, 2 таблиць, 30 використаних джерел, 5 додатків.

**Об'єкт дослідження** – міжнародна система туристичного страхування.

**Предмет дослідження** – програми страхування в туристичному бізнесі.

**Мета дипломної роботи** – оцінити особливості міжнародних програм страхування в туризмі для використання їх досвіду в Україні.

**У дипломній роботі використано такі загальнонаукові методи:** аналізу і синтезу, системний, статистичний, економічний, методи індукції та дедукції.

**Наукова новизна.** Отриманих результатів полягає в тому, що в роботі досліджені особливості сучасного стану страхування туризму в Україні та закордоном, проведений аналіз туристичного страхування серед туристів, проаналізовано проблеми та визначено шляхи їх вирішення і перспективи та тенденції розвитку.

**Результати роботи.** Результати роботи можуть бути застосовані у вищих навчальних закладах при розробці навчальних дисциплін «Страхування в туризмі», «Туристичне краєзнавство», на туристичних підприємствах, на курсах з підготовки майбутніх фахівців.

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ НАУКОВОГО ОБГРУНТУВАННЯ СИСТЕМ СТРАХУВАННЯ В ТУРИЗМІ.....	10
1.1. Страхування як складовий елемент сучасного туризму.....	10
1.2. Аналіз видів та форм страхування в туризмі.....	17
1.3. Особливості дослідження та проектування програм страхування в туристичному бізнесі.....	22
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ СИСТЕМ СТРАХУВАННЯ В ТУРИЗМІ: ЗАКОРДОННИЙ ТА ВІТЧИЗНЯНИЙ ДОСВІД.....	29
2.1. Міжнародний досвід страхування в туризмі.....	29
2.2. Оцінка ефективності програм страхування на туристичному ринку України.....	35
2.3. Аналіз ефективності програм страхування «ERV - міжнародної мережі експертів туристичного страхування».....	43
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ПРОГРАМ СТРАХУВАННЯ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ.....	49
3.1. Тенденції розвитку систем страхування на міжнародних туристичних ринках.....	49
3.2. Перспективи розвитку новітніх програм страхування українськими туристичними операторами.....	55
ВИСНОВКИ.....	60
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	63
ДОДАТКИ.....	66

## ВСТУП

**Актуальність дослідження.** За сучасних обставин страхування є важливим і необхідним інструментом забезпечення загальної економічної стабільності та безпеки, розвитку бізнесу, ефективного запобігання різним ризикам та реалізації національної соціальної політики в галузі туризму. Однак без поглибленого аналізу на міжнародному страховому ринку неможливо розвинути та зміцнити страховий ринок. Як результат, розробка теорій і методів детального аналізу та планів страхування подорожей в сучасних умовах є важливою галуззю сучасної науки.

Найефективнішим інструментом надання медичної та іншої допомоги та гарантій репатріації для туристичної галузі є страхування. Страхування подорожей - це особливий вид страхування, який забезпечує страховий захист майнових прав громадян під час їх туристичних подорожей, бізнес подорожей, покупок тощо. Страхування в туристичній галузі є найважливішим елементом гарантій, а найголовнішою гарантією є надання фінансів, які пов'язані з розподілом збитків.

Сфера туризму дуже обширна, за статистичними показниками це одне з перших місць у міжнародній економічній галузі. Туризм зробив значний внесок в економіку країни, сприяв створенню нових робочих місць, а також дозволив національному бюджету залучити більше коштів, тим самим активізував зовнішню торгівлю. Страхування - найважливіший елемент економічних відносин і ефективний спосіб відшкодування витрат.

Страхування та туризм є життєво важливими для економічного розвитку країни. Послуги, включаючи цю діяльність, є важливою складовою національної економіки. Сфера туризму дуже обширна. За статистичними показниками туризм посідає перше місце в економіці за обсягом наданих послуг. Страхування – це вид цивільно-правових відносин щодо захисту майнових інтересів громадян і юридичних осіб у разі настання певних подій (страхових випадків), визначених договором страхування або чинним законодавством, за рахунок грошових фондів, які формуються шляхом сплати громадянами і юридичними особами страхових платежів (страхових внесків, страхових премій). Страхування в туризмі

– це система відносин між страховими компаніями та туристами, яка використовується для захисту їхнього життя, здоров'я та майнових інтересів на випадок страхового випадку.

Як і будь-яка інша економічна категорія, суть страхування визначається його функцією. Страхування виконує чотири функції: ризик, запобігання, заощадження та контроль. Суть функції страхового ризику полягає в компенсації ризику. В рамках дій цих функцій відбувається перерозподіл грошової форми вартості між учасниками страхування у зв'язку з наслідками страхових випадків. Ризикова функція страхування є основною, оскільки страховий ризик як можливість збитку безпосередньо пов'язаний з основною метою страхування для відшкодування потерпілим міжнародних збитків. В останні роки спостерігається значне збільшення кількості страхових випадків, особливо серйозних і дорогих страхових випадків, включаючи смерть та необхідність репатріації трупів на постійне місце проживання. З точки зору туристичної етики, дослідження цього питання має велике значення. В Україні виїзний туризм відносно розвинений, а це означає, що реалізація туризму вплине на інтереси більше ніж однієї країни. Зовнішньоекономічний характер об'єкта туристичного страхування відображається на розташуванні майнових інтересів туристів та туристичних агентств.

Оскільки найважливішою умовою існування страхового інтересу є те, що він не існує сам по собі, а пов'язаний з певною особою, очевидно, що майнові інтереси туристів під час зарубіжних поїздок знаходяться не в місці постійного мешкання, а в країні тимчасового перебування.

**Мета і завдання дипломної роботи.** Метою роботи є оцінка особливостей міжнародних програм страхування в туризмі для використання їх досвіду в Україні.

Завдання дипломної роботи:

- дослідити теоретичні основи програм страхування у туристичному бізнесі та охарактеризувати види та форми страхування і особливості реалізації основних напрямів страхування в туристичному бізнесі;



- охарактеризувати ефективності систем страхування в туризмі: вітчизняний та закордонний досвід;
- провести аналіз розвитку страхової сфери;
- визначити проблеми розвитку страхової сфери;
- окреслити тенденції та перспективи розвитку страхування в туристичній сфері.

**Об’єктом дослідження** є – Міжнародна система туристичного страхування.

**Предметом дослідження** є програми страхування в туристичному бізнесі.

**Методи дослідження.** В дипломній роботі використано такі загальнонаукові методи, як: аналізу і синтезу, системний, статистичний, економічний, метод порівняння.

**Наукова новизна** отриманих результатів полягає в тому, що в роботі досліджені особливості сучасного стану страхування туризму в Україні та закордоном, проведений аналіз туристичного страхування серед туристів, проаналізовано проблеми та визначено шляхи їх вирішення і перспективи та тенденції розвитку.

**Практичне значення отриманих результатів.** Результати роботи можуть бути застосовані у вищих навчальних закладах при розробці навчальних дисциплін «Страхування в туризмі», «Туристичне краєзнавство», на туристичних підприємствах, на курсах з підготовки майбутніх фахівців.

# РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ НАУКОВОГО ОБГРУНТУВАННЯ СИСТЕМ СТРАХУВАННЯ У ТУРИЗМІ.

## 1.1. Страхування як складовий елемент сучасного туризму

Туристична галузь завжди несла в собі певну небезпеку для туристів та працівників. Стихійні лиха, аварії, та інші непередбачені події можуть порушити збалансовану діяльність туристичного комплексу. Водночас із розвитком науки і техніки природні та промислові катастрофи не зменшувались. Для забезпечення стабільної роботи туристичних компаній та забезпечення якості розваг для туристів, особливо в районах підвищеного ризику, існує безліч інструментів управління ризиками, одним із яких є страхування. Страхування, як невід'ємна частина системи безпеки туристичної галузі, допомагає стабілізувати туристичні компанії та туристичні агенції, а також безпеку подорожей в Україні та за кордон.

Подорож приносить багато несподіванок. Через зміни погоди та інші причини туристи можуть стати жертвами катастроф чи пограбувань, раптово захворіти або за іншими обставинами можуть не реалізувати їх сподівання на спокійний відпочинок. У цих та в інших випадках: необхідно наперед забезпечити себе від шкідливих наслідків або звести їх до мінімуму.

Деякі працівники туристичної галузі зазнають високого ризику. Приймаючи їх на роботу, відповідні агентства та туристичні агенції повинні взяти на себе відповідальність забезпечити їх життя та здоров'я страхуванням. За останні роки кількість страхових випадків значно зросла, особливо серйозні випадки на дорозі, включаючи смерть та необхідність репатріації тіл. В даний час ситуація зі страхуванням у багатьох традиційних туристичних країнах неспокійна.

Однією з причин є відсутність культури поведінки закордонних туристів. Вирішенню цієї проблеми могло б сприяти проведення туристичними фірмами для туристів докладного інструктажу перед виїздом. Звичайно, ніхто не застрахований від неприємних ситуацій. Але деяким з неприємностей, що відбуваються з клієнтами, можна запобігти. Закон України «Про страхування» регулює відносини

у сфері страхування і спрямований на створення ринку страхових послуг, посилення страхового захисту майнових інтересів, зокрема туристів, а також туристичних підприємств та їх працівників.

Як економічний вид страхування, система економічних відносин включає сукупність форм і методів формування цільових фондів, а також форм і методів використання цільових фондів для компенсації збитків під різними ризиками та надання допомоги в певних життєвих подіях громадян. З одного боку, це засіб захисту добробуту підприємств та людей з іншого боку, це діяльність, що приносить дохід. Джерелами доходу страхових організацій є доходи від страхової діяльності, тимчасові безоплатні капіталовкладення від об'єктів виробничої та невиробничої діяльності, корпоративні акції, банківські депозити тощо.

Економічну природу страхування може висвітлити через поняття – економічна категорія, що відображає сукупність подібних специфічних економічних відносин в абстракції. У страховому бізнесі використовуються наступні три категорії:

- 1) економічна категорія страхового захисту суспільного виробництва;
- 2) економічна категорія страхового захисту власності і доходів населення;
- 3) економічна категорія страхування.

Суть економічної категорії полягає в страховому захисті суспільного виробництва. Людське суспільство може існувати лише шляхом досягнення матеріального блага. У процесі виробництва суспільних продуктів від виробництва до споживання люди активно встановлюють взаємозв'язки з природними силами та встановлюють взаємозв'язки між собою. Іншими словами, суспільне виробництво має два аспекти: продуктивність (відносини між людиною та природою) та виробничі відносини (відносини між людьми у виробничому процесі).

Сутність економічних категорій, які забезпечують страхування майна та доходів населення, полягають в запобіганні втрат майна, ризиків для здоров'я населення та страхування доходів. Економічна категорія страхування – це теоретичний вираз реально існуючих суспільно-виробничих відносин між людьми з приводу попередження, локалізації і подолання негативних наслідків

надзвичайних подій природного і соціального характеру, а також по безумовному відшкодуванню нанесеного ними збитку.

Страховання - це вид цивільно-правових відносин щодо захисту майнових інтересів громадян та юридичних осіб у разі настання певних подій (страхових випадків), визначених договором страхування або чинним законодавством, за рахунок грошових фондів, що формуються шляхом сплати громадянами та юридичними особами страхових платежів (страхових внесків, страхових премій).

Страховання подорожей – це система відносин між страховими компаніями та туристами, яка використовується для захисту їхнього життя, здоров'я та майнових інтересів на випадок страхового випадку. Страховання здійснюється також господарюючими суб'єктами, які страхують своє майно, транспортні засоби, фінансові ризики.

Страховий поліс – другий після паспорта документ, необхідний під час подорожі. І не тільки тому, що без нього неможливо отримати візу в більшість європейських країн. Насамперед, це стосується країн Шенгенської зони, де наявність поліса страхування обов'язково.

Ці види страхування в туризмі проводяться в тому ж порядку, що й страхування в інших галузях економіки. Страховиками визнаються юридичні особи, створені у формі акціонерних, повних, командитних товариств або товариств з додатковою відповідальністю згідно із Законом України "Про господарські товариства" з урахуванням особливостей, передбачених цим Законом, а також, хто одержали у встановленому порядку ліцензію на здійснення страхової діяльності. Страхова діяльність в Україні здійснюється тільки страховиками-резидентами України. Страховання є основною формою забезпечення безпеки туристів у країні (місці) тимчасового перебування. Під безпекою туристів розуміється не тільки особиста їх безпека, але і збереження їх майна і не нанесення збитку навколишньому природному середовищу при здійсненні подорожі. Сутність страхування, як і будь-якої іншої економічної категорії, визначається її функціями.

Страховання в туристичному бізнесі виконує чотири функції:

- 1) ризикову;
- 2) попереджувальну;
- 3) ощадну;
- 4) контрольну.

Всі ці функції взаємопов'язані між собою у більшості страхових випадків (рис.1.1).



Рис. 1.1. Основні функції страхування в туристичному бізнесі

Джерело: складено автором за [1]

1) Ризикова функція страхування полягає у відшкодуванні ризику. В межах дії цієї функції відбувається перерозподіл грошової форми вартості між учасниками страхування у зв'язку з наслідками випадкових страхових подій. Ризикова функція страхування є головною, бо страховий ризик, як ймовірність шкоди, безпосередньо пов'язаний з основним призначенням страхування по відшкодуванню міжнародних втрат потерпілим.

2) Попереджувальна функція страхування полягає у фінансуванні за рахунок коштів страхового фонду заходів по зменшенню страхового ризику.

3) Ощадна функція страхування сприяє накопиченню грошової суми на подальше життя.

4) Контрольна функція страхування полягає в перевірці цільового формування та використання коштів страхового фонду.

Згідно із Законом України «Про туризм» страхування туристів (медичне та від нещасного випадку) є обов'язковим і забезпечується суб'єктами туристичної діяльності на основі угод із страховиками. Туристи мають право самостійно укладати договори на таке страхування. У цьому випадку вони зобов'язані завчасно попередити туроператора чи турагента про наявність укладеного належним чином договору страхування.

Особливості страхування в туризмі стосуються безпосередньо страхування туристів. Використовуються наступні види страхування: медичне; від нещасного випадку; майнове; на випадок затримки транспорту; витрат, пов'язаних із неможливістю здійснити поїздку; асистанс; страхування відповідальності власника автотранспортних засобів тощо.

Одним з основних видів страхування у подорожах є медичне страхування, яке в основному охоплює медичні послуги, госпіталізацію, транспорт швидкої допомоги, придбання ліків, догляд за хворими та всі витрати на випадок смерті за кордон – транспортування тіла. Не менш важливим є страхування від нещасних випадків. До страхових випадків належать: смерть застрахованого, яка настала в результаті нещасного випадку; інвалідність, одержана в результаті нещасного випадку; часткова втрата працездатності в результаті нещасного випадку, який був прописаний під час дії договору страхування.

Стаття 17 Закону України "Про туризм" передбачає, що "Страхування туристів (медичне та від нещасного випадку) обов'язкове і здійснюється суб'єктами туристичної діяльності на основі угод зі страховими компаніями, які мають право на здійснення такої діяльності".

