ЗАСАДИ ФУНКЦІОНУВАННЯ РИНКУ СТРАХУВАННЯ В ТУРИЗМІ

Г. Марків, к. е. н.

ORCID ID: 0000-0001-5292-0982

Львівський національний аграрний університет

Й. Гурал-Пулрола, професор

ORCID ID: 0000-0002-9696-9945

Старопольська Вища Школа

<https://doi.org/10.31734/economics2020.27.146>

Марків Г., Гурал-Пулрола Й. Засади функціонування ринку страхування в туризмі

Зростання туристичного потоку у світі та динамічний розвиток туристичного бізнесу в Україні особливо актуалізують питання безпеки туристів під час подорожей. Особливість туристичного бізнесу проявляється в наявності різних чинників ризику, які мають безпосередній вплив, з одного боку, на туристів, а з іншого – на діяльність туристичних підприємств. З огляду на це однією з найважливіших умов формування дієвої системи безпеки в туризмі є страхування. Адже саме в процесі страхування визначається якість послуг, а також створюється імідж туристичної галузі загалом. Станом на сьогодні сучасний ринок страхування потребує нових підходів до розуміння основних категорій його функціонування, оскільки досвід показує, що фінансова надійність посідає чи не останнє місце в структурі страхової послуги.

Враховуючи особливості туристичного бізнесу в Україні, визначено наявні проблеми суб'єктів туристичної діяльності у системі страхового забезпечення. З огляду на це охарактеризовано основні й додаткові види страхування в туризмі, які пропонують на вітчизняному ринку страхових послуг.

Досліджено існуючі підходи до класифікації туристичних ризиків та визначено їхні особливості; ідентифіковано ключові чинники виникнення ризиків та їхній вплив на діяльність туристичних підприємств. Розглянуто специфіку страхового захисту учасників туристичного ринку від їхнього впливу. Охарактеризовано систему послуг щодо забезпечення страхового захисту від ризикових ситуацій під час туристичної подорожі громадян, окреслено проблеми, що виникають при цьому, запропоновано шляхи їхнього вирішення. Визначено ризики, що впливають на підприємства туристичного бізнесу, та охарактеризовано особливості їхнього страхування.

Ключові слова: туристична діяльність, туристична індустрія, страхування туризму, страхові ризики, асистуючі компанії, акумуляція ризиків.

Markiv H., Jolanta M. Góral-Pólrola. Fundamentals of functioning of the insurance market in tourism

The growth of the tourist flow in the world and the dynamic development of the tourist business in Ukraine are particularly relevant to the safety of tourists when traveling. The peculiarity of the tourism business is manifested by the presence of various risk factors that have a direct impact, on the one hand, on tourists, and on the other hand - on the activities of tourism enterprises. For that reason, insurance is one of the most important conditions for creating an effective security system in tourism. It is precisely in the process of insurance that the quality of services is determined and the image of the tourism industry as a whole is created. As of today, the modern insurance market requires new approaches to understanding of the main categories of its operation, as experience shows that financial reliability is almost the last in the insurance service structure.

Taking into account the peculiarities of tourism business in Ukraine, the authors of the work identify the existing problems of the subjects of tourism activity in the insurance system. Therefore, the main and additional types of insurance in tourism, which are offered at the domestic market of insurance services, are characterized in the research.

The existing approaches to the classification of tourist risks are investigated and their peculiarities are determined; key factors for the emergence of risks and their impact on the activities of tourism enterprises have been identified. The specificity of insurance protection of the tourist market participants from their influence is considered. The system of services for providing insurance protection against risky situations during a tourist trip of citizens is described, the problems that arise in this case are outlined, and ways of their solution are suggested. The risks affecting the businesses of the tourist business are identified and the features of their insurance are characterized.

Key words: tourist activity, tourist industry, tourism insurance, insurance risks, assisting companies, accumulation of risks.

Постановка проблеми. Сучасний ринок страхування пропонує великий спектр страхових продуктів, завдяки яким він має змогу інтегруватися з іншими галузями економіки. Туристична діяльність за своєю економічною природою

характеризується високим ступенем ризиковості, а тому її ефективне функціонування неможливе без страхування. Питання страхування в туризмі на українському ринку є проблемним, оскільки відрізняється низькою поінформованістю та довірою

населення, недостатньою увагою з боку державних органів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Різні підходи до вивчення страхового ринку в Україні спостерігаємо у таких учених, як В. Базилевич, Н. Внукова, Т. Гарматій, С. Попович, І. Стремковська, О. Заруба, В. Шахов, М. Шимінова, Л. Рейтман. Ризики у туристичній діяльності та їхнє страхування показано у працях таких науковців, як А. Крутик, Н. Машина, О. Охріменко, Л. Шматько та ін. Однак, незважаючи на певні напрацювання з окресленої проблеми, ринок страхування у сфері туризму потребує як теоретичного вивчення, так і практичного аналізу показників його діяльності.

