

докторант АСЯ ХРИСТОЗОВА

ЮГОЗАПАДЕН УНИВЕРСИТЕТ „ НЕОФИТ РИЛСКИ”, БЛАГОЕВГРАД

КОМПЛЕКСНОСТТА – ОСНОВЕН ПРОБЛЕМ НА ЗАСТРАХОВАНЕТО В ТУРИЗМА

THE COMPLICACY OF INSURANCE IN TOURISM SECTOR

PhD student ASIA HRISTOZOVA

SOUTH-WEST UNIVERSITY “NEOFIT RILSKI”, BLAGOEVGRAD

Abstract: The continuous development and growth of the trade volume between the countries on global and regional scale determines the increasingly various by their nature forms and ways of mediating contacts, concerning the tourism development as well as the dynamics of the individuals' relationships in performing this activity. The subject of the present resume is to prove the need of insurance development in tourism sector and to present and demonstrate the services, applicable to tourism sector by identifying the scope of insurance products and services.

Key words: tourist product, insurance risk and insurance coverage - standard, additional and special.

Непрекъснатото развитие и нарастване на търговския обмен между страните в световен и регионален мащаб определя все по-разнообразните по своя характер форми и начини на опосредствани контакти, засягащи развитието на туризма, както и динамиката на отношенията на субектите в реализирането на тази дейност.

Обект на туристическа дейност са хората, които се нуждаят от почивка, развлечение, пътуване, като в днешно време границите на това са доста широки, често преплитачи се с други човешки дейности поради разнообразния характер на икономически отношения / бизнес пътувания, големи концертни изпълнения, дори световни спортни мероприятия /.

Субект на отношение са предприятията с техния персонал, които си поставят за цел да удовлетворят тази потребност. Резултат от тази дейност е туристическият продукт.

Туристическият продукт е субективно и трудно за дефиниране понятие и може да се определи като съвкупност от услуги и дейности, осъществени между клиента и доставчика с оглед потребностите на

клиента (4; 35,43). Доставчикът е предприятието, което предоставя туристическият продукт. В същност става въпрос за система от знания, умения и материални средства за задоволяване потребностите на клиента. Крайният потребител е индивид в своята същност и може да възприема по различен начин един и същи продукт (4; 53). Тази нематериалност и неопределеност, едновременно предлагане и потребление, висок риск и честа намеса са съществена характеристика на туристическия продукт. При реализирането на всяка дейност съществува определен риск. Това го определя като важен за човешката практика, но и като категория от особено значение в теорията на застраховането. В този аспект застраховането е един от елементите на пазарната икономика, който има за цел да защити интересите касаещи всички сфери на човешките отношения.

Предмет на настоящето съобщение е чрез идентифициране на обхвата на застрахователните продукти и услуги да се обоснове нуждата от развитието на застраховането в туризма, да се представят и аргументират услугите които намират приложение в него.

Характеристика на туристическата дейност

Туристическата дейност е процес с участието на две страни – обект и субект, като крайната реализация на тези отношения се изразява с туристическия продукт. Най-общо обект на туристическата услуга са хората ползващи даден туристически продукт. Субект са организациите и структурите свързани с опосредстването, предлагането и реализацията на този продукт. Точното дефиниране на страните в процеса на реализация на туристическия продукт е важно с оглед разделяне на видовете рискове и насоката за застраховане т.е разделяне на видове зони / обект от субект; субекта на туроператор – хотелиер - ресторантьор /

Обект в туристическата дейност е туристът / индивидуален или групов /

Субект е туристическата агенция която по своя смисъл е предприятие, което осъществява дейността си в обособени организационни рамки за задоволяване на туристически и свързани с тях потребности чрез обвързване на чужди услуги в своеобразна комбинация и предлагането им на пазара от свое име и за своя сметка (4; 61). В това си качество туристическата агенция изпълнява предимно функции, като опосредства реализацията на туристическата услуга с авиокомпаниите, пътнически компании, хотелиери и ресторантьори. В действията на туроператора има риск от гледна точка неизпълнение на договорните отношения с клиента да опосредства заявената туристическа услуга. Дейността на туристическите агенции е регламентирана в раздел първи гл.4 Закон за туризма. По смисъла на закона туристическата агентска дейност има посреднически характер при продажби на организирани индивидуални пътувания, превоз, резервационни, екскурзоводски, визови и допълнителни услуги.