Особливим видом страхування є асистанс. Він забезпечує технічну (ремонт автомобілів), грошову чи інші форми допомоги на місцях для туристів або фахівців, відправлених за кордон.

Традиційно компанії, що надають допомогу, мають добре розвинену інфраструктуру, яка може забезпечити клієнтів найшвидшими та найпростішими

каналами доступу до різних організацій та інформаційних служб, таких як сервісні центри та гарячі лінії телефонної служби. Найбільші асистанс компанії надають допомогу в будь-якій точці земної кулі.

Система надання послуг компаніями представлена двома складовими:

- 1) мережею оперативних центрів сервісної компанії
- 2) мережею постачальників послуг.

Мережа оперативних центрів – основа системи надання допомоги.

Найбільші сервісні компанії мають мережі, що складаються з десяти оперативних центрів по всьому світу. Оперативні центри повинні забезпечити туристів які застраховані наданням невідкладної допомоги в будь-якому куточку Землі, на яку розповсюджується страхове покриття, протягом 24 годин на добу.

Мережа постачальника послуг може бути організована різними способами:

- 1) Сервісна компанія може мати власну мережу постачальника послуг. Система забезпечує високий ступінь контролю за якістю послуги та її вартістю, але це значно збільшить непрямі витрати сервісної компанії.

- 2) Сервісна компанія може користуватися послугами сторонніх мереж. Це найкращий і найпоширеніший вибір.

Процес допомоги надається таким чином:

- 1) Коли настає страховий випадок турист відповідно до умов договору страхування повинен подзвонити в найближчий оперативний центр і повідомити своє ім'я, номер поліса, місцезнаходження та розповісти в чому причина виниклої проблеми.

- 2) Оператор перевіряє, чи дійсна даний турист є застрахованим і який об'єм його послуг за договором страхування.

- 3) Оператор обирає з бази даних постачальників послуг – організацію, яка в конкретній ситуації здатна найбільш якісно і оперативно надати допомогу застрахованому туристові.

- 4) Оператор зв'язується з постачальником послуг і робить заявку на надання допомоги туристові.

5) Оператор по можливості зв'язується із туристом і оповіщає його про те, коли і яким чином буде надана допомога.

6) Постачальник послуг надає допомогу застрахованій особі.

7) Оператор або інспектор оперативного центру контролює надання послуги. Залежно від складності ситуації контроль здійснюється різними методами. Якщо йдеться про нескладний випадок, достатньо телефонного дзвінка постачальнику послуги або туристові. В складних випадках, коли йдеться, про транспортування хворого, інспектор оперативного центру підтримуватиме постійний зв'язок з постачальником послуги до моменту завершення транспортування.

Майже у всіх європейських країнах страхування є обов'язковим коли людина їде на автомобілі закордон. Ці країни об'єднані в систему зелених карт, в якій уряд, національне бюро зелених карт та страховий ринок тісно співпрацюють. Так, за підсумками діяльності по виплаті страхових відшкодувань для громадян, що виїжджали за кордон в 2017-2018 рр.: максимальна кількість випадків (70%) припала на простудні захворювання, майже половина з них – на місяць – серпень; травми різного ступеня тяжкості склали 18%, шлунково-кишкові захворювання – 12%.

Медичні послуги які надаються при страхових випадках, пов'язаних із захворюваннями шлунково-кишкового тракту, є найдорожчими – в середньому 795 доларів у кожному разі. Сезонна динаміка страхових подій залежить від конкретних обставин туристичної галузі, у липні та серпні суму, яку виплачують, за липень та за серпень перевищує 70% за рік. Страхові компанії вважають, що тихими місяцями є зима (4% від загальної суми виплат) та весна (7,5%). При цьому головна проблема полягає не в отриманні компенсації, а в основному незнанні туристами страхового випадку. Третина з них не дотримувалась рекомендацій страхового полісу, це спричинило до того що їх лікування переломів та застуди було за власний рахунок. Однією з основних проблем застудних захворювань серед туристів це поведінки в приміщеннях з кондиціонерами. Багато хто з туристів, прийшовши з теплого середовища, сідає або стає під холодний струмінь повітря, перебування під яким навіть незначний час призводить до застуди.



## 1.2. Аналіз видів та форм страхування в туризмі

В даний час галузь туристичного страхування надає більше десяти видів страхових послуг. Туристи, які подорожують до інших країн, стикаються з несприятливими факторами та ризику. Спочатку страхується здоров'я туристів (різні види страховки та допомоги для запобігання нещасних випадків, а також медичні витрати які оплачує страховка та страхування життя), а потім вже страхується їх майно. У середньому регулярні страхова програма коштують до 1,50 доларів на день. Якщо врахувати, що у світі більше одного мільярда туристів, а середній час подорожі становить 5–7 днів, то можна оцінити обсяг коштів у галузі страхування подорожей. За туристичною статистикою, в середньому страховий випадок відбувається на кожні 100 туристів.

У туристичному бізнесі застосовуються такі види страхування:

- 1) страхування туриста і його майна;
- 2) страхування ризиків для туристичної фірми;
- 3) страхування туристів у закордонній поїздки;
- 4) страхування іноземних туристів;
- 5) страхування цивільної відповідальності;
- 6) страхування цивільної відповідальності власників автотранспортних засобів;
- 7) страхування від нещасних випадків з покриттям медичних витрат.

Страхування буває добровільним і обов'язковим.

До обов'язкових видів страхування відповідно до чинних в Україні документів належать:

- 1) страхування цивільної відповідальності власників автотранспортних засобів;
- 2) страхування транспортних подорожей.

Решта видів страхування туристів є добровільними. Страхування майна туриста надає змогу мати гарантії що відповідальність за втрату або пошкодження майна відшкодує страхова компанія. Цей вид договору діє з дня виїзду

застрахованої особи з місця постійного проживання до моменту повернення. Відповідно до такої угоди ви можете застрахувати багаж та особисте майно, яке перевозить турист. Крім того, страхуванню підлягають речі, що знаходяться на його одязі і тілі, а також придбані під час закордонної поїздки. Видами страхової відповідальності є: аварії, пожежі, вибухи, природні стихійні явища, пограбунок, розкрадання та інші навмисні і зловмисні дії, військові дії тощо.

Страхування ризиків туристичних компаній включає: фінансові ризики, за позовами туристів, їх родичів, третіх осіб. До фінансових ризиків належать:

1) комерційні ризики (несплата або затримка оплати, штрафні санкції контрагента при невизнанні ним обставин порушення контракту непередбачуваними обставинами);

2) банкрутство фірми – зміни митного законодавства, валютного регулювання, паспортного контролю та інших митних формальностей;

3) виникнення обставин форс-мажорного характеру та політичні ризики.

Страхування туристів у закордонних туристичних поїздках, як правило, включає:

1) надання туристу екстреної медичної допомоги при раптовому захворюванні або нещасному випадку;

2) транспортування до найближчої лікарні, здатної провести якісне лікування під відповідним медичним контролем;

3) евакуацію до країни постійного мешкання під належним медичним контролем;

4) внутрішньо лікарняний контроль і інформування сім'ї хворого;

5) надання медичних препаратів, якщо їх не можна дістати на місці;

6) консультаційні послуги лікаря–фахівця (при необхідності);

7) оплата транспортних витрат з доставки хворого туриста або його тіла (в разі смерті) до країни постійного мешкання;

8) надання юридичної допомоги туристу при розслідуванні цивільних і кримінальних справ за кордоном.

При укладенні договору страхування страхова сума обирається відповідно до країни призначення і класифікується залежно від необхідності мінімального покриття. Страхування від нещасних випадків з туристом за кордоном, як правило, здійснюється в межах узгоджених у договорі страхових сум, а відшкодування виплачується при настанні:

- 1) інвалідності 3 групи – 50% страхової суми;
- 2) інвалідності 2 групи – 75% страхової суми;
- 3) смерті – 100% страхової суми.

Страхування витрат туристів при скасуванні туристичної поїздки реалізовується на підставі узгодженої в договорі страхової суми (страхового відшкодування), яка виплачується повністю або частково, в разі, якщо неможливість здійснення поїздки настала за таких причин:

- 1) раптовий розлад здоров'я або смерть туриста, або членів його сім'ї, або близьких родичів;
- 2) пошкодження майна туриста в результаті впливу навколишнього середовища або дій третіх осіб;
- 3) участь туриста в судовому розгляді в момент передбачуваної поїздки;
- 4) отримання виклику для виконання військового обов'язку;
- 5) неотримання в'їзної візи при виконанні всіх вимог щодо оформлення документів.

Також є специфічні види страхування до яких належать:

- 1) випадки невчасного відльоту;
- 2) випадки поганої погоди в місці тимчасового перебування;
- 3) невиїзд;
- 4) випадки не вилову риби під час риболовлі, та не відстрілу звірів під час полювання. Конкретні правила (умови) страхування туристів за кожним з видів страхування розробляються кожним страховим агентом самостійно в рамках чинною законодавства і нормативних актів України щодо нагляду за страховою діяльністю. Тому перш ніж укласти (підписати) договір із страховою компанією,

потенційний турист повинен вивчити всі умови і при здійсненні туристичної поїздки та неухильно їх дотримуватися.

До програма особистого страхування належать страхування від нещасних випадків – недорогий вид страхування (тариф – від 0,5% страхової суми), що передбачає страховий захист на випадок настання тимчасової або постійної втрати працездатності або смерті застрахованої особи. Страхові компанії в Україні пропонують такі програми страхування медичних і інших непередбачених витрат громадян, що виїжджають за кордон.

Поліс «Економ–класу» гарантує:

- 1) екстрену медичну допомогу і оплату медичних витрат;
- 2) організацію і оплату медичного транспортування туриста;
- 3) організацію і оплату репатріації тіла у разі смерті застрахованого.

Поліс «Бізнес–класу» гарантує всі послуги поліса «Економ–класу», а також оплату послуг екстреної стоматологічної допомоги.

Поліс VIP забезпечує падання послуг поліса «Бізнес-класу», а також:

- 1) організацію і оплату відвідин родича у разі госпіталізації застрахованого;
- 2) організацію і оплату дострокового повернення застрахованого в Україну в екстреній ситуації;
- 3) організацію і оплату дострокового повернення в Україну неповнолітніх дітей застрахованого, що залишилися без нагляду;
- 4) організацію і оплату юридичного захисту застрахованого;
- 5) організацію допомоги при втраті документів.

Види страхових випадків.

Виїжджаючи на відпочинок в певну місцевість, турист у будь–якому випадку опиняється в екстремальній ситуації: зміна клімату, хімічного складу води, інший режим харчування і безліч інших змін автоматично несуть із собою певну небезпеку. Одним з досить ефективних способів, який можуть застосовувати страховики для запобігання настання страхових випадків з туристами, є активне інформування туристів про потенційні небезпеки, тобто надання від'їжджаючим

туристам докладних інструкцій щодо запобігання можливим небезпекам під час подорожі.

Основними страховими випадками, що трапляються з туристами є (у % до всіх страхових випадків):

- 1) застуда – 20%;
- 2) нещасні випадки, травми – 17%;
- 3) отруєння – 16%;
- 4) хронічні загострення – 11%;
- 5) отит – 9%;
- 6) стоматологічна допомога – 8%;
- 7) алергія – 5%;
- 8) переломи – 5%;
- 9) тепловий удар – 5%;
- 10) смерть – 1%.

На сьогоднішній день існують дві форми страхового обслуговування туристів.

1. Компенсаційна. Передбачає оплату самим мандрівником усіх медичних витрат і відшкодування їх лише після повернення на батьківщину, що, як правило, незручно, тому що змушує туриста мати при собі значний грошовий запас на цей випадок.

1.1. Програма страхування багажу. Сума страхового ліміту приблизно 2000 доларів. Вона виплачується по пред'явленні документів, що підтверджують, що багаж був втрачений або ушкоджений під час збереження або транспортування. Це найбільше поширений вид страхування, тому що тариф страхування багажу складає приблизно 50 центів у день.

2. Сервісна (ассистанс)

2.1. Страхування медичних витрат.

2.2. Юридичний і інформаційний ассистанс – забезпечення правової підтримки мандрівникам у випадку адміністративних або цивільних порушень, а також гарантія одержання необхідної інформації про найбільше зручні маршрути.

2.3. Страхування від нещасливого випадку.

2.4. Програма страхування цивільної відповідальності за нанесення збитку майну третіх осіб, нанесених туристом у результаті «ненавмисних дій».

### **1.3. Особливості дослідження та проектування програм страхування в туристичному бізнесі**

Дослідження програм страхування для туристів висвітлені в працях таких авторів як: А. В. Бодня, Н. О. Ботвіна, О. М. Грабчук, В. М. Зайцева, М. А. Іванченко, Н. В. Михайлова, В. В. Карцева, О. Б. Пономарьова, Н. В. Рібун та ін. Зокрема, в роботі Н. О. Ботвіної відмічається, що правильно розрахована тарифна ставка забезпечує рівновагу доходів і витрат страхової компанії та є необтяжливою для туриста.

Якщо в ланцюжку взаємовідносин туриста і страхової компанії присутнє туристичне підприємство, його дохід і репутація суттєво залежить від якості страхових послуг. Загальні проблеми туристичного страхового ринку України, до розв'язання яких мають бути залучені державні органи, банки, Ліга страхових організацій України розглядаються в роботі В. М. Зайцевої. Неминучість змін в загальній системі страхування і необхідність її вдосконалення підкреслюється практично всіма авторами. Але тема залишається відкритою і потребує подальшого дослідження і розробки практичних рекомендацій.

Також вагомий внесок у сферу дослідження програм страхування вніс В. Шахова, В. Базилевича, Р. Юлдашева.

Шахов В.В. вказує, що під програмою страхуванням розуміється система економічних відносин, яка включає створення за рахунок організацій і населення спеціального фонду коштів і використання цього фонду для відшкодування збитку майна від стихійних лих та інших несприятливих випадкових явищ, а також для надання громадянам допомоги в разі настання різних подій в їхньому житті. Та дає визначення страховому механізму забезпечення туристичного підприємництва, що це система фінансово-економічних відносин страхових компаній, суб'єктів

туристичного підприємництва та споживачів туристичних продуктів, спрямована на взаємне врахування інтересів і потреб певних складових. Він охоплює такі основні елементи:

- 1) дослідження туристичного ринку та просування страхових продуктів;
- 2) розроблення вимог та пропозицій до страхових продуктів;
- 3) інвестиційну участь страхових компаній у розвитку інфраструктури туризму та інвестиційну участь суб'єктів індустрії туризму у формуванні статутного капіталу страхових компаній;
- 4) організацію страхування у сфері туризму;
- 5) самострахування суб'єктів індустрії туризму.

Практика туристичних агентств показує, що в останні роки медичне страхування по договору для туристів стало популярним через кількість громадян, які щороку виїжджають за кордон, а з ними по необережності і кількість нещасних випадків та захворювань. Окрім того, наявність медичного страхового поліса, що надає оплату медичних послуг за участю сервісних компаній ассистанс, стала обов'язковою умовою отримання візи для туристів в більшість країн (Додаток А).