Постановка завдання. Основною метою нашого дослідження було визначення та узагальнення існуючих підходів до організації страхового захисту туристичних ризиків, теоретичне обґрунтування засад функціонування ринку страхування в туризмі, а також вивчення видів страхування в туризмі, які пропонують на сучасному ринку страхових послуг.

Виклад основного матеріалу. Туристична галузь є однією з найперспективніших у світовій економіці, адже забезпечує суттєве зростання дохідної частини бюджету країни, сприяє збільшенню валютних надходжень, активізує інвестиційну діяльність, впливає на створення нових робочих місць, а також забезпечує культурне та історичне відтворення суспільства.

Паралельно зазначимо, що туристична діяльність не може існувати самостійно, оскільки об'єднує в собі різні сфери, а саме організаторів туризму, перевізників, готелі й інші підприємства системи розміщення туристів, підприємства громадського харчування, заклади системи розваг, суб'єктів банківської сфери і страхового бізнесу тощо. Тому доцільніше говорити про туристичну індустрію, яка обслуговує потреби споживачів у сфері туризму.

Найбільш всеохопним поняттям для характеристики сукупності видів діяльності для організації подорожей як на території країни, так і за її межами виступає поняття «туризм».

На основі аналізу вітчизняної та закордонної літератури встановлено, що, з одного боку, туризм – це особливий вид подорожей, а з іншого – це діяльність з обслуговування туристів. Але, враховуючи норми вітчизняного законодавства,

важливо зазначити, що відповідно до статті 1 Закону України «Про туризм» поняття туризму визначається як «...тимчасовий виїзд особи з місця проживання в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях без здійснення оплачуваної діяльності в місці, куди особа від'їжджає» [8]. Тому деякі вчені, котрі під туризмом розглядають діяльність з обслуговування туристів, ототожнюють досліджуване поняття з туристичною діяльністю. Тобто на основі представлених визначень справедливо зауважити, що туризм характеризується двома основними ознаками: 1) виїзд з основного місця перебування; 2) у будь-яких цілях, окрім діяльності, що передбачає отримання доходу із джерел місця перебування.

Організаційними формами розглянутого явища слід вважати внутрішній та зовнішній туризм. Внутрішнім туризмом є подорожі в межах території України громадян України та осіб, які постійно проживають на її території. За рахунок нього відбувається стабілізація економіки, тому що спостерігається перерозподіл капіталу у межах країни між різними її регіонами. Тобто внутрішній туризм не пов'язаний з перетином кордону, що суттєво його відрізняє від міжнародного.

При цьому у законодавстві України не визначено поняття міжнародного туризму, однак можна стверджувати, що це подорожі особи, які передбачають перетин кордону країни постійного проживання у будь-яких цілях, окрім діяльності, що передбачає отримання доходу із джерел місця перебування. У свою чергу за характером переміщення він поділяється на:

- в'їзний туризм – подорожі в межах України осіб, які постійно не проживають на її території;

- виїзний туризм – подорожі громадян України та осіб, які постійно проживають на території України, до іншої країни.

Розвиток в'їзного туризму сприяє виникненню позитивного синергетичного ефекту у вигляді збільшення надходжень іноземної валюти до країни, а також створення нових робочих місць у тих галузях економіки, що пов'язані з туристичною індустрією. Водночас за виїзного туризму держава отримує лише податки від суб'єктів туристичної діяльності та сфери перевезень.

Законодавчо визначено різновиди туризму залежно від категорій осіб, які здійснюють туристичні подорожі, їхніх цілей, об'єктів, що використовуються або відвідуються, чи інших ознак (рис. 1).

Рис. 1. Систематизація видів туризму.

Організацію подорожей туристів забезпечує туристична діяльність. На сьогодні немає чіткого правового визначення поняття «туристична діяльність», хоча його досить часто використовують у законодавстві України, у практичній та науковій діяльності [3].