Хотелиерите и ресторантьорите са друга съставна част от туристическия продукт, включващ туристически обекти и процеси (предоставяне на средства за подслон, места за настаняване, заведения за хранене, развлечение, центрове за предлагане и потребление на допълнителни туристически услуги – балнеоложки, спортни и др.).

Характеристика на риска в туризма

Рискът неизменно съпътства живота и дейността на човека. Това го определя не само като важен за практиката на застраховането, но и като категория в теорията с особена важност. Вероятността от неговото настъпване, вредните последици при неговото реализиране са основание за определяне на границите на застрахователна защита (3; 20). Надеждността на туристическия продукт е от голямо значение за неговата реализация. Тя се формира от сигурността на неговото проектиране, производство и предлагане. Осигуряването на надеждността на туристическия продукт е възлов проблем, чието решение се търси в подобрението на лимита за сигурност на елементите, които образуват продукта. От значение е също да се отбележи, че съществуват високо рискови услуги в туризма с очевидна опасност за живота на хората в случай на човешка грешка и липса на надеждност. Обстоятелството, че рискът не може да се премахне изцяло се превръща в основна причина да се търсят начини за предотвратяване и ограничаване на неговите последствия (3; 299). В този смисъл управлението на риска може да се определи като съвкупност от методи за намаляване на несигурността. Един от тези методи е застраховането. При него рискът се определя като възможна материална или нематериална загуба, а настъпването на застрахователното събитие е вероятно и случайно и не зависи от волята на застрахованото лице.

Застрахователните рискове в областта на туризма са в множество насоки:

- рискове за здравето и имуществото на туристите;
- рискове за здравето и живота на служителите на туристическата фирма
- рискове за имущество на туроператори и собственици на туристически обекти;
- рискове свързани с отговорности за нанесени от субектите вреди на туристи или трети лица;

Застрахователното събитие е самото осъществяване на риска (З; 309). То е обективен факт, който трансформира задължението на застрахователя да поеме риска като задължение да плати обезщетение. Застрахования получава обезщетение на база предварително определена застрахователна сума и заплатената за нея застрахователна премия. От естеството на риска зависят размерът на застрахователната премия, на обезщетението или сумата и времетраенето на договора. При сключване на застрахователния договор застрахования трябва да се информира относно покритието и изключени рискове по полицата. Покрити са рисковете които са упоменати в полицата и за които застрахователя носи отговорност. За всички рискове неупоменати или изключени по общите условия застрахователя не носи отговорност. Възможно е застрахователя и застрахования да уточняват допълнителни и специални рискове, извън включените в стандартните основни покрития (2; 43).

Видове застраховки при туристическия продукт

I. Застраховки свързани с имуществени рискове на туроператори и притежатели на туристически обекти.

A. Застраховка гражданска отговорност на туроператора

Обща информация: Застраховката е задължителна по силата на Закона за туризма за стопанската единица. Според закона е необходимо задоволително доказателство за обезпечаване на дейността (гаранционен фонд, банкова гаранция или застраховка).

Застрахователно покритие: Застраховката покрива преките вреди, понесени от участниците в организирани групови или индивидуални пътувания с обща цена, понесени вследствие неразплащане на туроператора, негови контрагенти или доставчици. Покритието е дефинирано в общите условия (възстановяване на авансово платени суми, разликата при отказване на част от договорените услуги, разходи за репатриране до началната точка на пътуването). Съществените моменти са следните:

- покритието касае само вредите вследствие неразплащане на туроператора
- покритието касае само преките вреди от понесени разходи за заместване на отказаните услуги
- покритието касае вреди от понесени разходи, които туристът би направил при спазване на условията на организираното пътуване
- покритието касае само не оказани услуги и разлика в качеството, която не е покритата

Застраховката се сключва на база попълнен въпросник – предложение от страна на застрахования. Издава се сертификат в стандартна форма на български и английски език по силата на наредбата.