В даний час туристичне страхування використовує два типи виїзних пакетів особистого страхування:

- 1) ассистанс (або сприяння), забезпечують комплекс страхових послуг за кордоном;
- 2) компенсаційна, найбільш широко застосовувалася раніше у страхуванні.

Перший варіант працював таким чином, що вітчизняні страхові компанії мають із закордонними партнерами договори про надання страхових послуг українським туристам. В диспетчерських службах працюють оператори які підказували, що зробити в тому або іншому випадку, викликати лікаря чи ні, та могли підтвердити гарантію оплати.

Якщо вітчизняна страхова компанія не має договору про спільну діяльність з іноземною компанією – ассистанс, туристи самі повинні були звертатися до лікаря і платити готівкою. Оригінали рахунків з вказівкою діагнозу, вартості ліків, телефонних переговорів, пред'явлені у вітчизняну страхову компанію,

оплачувались за місцем проживання. Страховим полісом повинні були передбачатися оплати медичної допомоги туристам і відшкодування їх витрат при настанні страхового випадку безпосередньо в країні де вони перебували.

Туристичний страховий поліс (Travel Insurance Policy) є номерним бланком звітності. Назва страхової компанії та її іноземної сервісної компанії повністю пояснюються в паспортній частині полісу, тобто на обкладинці. (Medical Assistance Company). Основний зміст страхового полісу включає детальну інформацію про страхувальника, ім'я, прізвище, дату народження туриста, територію (країну / регіон) страхового полісу, розмір страхування, розмір невідшкодованої збитку (франшиза), об'єкт страхування, приводяться правила страхування, детально описуються ризики, за які страхова компанія відповідає, та визначає інші умови за згодою сторін та підписами страхувальника та туриста.

Страхові компанії, які укладають договір з туристичною фірмою на обслуговування туристів та відпочиваючих за кордоном, включають в страхову програму туриста широкий спектр послуг із страхування:

- 1) У разі раптової хвороби – екстрене медичне лікування, амбулаторне та стаціонарне лікування в першокласних клініках, включаючи хірургічне лікування;
- 2) Вартість екстреної стоматологічної допомоги (при гострому зубному болі) яка не перевищує 200 доларів;
- 3) Надання медичного устаткування (костилі та ін.);
- 4) Термінову доставку одного з найближчих родичів до місця події і назад;
- 5) Екстрене повернення потерпілого на батьківщину разом з особою яка його супроводжує, якщо це необхідно за медичними показаннями. У випадках летального результату страхова компанія оплачує всі витрати по репатріації тіла туриста на батьківщину;
- 6) Забезпечити можливість повернення додому неповнолітніх дітей, які подорожували з постраждалими туристами;
- 7) Допомогати в організації кваліфікованої правової допомоги та захисту страхувальника;
- 8) Оплату термінових повідомлень, пов'язаних із страховим випадком.



У страховому полісі також вказуються випадки, коли страховик не відшкодовує витрати які поніс турист, якщо вони не відносяться до страхових випадків. Не страховими випадками є:

- 1) Хронічні захворювання;
- 2) Сонячні і теплові опіки;
- 3) Хвороби, пов'язані з вживанням і одержаних в результаті вживання алкоголю і наркотичних засобів;
- 4) Хвороби, спричинені необґрунтованими ризиками (спуск до печери, стрибки у воду з трампліна тощо);
- 5) Хвороба або нещасний випадок, що стався до або після повернення застрахованого туриста до країни постійного проживання;
- 6) Пластична хірургія, різні протези, вакцинація;
- 7) Участь у протестах, тілесні ушкодження під час бойових дій;
- 8) Навмисне заподіяння собі шкоди;
- 9) Самогубств;
- 10) Якщо відвідувач знаходиться в лікарні, та хоче отримати додатковий комфорт (телевізор, телефон, кондиціонер, масаж або салон краси).

Під час подорожі (польоту) добровільне страхування від нещасних випадків на повітряних, залізничних, морських, та автомобільних перевезеннях, забезпечується ліцензованими страховими компаніями. Коли клієнт або його довірена особа подає на відшкодування страхового випадку, основним документом є договір який видається їм на руки. Відповідно до вимог Закону про страхування в договорі (полісі) повинні бути вказані такі пункти:

- 1) Назва, юридична адреса, поточний рахунок та номер телефону страхової компанії, яка підписала договір;
- 2) Об'єкт страхування і перелік страхових ризиків, при настанні яких страховик зобов'язаний провести виплату;
- 3) Розмір страхової суми - страхова оцінка зобов'язань страхової компанії по конкретному ризику;
- 4) Сума страхового внеску та дата сплати;

##### 5) Термін, період дії поліса.

У полісі повинно бути вказано прізвище, ім'я і по батькові страхувальника, а також підпис, страхової організації і підпис страхувальника. Договір страхування містить в собі і взаємні зобов'язання сторін, пов'язані з умовами, порядком страхових виплат, врегулюванням суперечок тощо. Страховий тариф для пасажирів розраховується на основі статистичних даних про поїздку та вид транспорту.

При цьому на повітряному транспорті ставка розраховується з урахуванням травматизму, у тому числі на льотному полі. Страховий захист починається з моменту перетину пасажиром зони аеропорту і закінчується після його виходу з аеровокзалу, тобто в страховий захист включається і територія початково-кінцевих операцій (аерокомплексу).

Дане розширення страхового покриття є істотним, оскільки в авіації велика кількість травм доводиться саме на ці операції.

Страхова компанія, яка підписала договір обов'язкового страхування пасажирів, повинна бути ознайомена з правилами страхування та надати повну інформацію про місце, процедури та умови отримання страхових грошей на випадок страхового випадку.

Ці правила є підставою для укладення страховими компаніями страхових договорів, які містять загальні положення про розмір страхування, порядок сплати страхових внесків та здійснення страхових виплат законами та іншими нормативними актами.

Однак інші умови цього транспортного страхування визначаються страховиком. Відповідно до встановлених процедур, коли укладаються договори обов'язкового страхування, транспортні організації представляють інтереси пасажирів. Об'єктами страхування є майнові інтереси застрахованих, пов'язані з їх життям і здоров'ям, що не суперечать чинному законодавству. Страховими випадками признаються травми або загибель (смерть) пасажира в результаті нещасного випадку.

В страховій виплаті може бути відмовлено, якщо страховий випадок відбувся в результаті:

- 1) Виконання умисних дій страхувальника, що спричинили страховий випадок;
- 2) Виявлення, що застрахований перебуває у стані алкоголю, наркотиків чи отруєння;
- 3) Страхувальник навмисно заподіює тілесні ушкодження або самогубство (якщо це не спричинено діями третьої особи).

Страхова сума обов'язкового особистого страхування пасажирів (туристів, мандрівників) визначається як 120-кратна мінімальна зарплата, передбачена законодавством на дату придбання проїзних документів.

Пасажиру (туристу, екскурсанту) при отриманні травми в результаті нещасного випадку виплачується частина страхової суми, відповідно до ступенів тяжкості.

Таблиця 1.1

Максимальна виплата залежно від тяжкості травми

Види травм	Зразкова компенсація (від страхової суми)
Струс мозку	3-5 %
Втрата ока	45-50 %
Перелом носа	5-8 %
Втрата мови	50-60 %
Втрата зуба	4-5 %
Перелом плечової кістки	15-20 %
Перелом стегна	25-30 %
Перелом гомілки	5-10 %
Опік 11 ступеня (20-30% площі тіла)	20-25 %

Джерело: складено автором за даними [8]

Страховання цивільної відповідальності – це страхування відповідальності перед третьою особою за зобов'язаннями, що виникають унаслідок збитку, нанесеного здоров'ю або майну туристів (або інших осіб) в період виїзду за межу. Страховання відповідальності набуває особливої популярності у зв'язку з виїздом туристів за кордон, а пропорційно цьому – обсяг витрат обслуговуючим організаціям (готелям, ресторанам, культурно-розважальним закладам) фізичним особам (громадянам країни) або у зв'язку з скаргами самих туристів на невиконання контрактів і договірних зобов'язань з боку туристських організацій і перевізників - повітряного, залізничного, водного, наземного видів транспорту.

### **Висновки до Розділу 1**

Було встановлено, що згідно із Законом України «Про туризм» страхування туристів (медичне та від нещасного випадку) є обов'язковим і забезпечується суб'єктами туристичної діяльності на основі угод із страховиками. В даний час галузь туристичного страхування надає більше десяти видів страхових послуг (страхування туриста та його майна, страхування ризиків для туристичної фірми, страхування туристів у закордонній поїздці, страхування цивільної відповідальності тощо).

При укладенні договору страхування страхова сума обирається відповідно до країни призначення і класифікується залежно від необхідності мінімального покриття.

На сьогоднішній день існують дві форми страхового обслуговування туристів: 1. Компенсаційна та 2. Сервісна (асистанс).

## **РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ СИСТЕМ СТРАХУВАННЯ В ТУРИЗМІ: МІЖНАРДОНІЙ ТА ВІТЧИЗНЯНИЙ ДОСВІД**

### **2.1. Міжнародний досвід страхування в туризмі**

Необхідність використання закордонного досвіду у розробці та реалізації програм страхування в туристичному бізнесі обумовлена такими причинами:

По-перше, порівняно з промислово розвиненими країнами, історична система страхування в Україні показує відставання. За період національної страхової монополії з 1918 по 1988 рр. розрив збільшився, і тепер ми зробили лише перші кроки, щоб подолати цей розрив, який негативно впливає на внутрішній страховий ринок.

По-друге, в сучасних умовах страхування в окремій країні не може розвиватися ізольовано, без участі в міжнародному перерозподілі ризиків. Через свої історичні та географічні характеристики Україна має основні ризики та потребує відповідного страхового захисту, тому вона все більше бере участь у глобальному процесі перерозподілу ризиків.

По-третє, багато міжнародних страхових організацій з добре розвиненою мережею філій, дочірніх компаній та представництв у різних країнах світу беруть участь у сучасній страховій діяльності. Саме ці організації є визнаними лідерами сьогоденного ринку. Напередодні допуску іноземних компаній на вітчизняний страховий ринок і майбутнього суперництва між ними і вітчизняними страховиками, зарубіжний досвід організації страхової справи стає особливо цінним.

Британські програми страхування туристів передбачають чітку структуру відповідно до видів та напрямів в туристичному секторі. Так за період 2009 – 2018 рр. попит на програми туристичного страхування у Великобританії зріс на 48%. Це пояснюється розширеним спектром страхових послуг, що входять в страхові програми для туристів, а також сумою страхового відшкодування, що на 45% є вищою, а ніж в Україні.

Зокрема британська страхова компанія World Nomads спеціалізується на розробці та впровадженні стандартних та спеціальних програм страхування в туристичному бізнесі. За період 2009 – 2018 рр. компанія застрахувала 3,1 млн. туристів в межах Великобританії. При цьому частка World Nomads на британському ринку туристичного страхування становить 14%. Основний напрям програм, які розробляє компанія зосереджений на індивідуальних потребах туристів, зокрема World Nomads пропонує п'ять типів спеціальних страхових програм для туристів:

Програма «АВ» – ця програма страхування передбачає надання цілого комплексу страхових послуг для туристів, які віддають перевагу екзотичним турам (Намібія, Кенія, Сомалі та інші) і передбачає:

- 1) Надавати комплекс медичних послуг;
- 2) Екстрена евакуація на випадок політичних ризиків (війна, революція, повстання тощо);
- 3) Забезпечити тимчасове проживання при втраті житла в готелях та інших місцях відповідно до програми подорожі;
- 4) Супроводження неповнолітніх дітей на батьківщину;
- 5) Якщо подорож буде перервана через терор або інші політичні ризики, буде повернено повне відшкодування. Крім того, програма "АВ" також включає багато стандартних страхових послуг, властивих багатьом програмам страхування туристів.

Програма «АВ Активна» – ця програма страхування передбачає розширення діапазону програми «АВ» із включенням додаткових страхових послуг, відповідно до напрямку обраного туристичного пакету. Слід зауважити, що ця страхова програма розроблена спеціально для туристів, які обирають екзотичні тури із екстремальними видами проживання, тобто відсутністю стандартних готельних номерів. В переважній більшості це сафари – тури, паломницькі тури в Камбоджу, Індію, Перу, Мексику із ночівлею у бунгало та інші.

Відповідно така програма страхування передбачає наступні страхові послуги:

1) Надавати повний комплекс медичних послуг, а також екстрену евакуацію на випадок зараження або укусів небезпечних тварин;

2) Повне відшкодування подорожі в разі настання стихійних лих, які не дозволяють продовжити поїздку;

3) Екстрений пошук та повернення загублених під час подорожі;

4) Забезпечте проживання та повний спектр туристичних послуг, включаючи бронювання та позапланові рейси, на випадок, якщо туристи не зможуть продовжувати подорож.

Програма «АВ Екстремальна» – ця страхова програма передбачає надання страхових послуг для туристів, які займаються екстремальними видами спорту, а також віддають перевагу екстремальним видам туризму, зокрема такими як дайвінг, серфінг, підводне плавання з акулами, стрибки з парашутом, альпінізм, сноуборд та інші. Така програма страхування передбачає наступні страхові послуги:

1) Надати екстрену медичну допомогу постраждалим туристам;

2) Евакуація та супроводження туриста на батьківщину в разі не змоги продовжити поїздку;

3) Повне відшкодування дорожніх витрат у разі зміни клімату (відсутність снігу, ураганів, цунамі та інших стихійних лих);

4) Відшкодування втрати спортивного спорядження для всіх видів спорту, які передбачені договором;

5) Дайв-інструктор окрема страхова послуга, яка передбачає повне відшкодування вартості усього спорядження в сфері дайвінгу, при цьому максимальна сума відшкодування становить 250000 фунт. стерлінгів. Ця послуга поширюється на професійний дайвінг.

Програма «F – Бізнес» - ця страхова програма надає більше страхових послуг у сфері ділового туризму. Особлива увага в цій програмі страхування зосереджується на покритті страхових витрат пов'язаних, в першу чергу з авіаційними ризиками, що найчастіше виникають в цій сфері туризму, особливо,

якщо поїздка передбачає декілька етапів пересадки у різних країнах світу. Отже, страхова програма передбачає такі види страхових послуг:

- 1) Якщо рейс скасовано або відкладено на тривалий час, вартість авіаквитка буде відшкодована в повному обсязі;
- 2) У разі тривалих та непередбачених затримок рейсів оплачується проживання в готелі та харчування для туристів;
- 3) Повне відшкодування поїздки із врахуванням усього комплексу туристичних послуг в разі дії кліматичних ризиків;
- 4) Відшкодування витрат в разі заміни звичайного авіарейсу на чартерний авіа рейс при форс – мажорних обставинах.

Зокрема французька страхова компанія Allianz Group розробила чотири програми страхування для туристичної сфери, а саме:

Програма «Срібло» – ця страхова програма являє собою набір стандартних страхових послуг, що надаються туристам під час подорожі, а саме:

- 1) Часткове відшкодування витрат в разі затримки авіарейсу на короткочасний період;
- 2) Надання медичної допомоги в разі отримання туристом травм;
- 3) Екстрена евакуація туриста;
- 4) Відшкодування за втрату багажу;
- 5) Посмертна репатріація.