У рамках дослідження під туристичною діяльністю доцільно розуміти певний вид економічної діяльності у сфері допоміжного обслуговування, що становить собою комплекс послуг з організації подорожі, перевезення та розміщення туристів, а також забезпечення їхнього харчування, проживання та організації відвідувань різноманітних туристичних об'єктів (рис. 2).

Туристична діяльність за своєю економічною сутністю характеризується високим ступенем ризикованості. Ризики, які супроводжують туристів та суб'єктів туристичної діяльності, можуть бути різноманітними [1] (рис. 3).

З точки зору організації страхового захисту доцільно розмежовувати основні ризики внутрішнього й зовнішнього середовища та їхній взаємозв'язок із можливими страховими випадками у процесі діяльності суб'єктів туристичної діяльності.

У результаті дії такого ризикового факторного середовища існує висока імовірність настання страхових випадків із туристами, найбільш типовими з яких є:

- одержання платної медичної допомоги у результаті нещасного випадку, раптового захворювання або загострення хронічного захворювання, що призвело до погіршення здоров'я застрахованого або смерті;
- непередбачена ненавмисна втрата працездатності застрахованим (нещасний випадок);
- непередбачена ненавмисна втрата багажу, документів та засобів існування;

- непередбачені витрати, пов'язані з виникненням загальноцивільної та автоцивільної відповідальності;
- неможливість здійснити туристичну поїздки через нещасний випадок, раптове захворювання, смерть близьких і рідних застрахованого, пошкодження майна в особливо великих розмірах;

- дострокове завершення туристичної подорожі у результаті нещасного випадку або хвороби;
- невиконання або неналежне виконання договірних зобов'язань туристичних організацій перед туристами [2].

Рис. 2. Систематизація підходів до визначення сутності туристичної діяльності.

Рис. 3. Взаємодія ризиків та можливих страхових випадків у туристичній індустрії.

Існують дві форми страхового обслуговування туристів:

- компенсаційна, за якої турист оплачує послуги, а після повернення отримує кошти від страхової компанії;

- сервісне страхування (асистанс), за якого суб'єкти, що надають відповідну підтримку туристу, у разі виникнення страхового випадку (медичний заклад, юридична служба) зв'язуються безпосередньо зі страховою компанією [5].

Асистанс набув широкого розповсюдження у сфері туризму багатьох країн, у тому числі в Україні. Він становить собою перелік послуг, визначених у межах укладеного страхового полісу, які надаються у разі настання страхового випадку у грошовій чи натуральній формі за медичного, технічного чи фінансового сприяння [4]. Використовуючи асистанс, страхувальник у праві самостійно обрати програму страхування, яка відрізнятиметься відповідним наповненням. Найбільш

поширеними серед страховиків є чотирирівневі програми (рис. 4).

При цьому страховики самі обирають категорії страхування, які можуть різнитися кількістю рівнів та внесеними до них програмами. Вартість страхового полісу туриста залежатиме не лише від обраної програми страхування, а й від особливостей туру і самого страхувальника, а саме: вік страхувальника; заняття небезпечними видами спорту; країна, яку збирається відвідати турист за відповідним туром.

Характерною особливістю страхування послуг, пов'язаних із туристичною діяльністю (СПТД), є не тільки специфіка страхових послуг, що надаються в означеній галузі страхування, а й способи реалізації страхових полісів. Зважаючи на розвиток сфери туризму, зростання попиту на вказані послуги, виникає необхідність побудови доступної, зручної та мобільної мережі реалізації страхових полісів за туристичним страхуванням.

Рис. 4. Асистанс-програми у туризмі.

Так, на теперішній момент діють три основні канали реалізації страхових полісів у туризмі: через туристичні фірми (туроператора чи турагента), через банківську мережу та безпосередньо страховою компанією. Продаж страхових полісів через туристичну фірму здійснюється на основі агентської угоди, укладеної між страховиком і самою туристичною фірмою.

Такий шлях укладання договору страхування має свої плюси для усіх учасників процесу: для туриста – отримання страхового поліса на місці оформлення туру; для страхової компанії – забезпечення зростання клієнтської бази і доходів через збут страхових продуктів без зусиль працівників страховика; для туристичної фірми – підвищення привабливості туру за рахунок оформлення комплексного пакета з урахуванням страхового поліса та отримання додаткових прибутків у вигляді відсотка від реалізації поліса.

