

Количество туристов, выехавших за рубеж в первом полугодии этого года, заметно снизилось. Эксперты туррынка в оценках расходятся, однако, по данным Всероссийского союза страховщиков (ВСС), число застрахованных туристов сократилось на 35% по сравнению с первым полугодием прошлого года.

При этом количество случаев, по которым страховщики осуществили выплаты, снизилось лишь на 18%, средняя выплата по одному случаю возросла с 10 тыс. до 15 тыс. рублей, а общая сумма выплат увеличилась почти на 20%.

По словам президента ВСС Игоря Юргенса, самое существенное сокращение застрахованных туристов отмечено среди выезжающих в Европу – на 62%. При этом количество страховых случаев снизилось лишь на 10%, а сумма выплат возросла на 16%. Интересно, что при 4-процентном сокращении застрахованных туристов, направляющихся в Турцию, страховые случаи сократились на 1%, а вот выплаты возросли на 48%.

«Эти изменения связаны в первую очередь с сокращением туристического потока в целом, – считает Анастасия Орлова, заведующая сектором региональных продаж управления страхования путешествующих СПАО «Ингосстрах». – Девальвация рубля, нехватка денежных средств и падение реальных доходов населения являются основными причинами сложившейся ситуации». Среди относительно новых факторов, которые будут оказывать дополнительное давление на отрасль и, в частности, на уровень спроса, она называет миграционный кризис в Европе, а также новую процедуру получения шенгенской визы, в соответствии с которой российские граждане должны предоставлять свои биометрические данные, в том числе и отпечатки пальцев.

Участники страхового рынка отмечают и другие интересные тенденции. Например, по данным Маргариты Мармер, руководителя департамента страхования выезжающих за рубеж компании «Росгосстрах», в этом году увеличилась доля клиентов, которые сознательно покупают полис под самостоятельно организованные поездки. Эксперт отмечает увеличение спроса у туристов на полис с большими страховыми суммами (например, 50 и 100 тыс. долларов), это связано с ростом стоимости медслуг на Западе. Туристы активнее интересуются правилами страхования и наполнением страхового продукта, стали более востребованы такие риски, как страхование от несчастного случая, страхование багажа и отмены поездки. Стоимость страхования в валюте не изменилась, а в рублях выросла. Это связано с девальвацией рубля.

А вот более крупные страховые выплаты эксперты объясняют подорожанием медицинских услуг. «Доходность многих видов бизнеса падает, в том числе падает и доходность коммерческой медицины, услуги которой за рубежом предоставляются большинству наших туристов, – объясняет Маргарита Мармер. – В связи с этим одни зарубежные лечебные учреждения повысили стоимость медуслуг (в среднем на 20–30%), а в других стоимость осталась прежней, однако происходит очевидное навязывание услуг, которые не являются неотложными для туриста и могут быть оказаны после возвращения в Россию, а иногда и просто откровенно излишни и могут нанести вред здоровью застрахованного. Самым распространенным примером является прописывание БАДов и прочих вспомогательных препаратов».

Кроме того, некоторые компании повысили страховые тарифы для туристов. Например, как сообщила Елена Колосова, начальник управления урегулирования убытков по договорам страхования путешественников СК «Альянс», по ряду сегментов компании пришлось увеличить тарифы в связи с высокой убыточностью, например, по странам Юго-Восточной Азии, по занятиям активными видами спорта (горные лыжи и сноубординг).

А убыточность выросла не только из-за повышения стоимости медуслуг, но и в связи с увеличением числа обращений за выплатами. «Если раньше, посетив врача за границей, не все клиенты обращались за компенсацией, сейчас число обращений заметно выросло», – отмечает Анна Рубцова, руководитель дирекции туристического страхования компании «АльфаСтрахование».

Суммы, выплаченные страховыми компаниями пострадавшим и внезапно заболевшим туристам, впечатляют. Вот что рассказала «РГ» Маргарита Мармер: «В этом сезоне наиболее крупные убытки у нас были зарегистрированы в странах Юго-Восточной Азии, это были тяжелые травмы. Одна из них получена на острове Бали при езде на мотобайке, по окончании лечения клиента нужно было еще транспортировать домой в Красноярск, стоимость случая превысила 30 тыс. долларов. Застрахованной не хватило страховой суммы, ей пришлось доплачивать самой, зато она была застрахована по риску «несчастный случай», поэтому частично смогла покрыть свои расходы. Другой случай был в Таиланде, там клиент чуть не потерял руку и не умер от кровотечения в результате столкновения со стеклянной дверью, которую он не заметил. Только стоимость операции составила 29 тыс. долларов».