Програма «Срібло +» діє на території країн Західної Європи.

У разі страхового випадку страхова компанія компенсує транспортно медичні послуги, медичну консультацію, пошуково-рятувальні роботи та витрати на репатріацію.

Програма «Платинум» надає набір максимального страхового покриття, яке може діяти протягом тривалого періоду в один рік, а витрати на подорож повністю відшкодовуються. Отож світовий аспект програм страхування має потенціал для зростання. У багатьох країнах світу програми страхування туристів застосовуються в не одній сфері. З метою детального дослідження питання програм страхування в туристичному бізнесі розглянемо американську туристичну фірму MIGA, напрям



діяльності якої є багатогранний, оскільки фірма входить до складу Міжнародного Страхового Агенства. Хоча туристична індустрія стикається з жорсткою конкуренцією серед туристичних компаній, які добре дослідили вже розвинені сектори економіки, то MIGA все ще зосереджує свою увагу на галузях, що розвиваються, таких як екотуризм. MIGA провела моніторинг серед людей, які регулярно подорожують і таким чином змогла відкрити абсолютно новий сегмент в міжнародній туристичній діяльності, як «подорож на край світу», тобто туристи прагнуть новизни у подорожі. Але існує багато загроз, таких як тероризм. Більшість туристичних компаній у Сполучених Штатах та Західній Європі відмовляються надавати страхові програми, що включають політичні ризики, оскільки їх рівень значно зріс за останні роки. MIGA не тільки забезпечує політичні гарантії для окремих туристів, але також забезпечує політичні гарантії для готельних комплексів. Починаючи з 2010 року MIGA запровадила програму Societe Malienne de Hoteliere (SMPH), таким чином диверсифікуючись в Західну Африку. Дана програма передбачає надання програм політичного страхування туристів, зокрема в Беніні, MIGA надає політичні гарантії, а також страхує від політичного ризику, що дасть змогу здійснити оновлення готелю «Де ля пляж» в Котону( Hotel de la Plage in Cotonou), який розміщений на побережжі Гальф в Гвінеї. Готель «Де ля пляж» ( Hotel de la Plage ) є чотирьох зірковим і спроектований на 100 номерів для бізнес-туризму. Другим географічним напрямом програм страхування є Сирія. За прогнозами експертів на наступне десятиріччя (2011–2021pp.), очікують зростання частки програм медичного страхування в міжнародному туристичному бізнесі, оскільки значний відсоток туристів, які мають намір подорожувати по світу, повинні проходити обов'язкове медичне обстеження та зробити ін'єкції для захисту організму від ряду інфекційних захворювань, які притаманні тій чи іншій країні такі як грип H1N1A та Covid–19. Тому постала проблема розширення обсягу програм медичного страхування в туристичній галузі. Тому туристичні компанії та страхові компанії разом надають туристам новий напрямок отримання медичних послуг у місцях відпочинку, оскільки туристична програма медичного страхування не завжди включає такі медичні послуги, як хірургічне втручання. Окрім того в разі

відсутності такої медичної послуги в програмі страхування туриста, вартість хірургічної операції скажімо в США буде в декілька десятків раз дорожча, ніж, наприклад в Таїланді. Як показує світова практика за 2018 рік 1 352,000 американців, які подорожували за межами США отримали медичну допомогу в місцях відпочинку, серед яких були і хірургічні операції. Проте постає проблема перенасиченості лікарень, особливо це стосується сфери хірургії. В даному випадку виникає, ще один аспект – це програми страхування самих туристичних фірм від ризиків в роботі з туристами. Такі програми страхування розподіляють ресурси забезпечують фінансову підтримку та захист від судових процесів з туристами. Наприклад, якщо турист незадоволений якістю наданих йому туристичних послуг, в тому числі і медичних, то туристична фірма, яка застрахувала себе від такого виду ризику отримає відшкодування усієї суми, яку вимагає турист аж до політичних лімітів. Даний вид програм страхування використовує туристична фірма MIGA. Основна перевага - це світова юрисдикція. Це означає, що MIGA має страхову підтримку в будь-якій країні.

Міжнародні програми медичного страхування туристів: «Patient Experience» – ця програма дає можливість оцінити рівень медичного обслуговування туристів США в інших країнах. Це кращий спосіб оцінювання закордонних медичних закладів. Еталонним тестом якості медичного обслуговування в даному випадку є акредитація Joint Commission International (JCI). Саме США заснували JCI, з метою поліпшити безпеку і якість медичного обслуговування в міжнародній туристичній діяльності. JCI співпрацює з Світовою Організацією Здоров'я (World Health Organization) , щоб розробляти міжнародні стандарти для медичної безпеки. Середня вартість акредитації становить близько \$30,000 дол. за трирічний період.

## **2.2. Оцінка ефективності програм страхування на туристичному ринку України**

Досліджуючи особливості реалізації програм страхування серед туристичних операторів України, варто відмітити тенденцію до популярності страхових пакетів на страховому ринку туристичних послуг.

На сьогоднішній день в Україні є кілька багатoproфільних туристичних фірм, які спільно із страховими компаніями активно розробляють та реалізують нові страхові програми для туристичного сектору. Це пояснюється тим, що обсяг їх роботи з кожним роком збільшується. Серед таких туристичних та страхових компаній слід виділити:

- 1) «Брокбізнес» (страхова компанія);
- 2) «Інкомартур» ( туристична компанія);
- 3) «ТАС» (страхова компанія);
- 4) «Пілігрим» (туристична фірма);
- 5) «Альфа» – страхування» (страхова компанія);
- 6) «Сага» (туристична фірма).

Всі ці страхові компанії та туристичні компанії активно співпрацюють у туристичній галузі для розробки та впровадження ефективних страхових програм, і кожна програма має свою сферу діяльності. Однак найважливішим фактором сьогодні є програма медичного страхування туристів українськими туристичними фірмами, адже кожний турист зібравшись в подорож по світу, прагне провести час без турбот, щоб бути застрахованим від неприємностей із здоров'ям, які можуть виникнути в іншій країні. Однак вартість та умови захисту по страховому полісі, які пропонують українські туристичні фірми є різні. У вартість вибраного зарубіжного туру завжди включений страховий поліс, який розроблений до відповідної страхової програми, проте, якщо турист подорожує самостійно страховий поліс оформлюється індивідуально, згідно Закону України "Про туризм", стаття 16, «Страхування туристів, що виїжджають за кордон (медичне і від нещасного випадку) є обов'язковим».

В кожній європейській країні потрібен страховий поліс, тому, подаючи заявку на візу в посольстві, відвідувачі повинні надати поліс медичного страхування. Більшість українських страхових компаній пропонують набір стандартних та ексклюзивних програм страхування. Стандартна туристична програма, якій пропонується усіма страховими компаніями України підійде для туристів, які віддають перевагу звичайному ( не активному) відпочинку. Така страхова програма не покриває багато страхових випадків, які можуть виникнути в місцях відпочинку. Вартість подібної страхової програми коливається в межах 20-50 доларів (на два тижні) і залежить від країни перебування.

Стандартна туристична програма відшкодовує витрати при наступних страхових випадках:

- 1) амбулаторне і стаціонарне лікування, загострення хронічного захворювання;
- 2) екстрене транспортування пацієнтів до медичних установ;
- 3) репатріацію до місця проживання;
- 4) посмертну репатріацію або поховання за кордоном.

Однак ця страхова програма не передбачає стоматологічної допомоги та гінекологічних послуг. Наприклад, якщо турист, який перебуває у відпустці в Іспанії, почуває себе погано, то тоді йому потрібно зателефонувати місцевому лікареві, і плата за цю послугу складе 100–300 доларів США. Слід визнати, що страхові програми для туристів, що подорожують за кордон, є ефективним напрямом діяльності українських туристичних фірм. У 2019 році за кордоном побували 28,9 млн. українців. Близько 55% з них відвідали європейські країни та курорти Туреччини, Єгипту та Таїланду. В результаті минулого року близько 10 мільйонів туристів стали клієнтами страхових компаній, тим самим застрахували себе під час поїздок за кордон від неприємностей. Якщо врахувати, що середня вартість полісів коливається в межах 15–30 грн., то дохід по страхуванню туристів в 2019 році склала близько 227 млн. грн.

Страхова компанія «Брокбізнес» пропонує три види страхових програм для українських туристів. «Брокбізнес» пропонує стандартну страхову програму в

туризмі, яка розрахована на одну поїздку, а також сезонні страхові програми для виїзду за кордон з терміном дії – до 1 року.

При цьому страхові програми є багатогранними і розраховані для виїзду у всі країни світу, для будь-якого виду туризму від екскурсійного і пляжного відпочинку до гірськолижного - екстремального відпочинку.

Програми страхування для українських туристів, що пропонуються страховою компанією «Брокбізнес» включають декілька рівнів обслуговування в залежності від потреб споживача та їх ефективності.

Програма туристичного страхування (А) надає екстрені медичні послуги незалежно від виду хвороби туриста, а також стоматологічну допомогу та медичне транспортування.

Програма туристичного страхування (Б) передбачає включення всіх послуг з програми (А), а також гарантує візит третьої особи в екстреній ситуації (при госпіталізації застрахованого більше 10 днів і відсутності з ним кого-небудь з родичів), дострокове повернення застрахованого (якщо на батьківщині виникають непередбачені проблеми), повернення неповнолітніх дітей, якщо батьки не можуть супроводжувати їх унаслідок хвороби.

Програма туристичного страхування (В) передбачає включення всіх послуг з програм (А і Б), а також гарантує погашення витрат, пов'язані з технічною допомогою при поломці автомобіля і витрати, пов'язані з юридичною допомогою по пошуку та найму адвокатів.

Розрахунок вартості програм медичного страхування виїжджаючих за кордон туристів, представлених компанією «Брокбізнес» (рис.2.1).

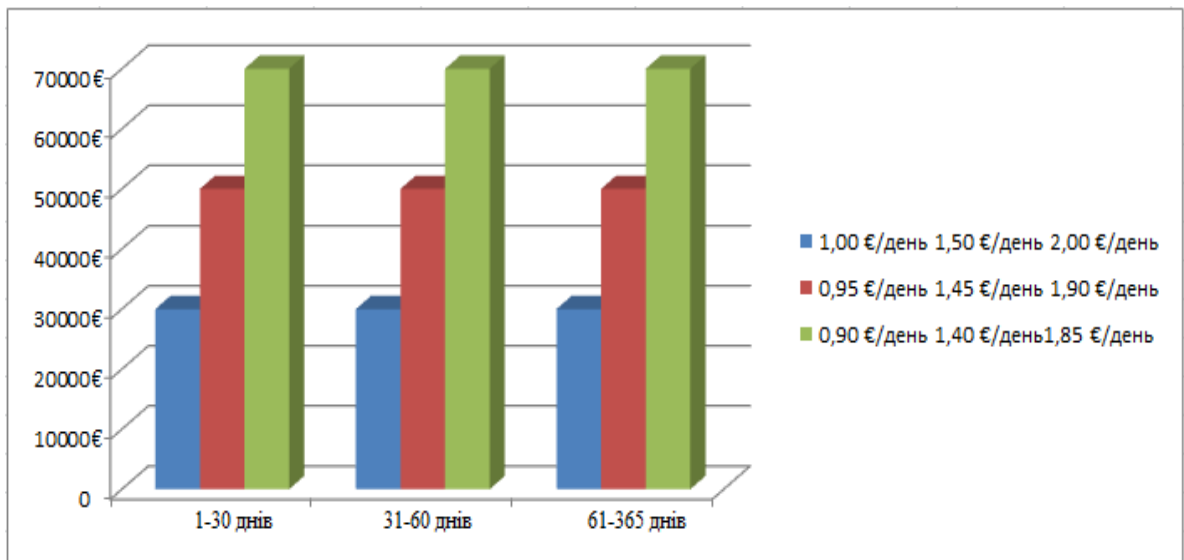


Рис.2.1. Вартість програм медичного страхування компанії «Брокбізнес»  
Джерело: складено автором за даними [9]

При виборі страхової компанії найважливішим фактором є її надійність при виконанні страхового випадку. Відповідним фактором є те, що всі страхові компанії мають налагоджене співробітництво з іноземними страховими компаніями (партнерами). Зокрема страхова компанія «Брокбізнес» співпрацює з такими компаніями, як Express Assist, International 41 SOS та Balt Assist. Ці компанії мають розгалужену мережу лікарень та лікарів по всьому світу. Вартість програми туристичного страхування залежить від багатьох параметрів: вибраної суми страхового покриття, кількості туристів, термінів поїздки, виду відпочинку, віку туристів.

Крім того, слід зазначити, що під час придбання страхових програм для українських туристів страхові компанії обов'язково вводять додаткові опції. Наприклад "Гірськолижний спорт" страхові компанії вказують в страховій програмі окремим пунктом. Страхова компанія наголошує на цьому пункті в програмі страхування, беручи до уваги деталі організації медичного обслуговування, коли під час катання на лижах настає страховий випадок, включаючи необхідність евакуювати лижників з віддалених районів.

Покриття активного відпочинку прописано спеціальними кодами і в умовах договору прописані види спорту, які підпадають під конкретний код.

Наприклад, В – заняття гірськолижним спортом, В1 – заняття різними видами спорту, В2 – активний відпочинок.

Тому, щоб отримати допомогу у разі страхового випадку, туристу потрібно звернутися до служби довідки, яка надає підтримку застрахованим особам за кордоном (телефон вказаний у полісі). Для цього необхідно ідентифікувати номер поліса. За необхідності, якщо турист зник десь у джунглях або в океані, може бути забезпечена евакуація компанією ассистанс. Однак при такому виді допомоги ліміт відповідальності страхової компанії становить 10% від страхової суми, оскільки страхова компанія платить від 5 до 15 000 тис. євро лише за евакуацію. Крім того, туристи можуть розширити охоплення, придбавши програму страхування від нещасних випадків, що особливо важливо для екстремальних видів туризму. Страхова сума при цьому в середньому складає близько 40–50 тис. грн., а програма страхування подорожчає як мінімум на 50%. Виплату застрахований одержить по приїзду до України, підтвердивши факт травми. Крім того, у разі тимчасової втрати працездатності страхова компанія зобов'язана виплатити до 30% від страхової суми. Сьогодні на українському туристичному ринку також існує чотири страхові програми для екстремальних видів спорту. Їх пропонують компанії «Пілігрим», «Сага» та «Інкомартур» через те що, вони є ефективними та популярними серед українських туристів які люблять екстремальний відпочинок.

Програма «А» – швидка медична допомога, амбулаторне та стаціонарне обслуговування, допомога стоматолога, медикаменти, евакуація.

Програма «Б» – додатково до програми «А» забезпечується евакуація дітей до 14–16 років, візит близького родича на 4–5 днів, переоформлення проїзного документа у разі потреби дострокового вильоту, пошук туриста, що загубився в горах, джунглях.