Анализът показва че, застраховката касае туроператора и договорите, които той издава за даденото пътуване. Покриват се само рисковете, касаещи клаузите на договора на база попълнен въпросник – предложение. Гаранциите касаещи обезпечаване на туроператора при неплатежоспособност са незадоволителни, което определя застраховката като незадоволителна и

губеща. Лимитите на обезщетение по наредбата отразяват българския икономически стандарт и са в десетки пъти по-ниски от европейската практика на застраховане, което води до негативен ефект при сертифициране на туроператора в чужбина.

Б. Застраховка за притежателя на туристическия обект

Обща информация: покритието по тази застраховка е съобразен по чл.

45, 49,50 от ЗЗД и касае само вреди причинени на гости и посетители на туристическите обекти, за които обектът може да бъде отговорен.

Застрахователно покритие: основно се отнася до телесно увреждане и / или щети на имущество, причинени на гости и/ или посетители на обекта през периода на застраховката и на територията на обекта. Към основните покрития обикновено се договорят и допълнителни покрития.

Основните покрития предполагат:

- покритие за телесно увреждане и щети на имущество
- вредите да са по причини касаещи само туристическия обект
- покритието да касае само гости и/ или посетители на туристическия обект
- покритието да е ограничено до вреди възникнали на територията на туристическия обект.

Застрахованият може да договори и следните допълнителни покрития:

- вреди на гости и/ или посетители по време на транспорт извън територията на обекта.
- вреди на гости и посетители извън територията на обекта при допълнителни туристически услуги.
- загуби на имущество на гости и посетители чрез взлом на каса или сейф на обекта.
- щети на МПС на охраняем паркинг на обекта и при маневриране от служители на обекта.

Застраховката се сключва на база въпросник – предложение и оглед на обекта.

Анализът показва, че възможността за договаряне от притежателя на туристическия обект със застрахователя на допълнителни покрития, позволява покриване на рискове на гости на обекта, които могат да бъдат изключени при групови или индивидуални застраховки злополука на гости на хотела. Това увеличава степента на сигурност при предлагане на туристическия продукт и го прави по-привлекателен (4; 78).

II. Застраховки свързани с рискове за здравето и имуществото на туристите – индивидуални и групови

Обща информация: Застраховките касаят туристът и могат да бъдат сключвани индивидуално или групово (1; 215). Същите не са задължителни и се сключват по желание на застрахования. Стандартният застрахователен пакет насочен към гражданите включва следните видове застраховки – Злополуки на гости на хотела; Туристическа застраховка; Помощ при пътуване в чужбина. Някои застрахователни дружества предлагат и Застраховка отмяна на пътуване.

А. Туристическа застраховка: Застраховат се български и чуждестранни граждани при престоя им в Република България. Застраховката може да се сключи групово или индивидуално и е валидна за срок определен в полицата.

Покрити рискове: Касаят загуба на трудоспособност, медицински разходи, смърт и репатриране при злополука.

- смърт при злополука
- трайна и ли временна загуба на трудоспособност при злополука
- медицински разходи при злополука и /или остро заболяване
- репатриране при злополука и/ или остро заболяване

Исключени рискове: При ползване на водни басейни извън регламента на безопасност и времеви период; при практикуване на зимни и летни екстремни спортове с професионален характер; при участие в състезания и тренировки от всякакъв характер.

Б. Злополука на гости на хотела:

Застраховат се български и чуждестранни граждани в хотели или други места за подслон.

Покрити рискове: Касаят трайна загуба на трудоспособност, медицински разходи, смърт и репатриране при злополука, кражба или загуба на багаж, гражданска отговорност на госта за причинени имуществени и/или неимуществени вреди.

- смърт при злополука
- трайна загуба на трудоспособност при злополука
- медицински разходи при злополука и/или остро заболяване
- репатриране при злополука и/или остро заболяване
- кражба чрез взлом или загуба на личен багаж
- гражданска отговорност на госта за причинени имуществени и/или неимуществени вреди на трети лица.

Исключени рискове: събития преди регистрация в хотела и след прекратяването и; при ползване на водни басейни извън регламента на безопасност и времеви период; при практикуване на зимни и летни екстремни спортове с професионален характер; при участие в състезания и тренировки от всякакъв характер; при ползване на всякакви атракционни съоръжения; при загуба, кражба и липса на багаж от палатки, каравани, балкони, при съдействие и от служители на хотела, при необяснимо изчезване, при повреди които не нарушават функциите на багажа; гражданска отговорност при щети свързани с управление или притежаване на транспортни средства, оръжия и т.н.