Однак варто зазначити, що такий шлях реалізації страхового поліса найбільш вигідний для туристичної фірми, для інших учасників страхування є деякі недоліки. По-перше, вартість поліса для туриста буде вищою за рахунок комісії,

яка сплачується туристичній фірмі; по-друге, у такий спосіб забезпечується продаж тільки стандартних універсальних страхових полісів, які не потребують детального андеррайтингу ризиків; по-третє, реалізація поліса відбувається через менеджера із туризму, який значно менш обізнаний і компетентний у сфері страхування, ніж менеджер страхової компанії чи страховий агент.

У результаті страхова компанія втрачає можливість пропозиції інших страхових продуктів, які будуть доцільними у туристичній подорожі та й сам клієнт обмежений у виборі пакета страхування. Страхування послуг, пов'язаних із туристичною діяльністю через банки також здійснюється на основі агентської угоди між страховою компанією і банком, де останньому сплачується комісія у вигляді відсотка від реалізації послуги.

Аналіз ситуації на ринку страхових послуг переконливо доводить, що сьогодні є потреба в скороченні страховиками витрат на ведення бізнесу й ефективних заходах із залучення та утримання клієнтів [6, с. 93].

Перед поїздкою за кордон клієнт може скористатися послугами банків щодо оформлення певних платіжних засобів і в такому разі банк може запропонувати у комплексі або додатково страховий продукт, необхідний для здійснення подорожі.

Із трьох представлених способів придбання поліса для здійснення туристичної подорожі найкращим є останній, оскільки для туриста він дає змогу сформуванню найбільш якісний пакет страхування для подорожі з урахуванням усіх ризиків, а для страховика – підвищити реалізацію додаткових страхових послуг. Проте цей спосіб не є зовсім зручним для клієнта з точки зору мобільності оформлення туристичної поїздки. Тому існує потреба у покращанні якості послуг з туристичного страхування та всебічному їхньому вдосконаленні, у залученні більшого обсягу споживачів, розширенні і вдосконаленні каналів розподілу та підвищенні рівня фінансової стійкості страхових компаній.

Висновки. Страхові ризики у сфері туризму визначають високу специфічність відповідних страхових послуг. Їхні основні особливості пов'язані з акумуляцією, комплексністю й неоднорідністю ризиків у межах страхової послуги, що зумовлює проблеми адекватної актуарної обґрунтованості страхових тарифів. Високий рівень конкуренції на ринку страхування у сфері туризму визначає недостатність страхового покриття існуючих ризиків. Оскільки вказаний вид страхових ризиків реалізується досить часто, страхова компанія, що надає подібні послуги, повинна формувати порівняно вищий обсяг резервів та посилювати свій потенціал, що зменшує фінансову

ефективність її діяльності. Мінімізація ризиків у туризмі можлива лише за умови налагодження активної співпраці між органами державної влади, туристичними підприємствами і страховими компаніями.

Бібліографічний список

1. Бернарська О. Р., Цубов Л. В. Ризики у міжнародній туристичній діяльності та їх страхування. URL: <http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/15752/1/48-Bednarska-107-108.pdf> (дата звернення: 10.02.2020).
2. Власова Н. М., Вейнберг К. О. Страхові технології в туризмі. *Культура народів Причорномор'я*. 2009. № 176. С. 82–84.
3. Жук І. З. Нормативно-правове регулювання діяльності суб'єктів туристичної галузі в Україні. *Економіка. Управління. Інновації*. 2013. № 2. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui_2013_2_26 (дата звернення: 08.02.2020).
4. Залетов О. «Асистанс» та його особливості на страховому ринку. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Економіка*. 2012. Вип. 133. С. 21–25. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VKNU_Ekon_2012_133_8 (дата звернення: 08.02.2020).
5. Кошляк А. В., Беляєва Є. В. Страхування ризиків у сфері туристичного бізнесу в Україні. URL: <http://nauka.kushnir.mk.ua/?p=32314> (дата звернення: 10.02.2020).
6. Мацьків Г. Інтернет-страхування в Україні: проблеми і перспективи. *Вісник ЛНАУ: економіка АПК*. 2019. № 26/ С. 92–98.
7. Про страхування: Закон України від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР зі змін. і доп. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/85/96-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 04.02.2020).
8. Про туризм: Закон України від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР зі змін. і доп. URL: https://kodeksy.com.ua/pro_turizm.htm (дата звернення: 04.02.2020).

Стаття надійшла 18.02.2020.