Програма «В» – послуги з програми «Б», плюс пошук втраченого багажу, юридичним шляхом, відшкодування витрат у разі втрати закордонного паспорта.

Програма «Г» – до програми «В» додається комплекс послуг з підтримки автомобіля (Додаток Б).

Вартість звичайної програми страхування для туристів становить 30–50 доларів США / Євро на день. Однак, якщо ви включите до цієї програми страхування різні види спорту (наприклад, теніс або плавання), то ціна страхового плану може зрости в 1,5–2 рази. При заняттях акробатикою, велоспортом, стрибками у воду, волейболом, баскетболом, спортивною гімнастикою ціна зросте в 2–3 разів. Також цей коефіцієнт для програми страхування зростає в 5–7 разів коли турист займається: боксом, східним єдиноборством, підводним спортом, стрибками на лижах з трампліну, фрістайлом, хокеєм, авторалі, стрибками з парашутом.

Таблиця 2.1

Порівняння ціни програм страхування для туристів

Програма страхування	Європа (ціна)	США (ціна)	Збільшення вартості програм страхування через додаткові послуги
1) Стандартна програма страхування	30– 50 \$/ € на день	30– 50 \$/ € на день	
2) Стандартна програма страхування + пакет спорту (теніс, плавання)	30– 50 \$/ € на день	30– 50 \$/ € на день	45 – 65 або 60 – 100 \$/ € на день
3) Стандартна програма страхування + пакет спорт (гімнастика, акробатика)	30– 50 \$/ € на день	30– 50 \$/ € на день	60 – 100 або 90 – 150 \$/ € на день
4) Стандартна програма страхування + пакет спорт (підводний спорт, бокс)	30– 50 \$/ € на день	30– 50 \$/ € на день	150 – 250 або 210 – 350 \$/ € на день

Джерело: складено автором за даними [12]



Тому, при в'їзді в країну Шенгенського договору для активного відпочинку на 7 днів програма страхування з 30–50 євро може подорожчає до 60 – 100 євро. При поїзді в США на ідентичний термін з «екстремальним» відпочинком ціна програми страхування зростає з 90–150 дол. до 200–350 дол. При цьому вартість програми страхування залежать і від розміру покриття. Страхова компанія враховуватиме вимоги посольства при виборі суми страхування, що встановлюється як обов'язковий мінімум. Наприклад, для США це 50 тис. дол., для Європи – 30 тис. євро.

Страхова компанія «ТАС» також розробили комплексні страхові програми для клієнтів різних категорій які ефективно застосовуються в Україні. Вони включають максимум послуг, і завдяки особливим умовам страхування, вартість таких послуг може бути значно зменшена.

Це такі програми, як «Бізнес – картка» – для бізнесменів, які часто бувають за кордоном. Програма «Банк» – для клієнтів банку, власників платіжної міжнародної пластикової картки, а також їх близьких родичів, «Корпоративна картка» – для юридичних осіб, які спрямовують своїх працівників у відрядження за кордон. Не менш актуальними на сьогодні є програми страхування туристів від невиїзду за кордон. При цьому вартість такої страхової програми коливається в межах 0,5–6% від вартості путівки.

Однак, купуючи не бюджетні (преміум) путівки для подорожей, такі витрати є обґрунтованими. Все більш поширеним є страхування туристів, що їдуть закордон, які хочуть запобігти зриву їх поїздки. Це особливо актуально для подорожей та недешевих поїздок, особливо тих, які заброньовані за два-три місяці до дати вильоту, наприклад на Мальдіви, Кубу тощо. Однак сьогодні ці програми страхування не є поширеними. Попит на даний вид програм страхування з кожним роком збільшується, проте станом на 2019 рік такі послуги надають в Україні не всіма страховими компаніями.

У програму страхування від невиїзду включається компенсація витрат при нездійсненні поїздки (унаслідок хвороби, нещасного випадку, псування майна, залучення в суд для надання свідчень свідків і відмови посольства у в'їзній візі). Ви

також можете включити ризик додаткових витрат, коли ви перериваєте поїздку: компенсація за зворотній проїзд та невикористані послуги. У зарубіжних страхових компаніях туристам також пропонують програми страхування від невіїзду з країни унаслідок стихійних лих, страйків або військових дій, що відбулися в місці мешкання туриста або місці напряму, проте українські страхові компанії в своїй більшості ці ризики не включають в стандартну туристичну страхову програму.

При цьому вартість страхової програми від невіїзду (анулювання поїздки) складає від 2% до 7% страхової суми, яка у свою чергу залежить від ціни туру. Окрім того, українські туристи мають повне право перенести терміни дії туристичної страхової програми, якщо туроператор змінює терміни подорожі на якийсь певний термін. В цьому випадку страхова компанія переоформить туристичну програму страхування абсолютно безкоштовно.

Наприклад туристична фірма «Пілігрим» спільно з страховою компанією «Альфа – страхування» надає страхові програми від невіїзду за кордон. При цьому розмір страхової премії відповідно до програми страхування визначається виходячи з повної вартості туру, під яким слід мати на увазі вартість, вказану в конфіденційних тарифах на кожну людину, віза, а також інші додаткові послуги, в разі необхідності.

Договір страхування витрат, що виникли унаслідок відміни поїздки за кордон або зміни термінів перебування за кордоном, повинен бути укладений (шляхом вручення страхового поліса або складання одного документа, підписаного сторонами) протягом 3 (трьох) календарних днів з моменту укладення первинного договору на туристичне обслуговування відносно даної поїздки, але не менше ніж за сім днів до початку запланованої поїздки, якщо інше не передбачене програмою страхування (полісом).

За останні 2010 – 2019 рр.. страхові компанії поступово удосконалять туристичні страхові програми і асортимент послуг. За бажанням клієнта в стандартну страхову програму можна включити компенсацію вартості реабілітаційного лікування в Україні після травми, одержаної за кордоном, надаються знижки туристичним групам і сім'ям з дітьми. Станом на 2019 рік

вартість стандартних страхових програм залишається стабільною, і підстав для їх зростання немає. Водночас індивідуальні страхові програми, які розробляються з індивідуальним набором страхових послуг зросли в ціні на 5 – 7% у зв'язку із зростанням вартості медичних послуг.

### **2.3. Аналіз ефективності програм страхування «ERV - міжнародної мережі експертів туристичного страхування».**

Досліджуючи особливості програм страхування у туристичному бізнесі, не можна не акцентувати увагу на українському туристичному ринку, зокрема для дослідження обраної тематики я використав дані про діяльність страхової компанії «ERV». ПрАТ «Європейське туристичне страхування» - міжнародна мережа експертів туристичного страхування» яка знаходиться за адресою: м. Київ, вул. Спаська, 5, оф.15 (2 поверх), (Поділ, м. Контрактова площа) . За формою власності – це приватне акціонерне товариство. «Європейське туристичне страхування» здійснює свою діяльність відповідно до чинного законодавства України і відповідно несе відповідальність за своїми зобов'язаннями в межах належного йому майна, а також набувати майнові та особисті немайнові права. Відповідно до Закону України «Про туризм» страхування туристів (медичне та від нещасного випадку) є обов'язковим і забезпечується суб'єктами туристичної діяльності на основі угод із страховиками. Туристи вправі самостійно укласти договори на таке страхування. У цьому випадку вони зобов'язані завчасно підтвердити туроператору чи турагенту наявність належним чином укладеного договору страхування. Згідно закону ПрАТ «Європейське туристичне страхування» має ліцензії на здійснення страхування в Україні. Види ліцензій:

1. Страхування вантажів та багажу (вантажобагажу). Ліцензія: Серія АГ № 569332. Рішення № 144–пл від 18.01.2011 р. Строк дії: з 19.12.2006 р. безстроково. Чинна ліцензія.

2. Страхування від вогневих ризиків та ризиків стихійних явищ. Ліцензія: Серія АГ № 569333. Рішення № 144–пл від 18.01.2011 р. Строк дії: з 19.12.2006 р. безстроково. Чинна ліцензія.

3. Страхування майна [крім залізничного, наземного, повітряного, водного транспорту (морського внутрішнього та інших видів водного транспорту, вантажів та багажу (вантажобагажу)]. Ліцензія: Серія АГ № 569334. Рішення № 144-пл від 18.01.2011 р. Строк дії: з 19.12.2006 р. безстроково. Чинна ліцензія.

4. Медичне страхування (безперервне страхування здоров'я). Ліцензія: Серія АГ № 569335. Рішення № 144–пл від 18.01.2011 р. Строк дії: з 19.12.2006 р. безстроково. Чинна ліцензія.

5. Страхування медичних витрат. Ліцензія: Серія АГ № 569336. Рішення № 144–пл від 18.01.2011 р. Строк дії: з 19.12.2006 р. безстроково. Чинна ліцензія.

6. Страхування від нещасних випадків. Ліцензія: Серія АГ № 569337. Рішення № 144-пл від 18.01.2011 р. Строк дії: з 19.12.2006 р. безстроково. Чинна ліцензія.

7. Страхування відповідальності перед третіми особами майна [крім цивільної відповідальності власників наземного транспорту, відповідальності власників повітряного транспорту, відповідальності власників водного транспорту (включаючи відповідальність перевізника)]. Ліцензія: Серія АГ № 569338. Рішення № 144–пл від 18.01.2011 р. Строк дії: з 19.12.2006 р. безстроково. Чинна ліцензія.

8. Страхування фінансових ризиків. Ліцензія: Серія АГ № 569339. Рішення № 144–пл від 18.01.2011 р. Строк дії: з 19.12.2006 р. безстроково. Чинна ліцензія.

За останні роки, страхова компанія а саме 2010–2019 рр. розробила та розширила спектр програм страхування для туристів які були ефективними для клієнтів і тим самим «Європейське туристичне страхування» є якщо не домінуючою, то однією з найкращих в Україні. Це пояснюється тим, що розроблюються нові туристичні пакети для відпочинку, а також пропонуються поради відпочиваючим в різних країнах світу. Тому страхова компанія «Європейське туристичне страхування» активно працює над розробкою страхових програм для туристів. В першу чергу варто розглянути програми страхування в

медичній сфері, яке пропонується цією компанією. Покриття ризиків загрози здоров'ю, тобто програми медичного страхування передбачає декілька програм, залежно від обраного туру, особливостей транспортного перевезення. Для автобусних турів «Європейське туристичне страхування» пропонує страхову програму «Стандарт». Така програма є найбільш поширеною і використовується усіма туристичними компаніями в межах України (Додаток В).

Проте автобусні тури мають декілька напрямів, тобто це не одиничні тури, а комбіновані, які включають в себе декілька країн. Для прикладу протягом червня – серпня 2019 року «Європейське туристичне страхування» пропонувало декілька варіантів страхування автобусних турів, які передбачали відвідання більше 5 країн. Тури які обслуговувала страхова компанія для Туроператор "Адріатік Тревел": «Цікавий Бенілюкс» – Польща, Німеччина, Нідерланди, Бельгія, Люксембург, Франція, Чехія. «Париж та Амстердам збирає друзів!» – Чехія, Польща, Нідерланди, Німеччина, Франція, Бельгія. «Справжня Скандинавія» - Польща, Німеччина, Данія, Швеція, Норвегія. Отож страхові поліси, які видавалися туристам у перших двох автобусних турах «Цікавий Бенілюкс», «Париж та Амстердам збирає друзів!») були розроблені за програмою «Стандарт», яка передбачає надання медичної допомоги туристу, перевезення його у медичний заклад у разі необхідності, але перелік передбачених медичних послуг, в даному випадку, не включає послуг стоматолога, гінеколога, хірурга, алерголога та гастроентеролога. Вартість більшої частини цих послуг у країнах Шенгенської зони коливається від 300–800 євро. Окрім того в ці тури входять країни Шенгенської угоди і відповідно вартість страхового поліса на кожного туриста становить 30000 євро. Але, що ж стосується туру «Справжня Скандинавія», то туристам було запропоновано два види страхових полісів, оскільки у переліку відвідуваних країн входить Швеція та Норвегія – країни, які мають специфічні кліматичні умови, тому рівень ризику в такому автобусному турі є значно вищий. Отож «Європейське туристичне страхування» пропонувало "Адріатік Тревел" застрахувати туристів за двома програмами:

– Програма «Стандарт»

– Програма «Преміум» – це програма, яка включає ряд додаткових медичних послуг, а також консультації алерголога, безкоштовне проведення вакцинації в разі високого ризику інфекційного захворювання . Вартість програми «Преміум» становить 80 – 120 євро на кожного туриста, а вартість страхового полісу 45000 дол. «Європейське туристичне страхування» також пропонує ряд програм страхування і для зимових турів на гірськолижні курорти, до яких ще потрібно дістатися як автотранспортом, так і авіатранспортом. Для турів на гірськолижних курортах страхова компанія «Європейське туристичне страхування» розробила, для використання програми страхування туристів на гірськолижних курортах, яка включає види спорту як:

- сноуборд;
- катання на лижах.

Окремими пунктом в програмі виділено страхування ризиків у Фінляндії, де додатковим ризиком є рибалка на озерах. Програма початково розроблена для туристів, які обрали місцем свого відпочинку Фінляндію, оскільки посольство Фінляндії встановлює свої вимоги до страхового полісу, які суттєво вирізняються від інших європейських країн. Тому вартість страхового полісу для туриста на 8-нний термін перебування в Фінляндії становить 30000 євро. В цей страховий поліс входить більший діапазон медичних послуг, ніж в інших страхових полісах на гірськолижні курорти. Починаючи з листопада 2018 року туристичний оператор Nordic Travel запропонував свої тури, для того щоб співпрацювати з страховою компанією «Європейське туристичне страхування» через ефективну роботу страхової компанії та її програм страхування. Була розроблена страхова програма «VIP Insurance». Тури, які були розроблені фірмою Nordic Travel пропонують відвідати Антарктиду та не тільки, а саме – це круїзні подорожі в Ісландію, Гренландію, Шпіцберген та інші тури (Додаток Г).

Відповідно ефективністю програм «VIP Insurance» передбачало страхування туриста у повному обсязі, тобто надання усіх видів медичних послуг, в тому числі терапевтичних, стоматологічних, хірургічних. Програма створена як вид страхового полісу для екстремального туризму, оскільки для туристів існує загроза

переохолодження, пошкодження частин тіла, порізи, вивихи, переломи. Вартість страхового полісу коливається від 35000 – 40000 євро.