В. Помощ при пътуване в чужбина:

Застраховат се български и чужди граждани за времето на пътуване и престой извън територията на Република България и страната, в която Застрахования живее или има гражданство. Важи за периода на сключване от 1 ден до 1 година. При многократни пътувания може да се сключи мултитрип застраховка. Застраховат се физически и психически здрави лица до или 70+ години. Лица под 14 години не се застраховат за смърт при злополука.

Покрити рискове: групират се в три категории – основни, допълнителни (избираеми) и специални рискове

Основни рискове

- медицински разходи при злополука или остро заболяване, вкл. спешно заболяване

- репатриране

Допълнителни (избираеми) рискове

- смърт при злополука

- трайна загуба на трудоспособност при злополука

- дневни пари за болничен престой

- разходи за погребение в чужбина при смърт вследствие злополука или остро заболяване

- разходи при правна защита

- кражба на личен багаж

- гражданска отговорност за причинени имуществени щети или телесни увреди на трети лица

Специални рискове (обект на специално договаряне)

- спасителни разходи

- разходи при престой под задължителна карантина

- разходи за мед. помощ при отвлечане

- доставка на лекарства

- разходи за болногледач в дома след оперативно лечение

- разходи при домашно посещение на мед. сестра при манипулации след болнично лечение

- разходи, свързани с промяна срока на престой при злополука или остро заболяване

- кражба на документи и кредитни карти

Исключени рискове: рискове на територията на страната, където живее застрахования; при пътуване с цел лечение; при липса на одобрение от асистанс компанията; за събития настъпили извън срока на застраховката; при употреба на опиоидни вещества и медикаменти, алкохол или под въздействието на медикаменти повлияващи нервната с/ма; при хронични и предшествващи заболявания; СПИН; стерилитет, бременност и усложнена бременност; козметична и естетична хирургия; психични заболявания; разходи за протезиране и коригиращи устройства; при злополука вследствие на противозаконна проява на застрахования; изпълнение на смъртна присъда; война и военни актове; радиация и замърсяване на околната среда; лов; лечение и грижи които не представляват спешна мед. помощ; преднамерени действия от ползващо лице.

Анализът показва, че описаните по горе застраховки осигуряват спокойствие и сигурност при пътуване в страната и чужбина. Различните по вид застраховки дават възможност за покриване на рискове свързани със спецификата на пътуване. Застрахователя дава възможност за индивидуализиране на застраховката с въвеждане на покритие по допълнителни (избирателни) и специални рискове, което позволява на застрахования сам да оптимизира своята сигурност в зависимост от изискванията

и интересите си. Тази възможност прави застраховката мобилна и пластична за приложение в конкурентна среда. В изключените рискове са заложени клаузи целящи превенция и така се защитават интересите и на двете страни в договора.

В резултат на горното изложение се налагат следните изводи:

Разглеждането на отделните видове застрахователни продукти показва, че по отношение на управлението на рисковете се очертава тенденция и стремеж в две основни насоки: превенция на риска и покриване на неизбежен риск. Съчетаването на двете насоки повишава надеждността на туристическия продукт. Заложен е принципът на лоялност на страните в процесът на осъществяване на техните отношения, което прави туристическия продукт сигурен, с ясен регламет и достатъчна защита на различните страни в процеса. Ограничава се възможността за проява на недобросъвестност при предлагането и ползването на туристическата услуга.

Комплексното използване на застрахователните продукти повишава степента на сигурност при предлагането и реализацията на туристическия продукт, като същевременно е налице достатъчна гъвкавост за „ индивидуализация “ в застраховането.

Литература:

1. Драганов, Хр., Й. Близнаков, Застраховане, 2000
2. Драганов, Хр., Управление на риска, 2003
3. Рибов, М., съавт., Реинжинеринг и управление на риска в туризма, 2004, (20, 299, 309)
4. Рибов, М., Управление на конкурентоспособността в туризма, 2003
5. Чернова Г., Практика управления рисками на уровни предприятия, 2000
6. Elliot, M., Fundamentals of risk financing, IIA, 2002