«Європейське туристичне страхування» надає пакети страхування туристів від невиїзду за кордон. Такий аспект є надзвичайно важливим, особливо для західних областей України, де процедура відкриття візи є значно складнішою і потребує значних часових затрат. Тому компанія страхує туриста від неможливості здійснення подорожі, згідно якого: в разі не відкриття візи, туристу повертаються усі кошти за вартість туру, проплата здійснюється в день повернення документів туриста з посольства, єдиними втратами для туриста є вартість візи, ці кошти не відшкодовуються туристам, а в разі, якщо туристи отримали відмову в посольстві США або Канади, то їм не буде, також, повернуто кошти за пересилання документів в Community Center в розмірі 35–45 дол. Наступним видом програм страхування, які пропонує «Європейське туристичне страхування» є страхування від анулювання подорожі туристом з певних вагомих причин. Проте така програма страхування водночас передбачає і страхування юридичних ризиків. Основою для анулювання, відмови від поїздки може бути: погіршення стану здоров'я туриста або є його рідних, побутові проблеми, водночас процес відшкодування коштів чітко регламентується в договорі між туристичною фірмою та туристом, зокрема у випадку відмови від поїздки туристична фірма отримує з туриста наступні кошти за неустойку:

- відмова від 14 до 21 діб до початку поїздки 30% від загальної вартості туру,
- відмова від 7 до 13 діб до початку поїздки - 50% від загальної вартості туру,
- відмова від 0 до 6 діб до початку поїздки 95% - 100% від загальної вартості туру.

Винятком вважається ануляція, пов'язана з нещасним випадком, що трапився з туристом. В цьому разі, за наявності підтверджуючих документів, сума до повернення становить різницю між фактично сплаченою туристом та тією, що туристична компанія вже фактично витратила на замовлені послуги для туриста. У випадку відмови від поїздки з авіа перельотом на регулярних рейсах туристична компанія отримає з туриста наступну неустойку:

– більше 22 днів до вильоту ( від їзду ) –10% від загальної вартості туру, без врахування авіа квитка.

– від 21 до 11 днів до вильоту ( від їзду ) – 40% від загальної вартості туру, без врахування авіа квитка.

– від 10 до 7 днів до вильоту ( від їзду ) – 70% від загальної вартості туру, без врахування авіа квитка.

– від 7 до 0 днів до вильоту ( від їзду ) – 95% - 100% від загальної вартості туру, без врахування авіа квитка. Неустойка за ануляцію авіа квитка стягується відповідно до правил авіакомпанії - перевізника.

## **Висновки до Розділу 2**

У 2 розділі роботи були проаналізовані причини необхідності використання закордонного досвіду у розробці та реалізації програм страхування в туристичному бізнес. Так, наприклад, британські програми страхування туристів передбачають чітку структуру відповідно до видів та напрямів в туристичному секторі.

В Україні також на сьогодні є кілька багатопрофільних туристичних фірм, які спільно із страховими компаніями активно розробляють та реалізують страхові програми для туристичного сектору: 1) «Брокбізнес» (страхова компанія); 2) «Інкомартур» ( туристична компанія); 3) «ТАС» (страхова компанія); 4) «Пілігрим» (туристична фірма); 5) «Альфа» – страхування» (страхова компанія); 6) «Сага» (туристична фірма). При виборі страхової компанії найважливішим фактором є її надійність при виконанні страхового випадку.



## **РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ПРОГРАМ СТРАХУВАННЯ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ**

### **3.1 Тенденції розвитку систем страхування на міжнародних туристичних ринках**

Сучасний світ змінюється з блискавичною швидкістю. Те, що вчора було актуальним, сьогодні може виявитись застарілим. Майже всі сектори економіки мають високу конкуренцію, і страховий ринок не є винятком. Зрештою, страховий ринок є важливою складовою економіки кожної розвиненої країни. Щоб йти в ногу з часом, страхові компанії повинні продовжувати впроваджувати нові технології для задоволення потреб споживачів.

Сьогодні технології, пов'язані з використанням штучного інтелекту, впливають на процес аналізу запропонованих до страхування ризиків, ціноутворення та врегулювання вимог. Автоматизація може дозволити страховим компаніям зменшити витрати. Так, автоматизація розрахунку виплат у Fukuoku Mutual Life Insurance обумовила скорочення 34 співробітників та збільшила продуктивність праці на 30% і заощадила приблизно 1,250 мільйона доларів в США протягом першого року використання штучного інтелекту.

У той же час популярність автономного транспорту, безпілотників та хірургічних роботів вплине на розробку нових продуктів, а їх експлуатація призведе до змін існуючих ризиків. За деякими даними, до 2030 року частка автономних транспортних засобів на дорозі може перевищувати 25%. Також починають допомагати нейронні мережі, які використовуються для обробки зображень, голосу та тексту, вони стануть звичайним інструментом для обробки великих і складних потоків даних, пов'язаних з поведінкою фізичних осіб та діяльністю суб'єктів господарювання, отриманих за укладеними договорами страхування. Це допоможе створити нові страхові продукти, які належним чином реагують на основні ризики або зміни в поведінці в режимі реального часу. Для прикладу, візьмемо страхування від компанії Allianz Lemonade. У грудні 2017,

завдяки одному з чатів, клієнт страхової компанії Джим зміг задовольнити свій запит всього за три секунди. Це включало перехресні посилання з пояснення та деталями вирішення запиту, запуском 18 алгоритмів боротьби з шахрайством та переведення коштів на банківський рахунок страхувальника (рис.3.1).

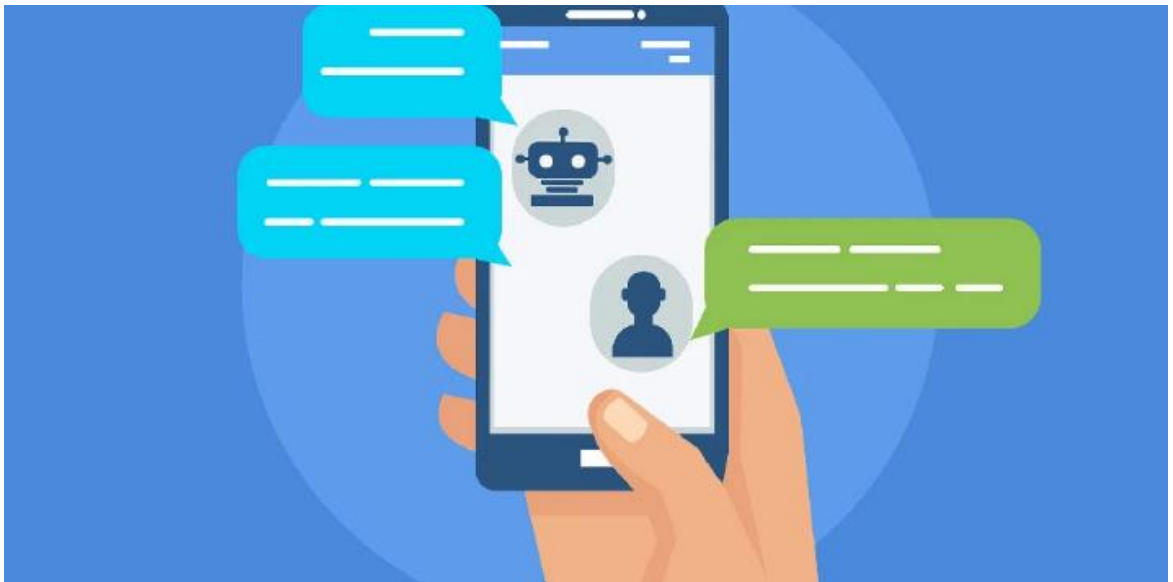


Рис.3.1. Приклад переписки клієнта з чат-ботом

Джерело: електронний ресурс [23]

Чатботи, робото-консультанти та віртуальні страхові агенти значно збільшують рівень залучення клієнтів. Наприклад, американський страховик Allstate використовує chatbot, щоб допомогти страховим агентам у процесі розробки складних страхових продуктів. Китайська пошукова система Baidu також використовує системи штучного інтелекту для виявлення шаблонів, які можуть бути використані для процесу аналізу запропонованих до страхування ризиків.. Автоматизація процесу робототехніки (RPA) може допомогти зменшити витрати на оплату праці, одночасно покращуючи якість послуг, прискорюючи обробку заяв, зменшуючи експлуатаційні витрати та підвищуючи точність. Оскільки RPA копіює людську активність, його можна розглядати як набір програмних «роботів», що створює віртуальну робочу силу, доступну 24 години на добу, з повною перевіркою та 100% точністю.

Дослідження McKinsey & Company (міжнародна консалтингова компанія) прогнозує, що до 2030 року мобільні послуги та послуг, керованих даних принесуть додатковий дохід приблизно на 1,5 трильйона доларів.

Компанії-початківці, такі як InsurETH, побудували продукт страхування для авіаперевезень, використовуючи розумний договір, в якому умови політики були проведені на блок-схемі Ethereum. У разі затримки / скасування рейсу розумний контракт автоматично ініціює оплату, що підвищить довіру та прозорість роботи з клієнтами. Щоб дослідити потенціал розподілених бухгалтерських технологій, компанія Allianz запустила ініціативу для страхової промисловості Blockchain. Спеціалізований «розумний контракт» буде ініціюватися каналами даних з публічної бази даних та різних під'єднаних пристроїв. Коли розглядаються певні умови та виникає страховий випадок, він автоматично перевіряється, і після перевірки автоматично сплачується сума без жодного очікування.

Сьогодні все більшої уваги заслуговує страхова телематика (рис.3.2).



Рис.3.2. Приклад роботи телематичного пристрою

Джерело: електронний ресурс [24]

У сучасному світі вона активно набирає оберти, оскільки вона вигідна як для страхових компаній, так і для власників транспортних засобів в подорожах або в звичайному використанні. Телематика в страхуванні – це можливість зниження вартості полісу для окремо взятих водіїв. Іншими словами, це спеціальна система моніторингу, основною функцією якої є відстеження особливостей водіння конкретної людини. І якщо власник транспортного дотримується правих дорожнього руху, то він цілком може розраховувати на зниження вартості КАСКО.

Працює це таким чином, що моніторинговий пристрій, встановлений на транспортному засобі, спонукає водія до більш розумної їзди. Як наслідок, значно знижується ризик виникнення ДТП, а значить, не будуть потрібні страхові виплати. Страхова телематика принесла користь обом сторонам, тому страхові компанії та власники автомобілів однаково зацікавлені в її встановленні. Підписуючи договір, власнику автомобіля потрібно лише погодитися встановити на машині телематичне обладнання. Крім того, на мобільний телефон водія встановлюється спеціальний додаток, щоб водій також міг контролювати передану інформацію. Після згоди власника буде встановлено обладнання для моніторингу. Протягом місяця збирається інформація, яка визначає характеристику водіння клієнта. Вона оцінюється за 10ти бальною системою. За результатами розрахунку певний відсоток від суми, сплаченої КАСКО, повертається власнику. Таким чином, поліс страхування, ціна якого досить висока, акуратному водієві, може обійтися недорого. Причому сам пристрій надається абсолютно безкоштовно. Встановлення системи обіцяє автовласникові також і інші корисні послуги:

- 1) Функцію навігації;
- 2) Дистанційна діагностика системи автомобіля;
- 3) Передачу сигналу в разі аварійної ситуації.

Якщо брати до уваги програми страхування у туристичному бізнесі то вони мають ряд особливостей, зокрема йде мова про акцентування уваги на програмах страхування політичних та авіаційних ризиків. Відповідно програми страхування в цій сфері, на мою думку, відіграють одну з головних ролей у галузі страхування туристів. Але туристичні фірми та страхові компанії повинні зосереджувати свою

вагу на програмах страхування авіаційних ризиків з кліматичними. Нові страхові програми MIGA включає поєднання авіаційного страхування та страхування політичних ризиків, тобто страховий поліс для туристів призначений не лише для покриття авіаційних ризиків, таких як: затримка літака, пере бронювання, вимушена посадка літака не за місцем призначення, але й страхування туриста в разі терористичного акту на борту літака, загибель туриста, в такому випадку компенсація виплачується родичам загиблого. Зокрема програма страхування, яка розроблена британською страховою компанією World Nomads включає комплекс страхових послуг.

Програма передбачає на ступні страхові послуги:

- 1) Відшкодування витрат при затримці рейсу;
- 2) Якщо рейс скасовано або відкладено на довгий час через стихійні лиха, буде повернено всю суму за авіаквиток;
- 3) Відшкодування вартості подорожі в разі вимушеної не запланованої посадки літака;
- 4) Повне відшкодування подорожі туристу в разі настання військових дій чи інших видів політичних конфліктів в країні перебування туристом;
- 5) Надання місця проживання, а також інших туристичних послуг в разі настання нестабільної політичної ситуації в країні перебування туриста чи втрати місця проживання в попередньо обраному готелі;
- 6) Якщо під час поїздки турист втрачає багаж, незалежно від обставин втрати багажу, плата за багаж відшкодовується повністю;
- 7) Відшкодування коштів за пере бронювання або зміни авіарейсу з причин, зазначених у контракті. При цьому до умов програми страхування, максимальна вартість страхового відшкодування становить 340 000 фунтів стерлінгів. Відповідно страховий внесок за такою страховою програмою становитиме для туриста 150 фунт. / за добу.

Такі комбіновані страхові поліси набувають популярності, особливо це стосується комплексного страхування авіаційних та погодних ризиків, ця галузь є перспективною для туристичних компаній у майбутньому.

Також за для покращення ефективності програм медичного страхування для туристів, була розроблена страхова програма компанією «Seven Corners Inc», яка передбачає підвищення медичних стандартів. Програма об'єднує міжнародні медичні організації та провідні клініки у всьому світі і прагне розробити нові страхові плани для туристів, які обслуговують в мережах медичних установ «Seven Corners Inc». Ці клініки є акредитованими і індивідуально розробляють страхові пакети, які покривають усі медичні ускладнення туриста. Стратегічний альянс «Seven Corners Inc» заснований для того щоб, щоб уніфікувати хворих, що прагнуть отримати медичні послуги за кордоном за страховими полісами. «Seven Corners Inc» пропонує страхову програму туристам для отримання високоякісних медичних послуг за доступними цінами. Дана страхова програма дає можливість туристам отримати незначні процедури або ж процедури по хірургії. страхова програма покриває витрати при медичних ускладненнях, які були отримані за кордоном.

До програми страхування «Seven Corners Inc» входять ряд азіатських та південноамериканських клінік, зокрема: Таїланд, Сінгапур, Південна Корея, Індія, Панама, Коста – Рика і Мексика. Тому американські туристичні агенції та страхові компанії дуже активно працюють у цій галузі, оскільки вартість сплати страхових полісів туристам з азіатського континенту чи країн Латинської Америки значно нижча, ніж у США, наприклад турист, який відпочиває в Індії і несподівано потребує медичної допомоги в області операцій на серці, то витрати на таку операцію для страхової компанії становитимуть \$6,500 дол., це якщо операцію проведуть в Індії, а ідентична операція в Каліфорнії США коштуватиме - \$60,400 дол.

### **3.2 Перспективи розвитку новітніх програм страхування українськими туристичними операторами.**

Карантин спричинив зміни не лише у сфері медичного страхування. Він позначився на роботі компаній у цілому.

Загалом на мою думку нинішня криза стала ефективним “прискоренням” цифрової трансформації у галузі страхування України.

Порівняно з кризою 2008 чи 2014 років, страховий ринок України краще підготовлений з поточною кризою через розгалужену онлайн мережу яка допомогла страховим компаніям адаптуватися до реалій праці в карантинних умовах коли закриті офіси для клієнтів.

В Україні починають розвиватися сучасні світові інновації в страховій сфері які вже працюють закордоном та допомагають туристичним фірмам надавати туристам страхові послуги (рис.3.3).



Рис.3.3. Логотип першої InsurTech конференція для страховиків

InsuranceNEXT'UA

Джерело: електронний ресурс [25]

Я вважаю, що головним інструментом боротьби за клієнта стане не ціна, а розширення переліку послуг, якість сервісу, відмова від офісів і агентів, на зміну яким прийдуть онлайн продажі за допомогою спеціальних програм або штучного інтелекту.

Це призведе до появи нових продуктів, посилить розвиток сервісних складових та технічної підтримки, а також збільшить кількість рішень InsurTech та їх практичне застосування в страхуванні.

Після покупки поліса онлайн турист хоче мати можливість і всі інші процеси взаємодії теж робити онлайн.

Наприклад, при настанні страхового випадку клієнт не хоче їхати до офісу компанії, він зацікавлений в тому, щоб вжити максимальних заходів швидко, віддалено, зручно і чітко через контактний центр, на веб-сайті компанії або через мобільний додаток з мінімальною кількістю папірців.

Крім того, клієнт хоче мати можливість самостійно змінювати страхове покриття, купувати додаткові послуги, продовжувати страхування, відмовлятися від уже непотрібних послуг і все це робити онлайн, зручно, зрозуміло і швидко та з оплатою онлайн.

При цьому добре сприймаються сервіси від страховика з ненав'язливими нагадуваннями через месенджери та з можливістю перейти за посиланням для прямого доступу до сервісів, включаючи сервіси через чат-боти.

Усі тенденції спрямовані на надання клієнтам більшої зручності у формі швидких та зручних процесів придбання та оплати, що вимагає інвестицій в ІТ, використання BIG DATA та машинного навчання.

До перспективних інноваційних програм страхування для українських туристичних операторів я виділив:

- 1) У 2018 році з'явився електронний поліс ОСЦПВ. Тепер можна купити електронний поліс для подорожі. Не через відвідування офісу туристичної фірми, а просто придбати продукт самостійно, онлайн, на сайті страхової компанії яка співпрацює з туристичною фірмою. До страхових компаній які надають електронні поліси автоцивілки відносяться: ARX, ТАС, РЗУ Україна, АХА Страхування та інші.

Це зовсім інший процес продажу, суттєво відрізняється від традиційного продажу у вашому власному офісі чи офісі партнера. Звичка до покупок в Інтернеті буде розвиватися, а отже, кількість покупців збільшиться.

Прикладом є СК «Арсенал Страхування» відомий впровадженням електронного полісу ОСЦПВ онлайн (автоцивілка). За допомогою онлайн-страхування власники автомобілів можуть придбати страховку через Інтернет у туристичного агентства, що співпрацює зі страховою компанією, протягом 1



хвилини та отримати страховку електронною поштою та оплатити банківською карткою, не звертаючись до страхової компанії.

Також одним з прикладів інновації який вже діє в Україні та доступний для туристів нам демонструє страхова компанія «Альфа Страхування» за підтримки британських партнерів заснувала перший в Україні сервіс екстреної допомоги водіям – British auto club. Комплекс послуг включає регулярну професійну допомогу в юридичних і технічних питаннях, а також автострахування.

Відтепер українські водії можуть отримати екстрену допомогу в один клік або дзвінок в будь-якій складній ситуації на дорозі, в будь якому куточку України і в будь-який час доби (Додаток Д).

2) Тарифікація вартості страхування. Тепер залежить від особливостей клієнтської поведінки. Прикладом є КАСКО з тарифікацією залежно від пробігу автомобіля та стилю водіння клієнта. Чим акуратніше поводитьься клієнт на дорозі, тим менше він платитиме за страховий поліс.

Водії в Україні вважають, що страхування авто за програмою КАСКО для подорожі закордон – складний, дорогий і ненадійний механізм. Тому в КАСКО Smart від «АХА Страхування», що діє з 2017 року, випустила інноваційний продукт, що передбачає використання телематичного обладнання для аналізу та оцінки стилю водіння.

КАСКО Smart спрямований знизити ймовірність настання аварій на дорогах та зменшити ціну для туристів які дотримуються всіх правил дорожнього руху. При укладанні договору КАСКО Smart автовласник відразу ж отримує 5% знижки, а загальна знижка за рік може становити до 30% від загальної суми платежу. З кожним наступним роком розмір знижки може збільшуватися до 60%. В даний час у світі існує приблизно 20 мільйонів страхових контрактів, які передбачають використання телематики. Галузь автострахування з використанням телематичного обладнання та мобільних додатків є найбільш активною сферою зростання у світі.

У мобільному додатку водії отримуватимуть сповіщення про безпечну швидкість, відстань, гальмування та способи прискорення, щоб вони могли постійно вдосконалювати свої навички водіння.

3) Іншим інноваційним видом програм страхування, що в перспективі буде допомагати українським туристам закордоном є он-деманд (страхування за потребою).

Ця програма дає можливість клієнту увімкнути або вимкнути – наприклад, в страховій програмі, клієнт може додати або навпаки відмовитись від додаткових послуг і все це турист зможе зробити онлайн у міру необхідності.

4) Чат-боти для придбання страхових полісів. Ті ж самі електронні поліси, але спосіб придбання дещо інший. Наприклад – клієнт бажає придбати страхуванням від затримок рейсів або скасування рейсів. Щоб спростити процес, клієнту не потрібно вводити велику кількість даних, ці дані повинні бути вилучені з централізованої бази даних. І в подальшому якщо в клієнта заявляться якісь питання чи проблеми їх допоможе вирішити чат – бот.

5) Мікрострахування. Можливість отримати страховку від окремих ризиків для об'єктів страхування невеликої вартості або на дуже короткий термін страхування. Це передбачає низьку страхову премію. Це може бути й страхування майна, і медичне страхування, і навіть страхування девайсів.

У лютому 2017 року страхова компанія АСКА спільно з АСКА – ЖИТТЯ запустила в Україні он-лайн проект Одним пальцем. Для цього необхідними є смартфон, доступ до інтернету.

Проект Одним пальцем – полягає у впровадженні мобільних страхових агентів на ринку України для заміни традиційних агентів, але з більшою свободою, більшою кількістю технологій та наближенням до клієнтів.

На старті проекту Одним пальцем в програмному забезпеченні мав доступні для продажу туристичні програми страхування для виїжджаючих за кордон під назвою «Сімейний туризм», страхування майна з домашнім асистансом (комплекс організаційно правових дій направлених на врегулювання наслідків страхової події в рамках договору страхування) «Майно +», а також програма медичного страхування «Сімейний захист».

Однак страховий ринок України на шляху до розвитку має ряд проблем:

1) Політична нестабільність в країні;

- 2) Низький рівень грамотності населення та недовіра до страхового сектору;
- 3) Слабкі зовнішньоекономічні зв'язки України у секторі страхування з іншими країнами;
- 4) Проблема надійного і гарантованого вкладення грошей;
- 5) Ситуація в банківському секторі, скорочення обсягів кредитування, високі ставки в тому числі за іпотечними та автомобільними кредитами, криза ліквідності банківської системи, банкрутство цілого ряду фінансово-кредитних установ.

Покращення рівня розвитку страхового ринку повинно забезпечити підвищення довіри населення до самого страхового механізму.

З цією метою країні потрібно сформулювати стратегію розвитку страхового ринку, яка включає такі питання:

- 1) Створити ефективний механізм нагляду та контролю на ринку;
- 2) Удосконалити нормативно – правову базу;
- 3) Забезпечення розвитку довгострокового страхування життя, яке дозволяє перетворювати заощадження клієнтів в довгострокові інвестиції;
- 4) Підвищити довіру фізичних та юридичних осіб до страхових компаній;
- 5) Забезпечити інтеграцію страхового ринку України у світовий простір.

### **Висновки до Розділу 3**

Сьогодні технології, пов'язані з використанням штучного інтелекту, впливають на процес аналізу запропонованих до страхування ризиків, ціноутворення та врегулювання вимог. Чатботи, робото-консультанти та віртуальні страхові агенти значно збільшують рівень залучення клієнтів. Сьогодні все більшої уваги заслуговує страхова телематика, яка активно набирає оберти, оскільки вона вигідна як для страхових компаній, так і для власників транспортних засобів в подорожах або в звичайному використанні. Туристичні фірми повинні активно співпрацювати зі страховими компаніями, розробляючи страхові програми за допомогою сучасних технологічних інновацій.

## ВИСНОВКИ

Вивчаючи туристичні програми, неможливо не зосередити увагу на особливостях страхових програм для туристів та пропозиції обслуговування туристів за цими страховими програмами. І якщо туристичні фірми розвинутих країн ставлять перед собою цілі розв'язати проблеми, такі як удосконалення системи сертифікації міжнародних клінік, поєднання програм щодо захисту туристів від кліматичних змін та авіаційних ризиків, оскільки сьогодні вони взаємопов'язані.

Для українських туристичних компаній це питання є більш глобальним. В Україні йде мова і про вдосконалення програм страхування кліматичних змін, програм політичного страхування, а також вдосконалення медичного обслуговування українських туристів за кордоном також не врегульована система страхування від валютних ризиків, яка немає жодної законодавчої бази і ґрунтується тільки на політиці окремих туристичних фірм та страхових компаній.

У магістерській роботі було розглянуто зміст та структуру програм страхування, що характерні для туристичного бізнесу, а також розглянуто принципи, програм страхування туристів від можливості настання ризиків. Отже, страхування в туризмі - це система відносин між страховими компаніями та туристами, яка може захистити їхнє життя, здоров'я та майнові інтереси у разі настання страхового випадку. Застосування комплексу страхових послуг дає можливість, як туристичним компаніям, так і туристам захистити себе від настання страхових подій.

Тому увага була зосереджена на теоретичних аспектах, видах, формах та схемах страхування в туристичному бізнесі, окрім того було детально розглянуто схеми медичного страхування та страхування відповідальності в туристичному бізнесі. За основу, було обрано основні напрямки страхування та страхові програми, які пропонували туристичні фірми на ринку туристичних послуг України та світу. Окремим аспектом, виділено, особливості програм медичного страхування туристів в Україні та за кордоном, також увагу сфокусовано на

страхуванні від невіїзду та в разі відміни подорожі туристом. Особливо популярною програмою було медичного страхування туристів в Україні та за кордоном. Цей вид страхування особливо характерний для українського туристичного ринку.

Проаналізовано програми страхування, які пропонуються туристичною фірмою «Адріатік Тревел», а саме, вартість страхових полісів, термін проведення турів, а також досліджено страхові програми умови, яких передбачені у контракті між туристичною фірмою та туристом. Програми страхування в туристичному бізнесі є перспективною галуззю на міжнародному туристичному ринку та в Україні, проте розробка страхових програм, полісів українськими туристичними фірмами практично не здійснюється в порівнянні з європейськими країнами, окрім того вітчизняні підручники та навчальні посібники, які б мали надавати сучасну інформацію та досліджувати сферу надання страхових послуг туристам, а також специфіку ситуації на українському ринку практично відсутні.

А інформацію, технології та досвід який пропонується зарубіжними авторами не завжди можна використовувати в наших умовах. Українські туристичні фірми доволі часто на основі власного досвіду самі розробляють методику та програми страхування туристів або удосконалюють вже існуючі. Тому у цій науковій роботі я намагався запропонувати шляхи та інновації для підвищення ефективності програм страхування в туристичній галузі України. Саме від туристичної фірми буде залежати якість надання послуг у страховій сфері, особливо це стосується програм медичного страхування, які відбуваються частіше за все по програмах «стандарт» і найкращими та більш популярними серед них будуть пропонуватися програми в яких буде найбільше опцій.

Проблеми, які є на туристичному українському ринку, можна вирішити за допомогою сучасних технологічних інновацій та розробкою власних програм при співпраці туристичної фірми та страхової компанії, як це було запропоновано страховою компанією «Європейське туристичне страхування» для туристичної фірми «Nordic Travel».

По – перше. Основний шлях, який буде ефективним, особливо в умовах світової фінансової кризи є впровадження інноваційних технологій та комплексне об'єднань страхових програм для туриста. Таким чином можна буде скоротити витрати на страхові програми і водночас зацікавити клієнтів такими пропозиціями.

По – друге. Звернути увагу на закордонний досвід у програмах страхування туристів та їх розробок. Разом з тим туризм має певні особливості, пов'язані з характером послуг, що надаються в інших країнах страховими компаніями. Тому реалізація запропонованих заходів принесе значні позитивні результати, які так необхідні в умовах різкого скорочення попиту на туристичні послуги не лише в Україні, а і серед інших країн світу.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Сутність, функції і значення страхування у сфері туризму – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://infotour.in.ua/logvina2.htm>.
2. Закон України про туризм – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр>.
3. Закон України про страхування – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/85/96-вр#Text>.
4. Страхування туристичної діяльності в Україні – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://core.ac.uk/display/235838828>.
5. Особливості страхування туристів і туристичних фірм в Україні – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://forinsurer.com/public/03/02/23/303>.
6. Тенденції розвитку ринку туристичного страхування в Україні – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/10540/1/Тенденції%20розвитку%20ринку%20туристичного%20страхування%20в%20Україні.pdf>.
7. Комплексне страхування подорожуючих – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://bbs.ua/kompleksne-strahuvannya-podorozhuuyuchih/>.
8. Правила добровільного страхування – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://persha.ua/pdf/Rul02.pdf>.
9. Страхова компанія «БРОКБІЗНЕС» – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://bbs.ua>.
10. Туристичний оператор «Інкомартур 93» – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://incomartour.com.ua>.
11. Страхова група «ТАС» – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://sgtas.com.ua>.
12. Туристична фірма Пілігрим – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.market-https://www.piligrim.lviv.ua>.
13. «Альфа Страхування» – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://alfaic.ua>.

14. Туристичний оператор «Сага ТМ» – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.saga.ua/ua/>.
15. Страхова компанія «Європейське туристичне страхування» – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://eurotravelins.com.ua/ua/>.
16. Рейтинг страхових компаній – 2019 – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://mind.ua/publications/20198476-rejting-strahovih-kompanij-2019>.
17. Інформація про стан і розвиток страхового ринку України – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.nfp.gov.ua/ua/Informatsiia-pro-stan-i-rozvytok-strakhovoho-rynku-Ukrainy.html>.
18. Підсумки діяльності страхових компаній за I квартал 2020 року – [Електронний ресурс]. Режим доступу: [https://www.nfp.gov.ua/files/OgliadRinkiv/SK/sk\\_I\\_%202020.pdf](https://www.nfp.gov.ua/files/OgliadRinkiv/SK/sk_I_%202020.pdf).
19. Технологічні інновації на страховому ринку – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://visnik.knute.edu.ua/files/2018/05/11.pdf>.
20. Інноваційні технології в автотранспортному страхуванні – [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://www.investplan.com.ua/pdf/1\\_2019/7.pdf](http://www.investplan.com.ua/pdf/1_2019/7.pdf).
21. Оперативно та за потребою: головні тенденції на страховому ринку України – 2019 – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://mind.ua/openmind/20195913-operativno-ta-za-potreboyu-golovni-tendenciyi-na-strahovomu-rynku-ukrayini-2019>.
22. Інновації на ринку страхових послуг – [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://www.market-infr.od.ua/journals/2018/19\\_2018\\_ukr/35.pdf](http://www.market-infr.od.ua/journals/2018/19_2018_ukr/35.pdf).
23. Чат – боти для бізнесу – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.market> – [https://ideyne.com.ua/article/chatboti\\_dlya\\_biznesa\\_oblasti\\_primeneniya\\_perspektivi\\_razvitiya](https://ideyne.com.ua/article/chatboti_dlya_biznesa_oblasti_primeneniya_perspektivi_razvitiya).
24. Страхова телематика – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.benishgps.com.ua/news/events/telematics/>.
25. Конференція InsurTech – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://forinsurer.com/news/17/04/26/35153>.



26. Ботвіна Н. О. Фінансові аспекти розвитку страхування туристичних ризиків / Наталія Олександрівна Ботвіна // Економічний аналіз: зб. наук. праць / Тернопільський національний економічний університет; редкол.: В. А. Дерій (голов. ред.) та ін. – Тернопіль: Видавничо-поліграфічний центр Тернопільського національного економічного університету «Економічна думка», 2015. – Том 21. – № 1. – С. 220–224. – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://molodyvcheny.in.ua/files/journal/2017/11/281.pdf>.

27. Зайцева В. М. Шляхи вдосконалення систем страхування в туризмі / В. М. Зайцева // Глобальні та національні проблеми економіки. – 2016. – Випуск 10. – С. 335–338. – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://global-national.in.ua/issue-10-2016/18-vipusk-10-kviten-2016-r/1899-zajtseva-v-m-shlyakhi-vdoskonalennya-sistem-strakhuvannya-v-turizmi>.

28. Страхування ризиків у сфері туризму в Україні – [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://www.nauka.com/28\\_OINXXI\\_2010/Economics/.htm](http://www.nauka.com/28_OINXXI_2010/Economics/.htm).

29. Nordic Travel (фінсько-український туроператор) – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://nordictravel.ua/ua/>.

30. Туроператор «Адріатік Тревел» – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.adriatic-travel.com.ua>.

## ДОДАТКИ

### Додаток А

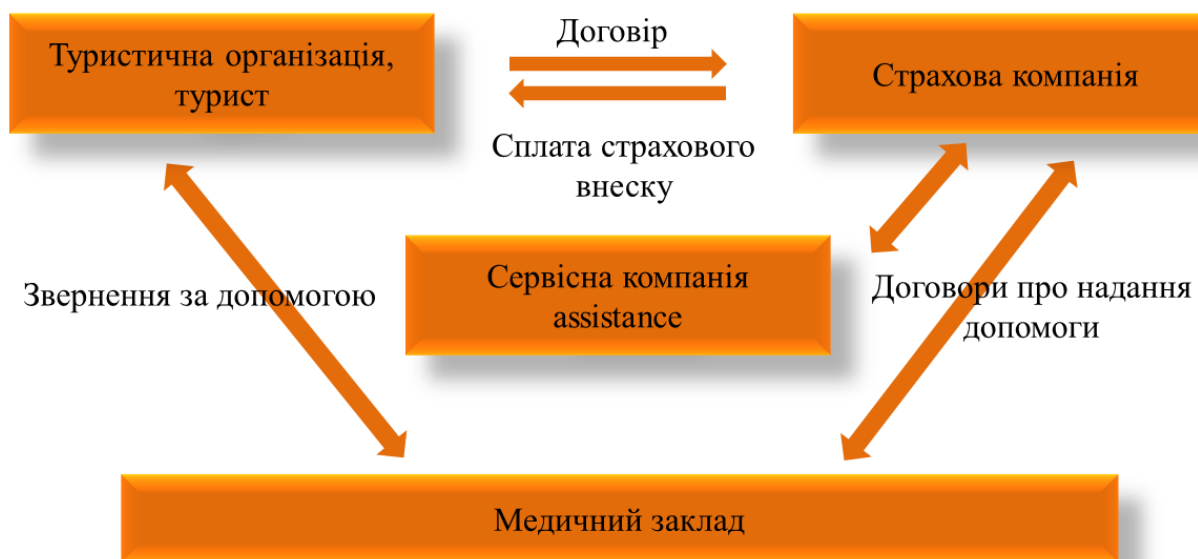
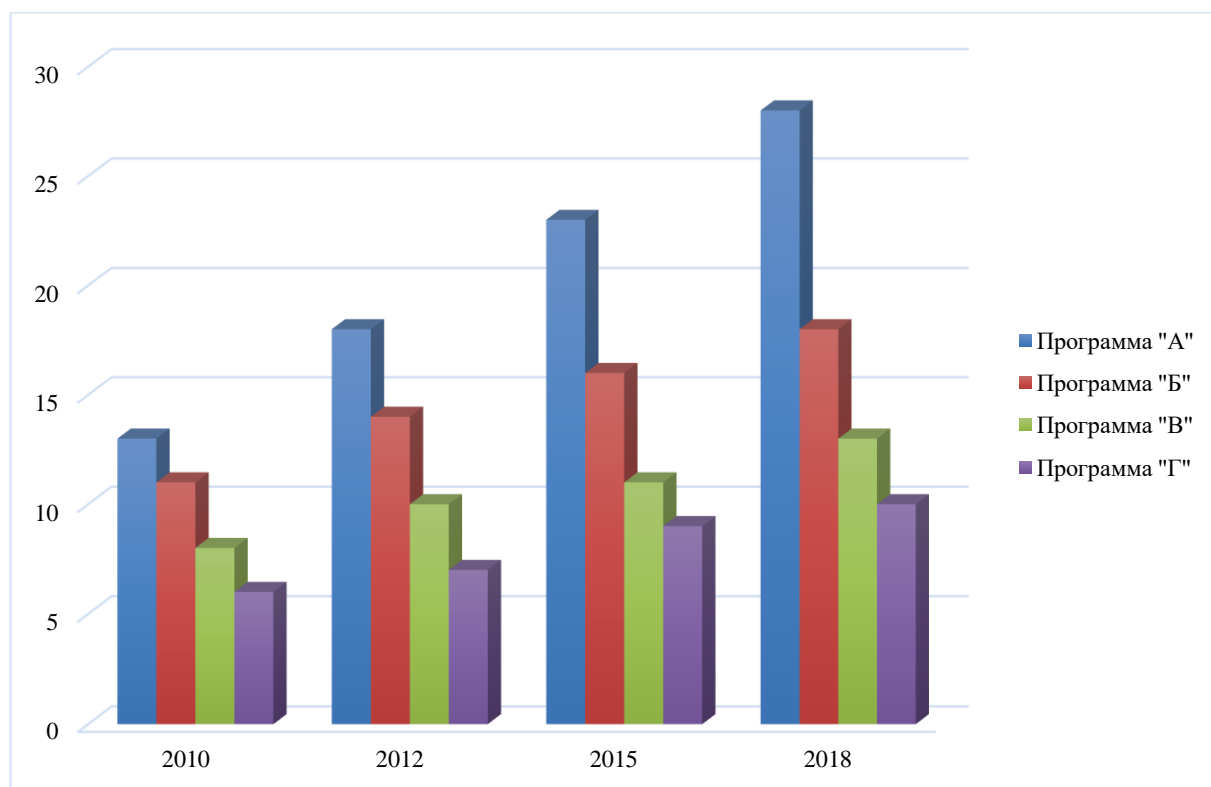


Схема надання медичної допомоги туристам відповідно до медичного договору



Динаміка коливання попиту на програми страхування в сфері екстремального туризму на туристичному ринку України (2010 – 2018 рр..)

**Договір комплексного страхування подорожуючих за межами України**

**Travel Insurance Policy**

Умови цього Договору викладені у Додатку 1, який є його невід'ємною частиною / Terms of the Agreement are set out in Appendix 1, and form an integral part of the Agreement. Страховий зовнішній надати гарантовано "Україна-Рейс СК" згідно з рішенням Європейського Ради 2004/17/ЄО за туристичне медичне страхування подорожуючих осіб / Insurance coverage provided under the EU Council Decision 2004/17/EC for travel medical insurance.



You travel. We care.

Страховальник/Застрахована особа • Policy Holder/Insured Person

1. Назва підприємства/Прізвище, ім'я • Name of Firm / Last name, name of insured: **YASHCHENKO KOSTIANTYN** Дата народження • Date of birth: **09.11.1973**

Адреса/Телефон • Address /Contact phone: \_\_\_\_\_ Ідентифікаційний номер • ID: \_\_\_\_\_

Період страхування • Insurance Period: з/до/з 22.04.2018 по/до/з 13.05.2018 Кількість днів • Quantity of days: **7** Кількість подорожів • Quantity of trips: **ONE**

Інші Застраховані особи: П.І. • Other Insured persons: Last name, name

2. **YASHCHENKO VIKTORIIA** Дата народження • Date of birth: **12.12.1975**

3. **YASHCHENKO ILLIA** Дата народження • Date of birth: **27.07.1999**

4. \_\_\_\_\_ Дата народження • Date of birth: \_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_ Дата народження • Date of birth: \_\_\_\_\_

СЕРІЯ/SERIES KM № 5944572

Паспорт • Passport

Серія/ Series: \_\_\_\_\_ №: \_\_\_\_\_

Територія дії • Valid in: **EUROPE**

Кількість осіб • Quantity of persons: **3**

При споживанні групи до цього Договору входить окремий Застрахований осіб • Group cover requires individuals names to be added to the policy

Паспорт • Passport

Серія/ Series: \_\_\_\_\_ №: \_\_\_\_\_

Серія/ Series: \_\_\_\_\_ №: \_\_\_\_\_

Серія/ Series: \_\_\_\_\_ №: \_\_\_\_\_

Умови страхування • Insurance terms	Страхова сума на одну особу • Insurance sum per Person	Програ./ Program	Знижок/ Discount	Надбавок/ Charges	Фракціон./ Deductible	Тариф/ Tariff %	Страхова премія • Insurance premium	ГРН /UAH
Медичні витрати • Medical expenses	30000.00 EUR	A	0%	0%	0%	0.01%	340.35	ГРН /UAH
Нещасний випадок • Accident	3000.00 EUR		0%	0%	0%	0.02%	68.07	ГРН /UAH
Цивіль. Відповід. • Public liability					10%			ГРН /UAH
Відміна поїздки • Travel cancellation					10%			ГРН /UAH
Багаж • Luggage					10%			ГРН /UAH
Додаткові умови страхування • Additional Terms of Insurance								ГРН /UAH
Пакет							408.42	ГРН /UAH
							Загальна премія • Total premium	ГРН /UAH

Підпис страховальника / Signature of the Policyholder

Підпис застрахованої особи / Signature of the Insured Person

З умови цього Договору входить окремий Застрахований осіб / with terms of this Agreement is included separate Insured persons

Підпис/Signature: \_\_\_\_\_

Ідентифікаційний код 34692526

Дата укладення Договору • Date of the Agreement: **03.04.2018** Рік/Year: \_\_\_\_\_

PrAT "ETC", вул. Спаська, 5, 04071, Київ, Україна; тел. +38(044)220-00-07 • PJSC "European travel insurance", 5, Spas'ka str., 04071, Kyiv, Ukraine; tel.+38(044)220-00-07

Шановні клієнти, будь ласка, уважно ознайомтесь із повними порядком дій при настанні страхового випадку, програмою страхування та з повним текстом умов страхування до початку подорожі. / Dear clients, please read carefully how to proceed in the insured events, the insurance program and the full terms and conditions of the insurance before the departure date.

**ПОРЯДОК ДІЙ ПРИ НАСТАННІ СТРАХОВОГО ВИПАДКУ**

**HOW TO PROCEED IN INSURED EVENTS**

При настанні страхової події, що потребує медичної допомоги, та іншої передбаченої умовами цього Договору, необхідно:

- Зв'язатися з асистуючою компанією Euro-Center Holding SE за номером телефону:

In the event of the insured accident demanding medical aid or other help provided under the terms of this Contract:

- Immediately contact the Insurer's Assistance partner Euro-Center Holding SE by the phone number:

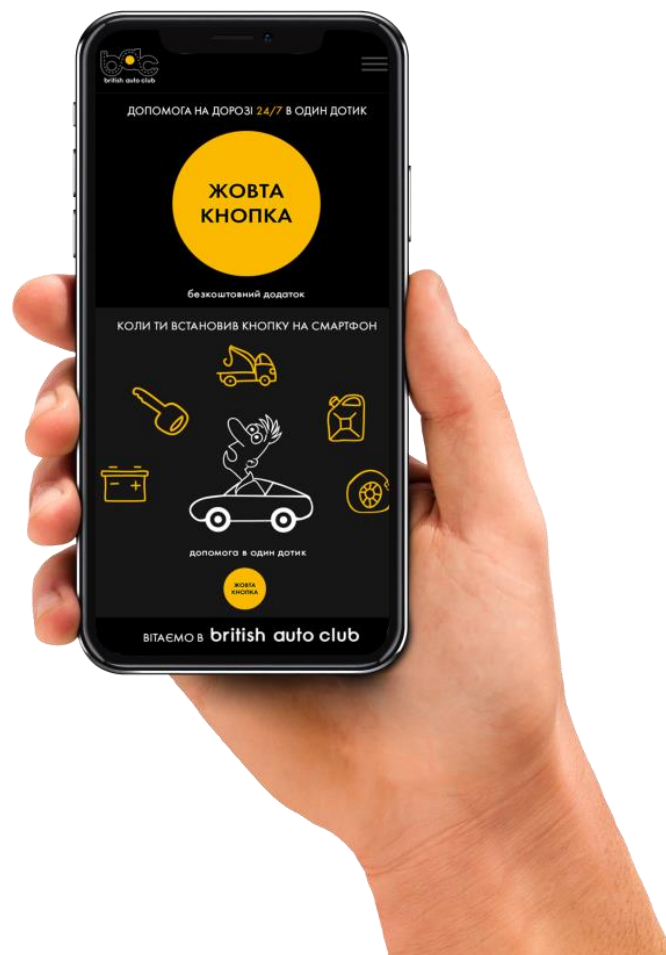
Номер телефона екстреного виклику / Emergency phone number

**+420 221 860 652**  
або/ or e-mail: **help@euro-center.com**

Приклад договору комплексного страхування туристів які виїжджають закордон

Тури за страховою програмою «VIP Insurance», які пропонуються «Nordic Travel»

Назва	Кількість днів туру	Вартість туру
Подорож до Антарктики та Південної Америки	17	5 445 EUR
Тур в Антарктиду	18	5 384 EUR
Великий круїз в Гренландію	16	7 550 EUR
Літній круїз до фьордів та льодовиків Гренландії	12	4 748 EUR
Тур по всій Ісландії за 12 днів	12	2 345 EUR
Тур до Санта Клауса у Рованіемі	5	619 EUR
Круїз по Шпіцбергену та полярні ведмеді – Арктична подорож	6	2 309 EUR



Приклад

мобільного додатка

«British auto club»