На территории Европы в этом году отмечается увеличение количества пострадавших автотуристов, которые путешествуют на собственном автомобиле. Часто в таких ДТП страдают сразу несколько застрахованных, так как обычно путешествуют семьей или компанией, в таких случаях помимо медицинских и медико-транспортных расходов встает вопрос о расходах на обратный проезд в РФ, поскольку автомобиль не всегда сохраняет свою техническую исправность или водитель по состоянию здоровья после травмы не может им управлять.

В Эстонии у нас зарегистрирован довольно нетипичный страховой случай, когда застрахованный госпитализирован больше чем на месяц в тяжелейшем состоянии в связи с инфекцией, развившейся после удаления зуба еще до путешествия. Этот случай ярко указывает на то, что страховаться нужно всегда, как от наиболее частых опасностей, так и на случай ситуаций, которые происходят крайне редко, но последствия которых могут быть очень тяжелыми».

Всего с июня по сентябрь в компании «Росгосстрах» зарегистрировано около 7000 обращений туристов. Крупные выплаты пришлось на долю и других компаний. Например, как рассказала Елена Колосова, в этом году СК «Альянс» выплатила более 4 млн рублей на лечение туриста, заболевшего пневмонией в Австрии. Более 3,3 млн рублей потребовалось на лечение двусторонней пневмонии, осложненной острым респираторным дистресс-синдромом у россиянина в Польше. Чуть более 1,9 млн рублей стоило оказание медицинской помощи пострадавшей россиянке в Андорре в связи с субарахноидальным кровоизлиянием из-за разрыва аневризмы головного мозга. Почти миллион рублей потребовался на репатриацию из Швейцарии россиянина, который умер во время семейного обеда из-за сердечно-дыхательной недостаточности.

«Крупные суммы в большинстве случаев требуются на оказание медицинской и медико-транспортной помощи туристам, которые занимаются зимними видами спорта на горнолыжных курортах (большие суммы расходуются на санавиацию для спуска пострадавшего в горной местности, доставки его в лечебное учреждение и последующей репатриации на Родину в сопровождении медперсонала, если того требует состояние застрахованного), – отмечает Елена Колосова. – Тем не менее иногда серьезные расходы на оказание медицинской помощи требуются при, казалось бы, простых происшествиях. Так, недавно у нас было обращение от россиянки, пострадавшей от укуса сколопендры во Франции. После процедур по детоксикации, удалению некротизированных и инфицированных тканей ей потребовалась пересадка тканей для закрытия дефекта. Традиционно высокие расценки на оказание медицинской помощи в США. К примеру, недавно американские врачи выставили нам счет в размере чуть менее 9 тыс. долларов за оказание медицинской помощи российскому туристу из-за «близкого контакта» с кактусом в Лос-Анджелесе».

Самыми проблемными для туристов, по наблюдениям Анны Рубцовой, традиционно являются курорты, располагающиеся на небольших островах. «Зачастую на них нет никаких медицинских организаций, способных оказать экстренную помощь, и если происходит страховой случай, требующий реанимационной помощи, всегда возникает вопрос оперативной доставки пострадавшего в медицинское учреждение, – говорит она. – Для самих пострадавших проблемным является Китай. Это связано в первую очередь с языковым барьером – многие врачи и медицинские работники этой страны не говорят по-английски».

А вот по данным Маргариты Мармер, самая проблемная страна для туристов и страховщиков – Таиланд, в связи с высокой частотой тяжелых травм, полученных при ДТП, особенно при езде на мотобайках. «В Таиланде почти всегда в коммерческих лечебных учреждениях администрация изымает у иностранцев паспорт, что является большой проблемой, – уточняет она. – В Болгарии и Хорватии из-за несовершенства в некоторых местах систем очистки воды в летний сезон бывают вспышки желудочно-кишечных инфекций, аналогичная ситуация бывает и в Турции. Крайне дорогими в плане медицинских услуг являются США, Швейцария, Япония».

Что касается причин страховых случаев, то, по данным экспертов, на первом месте – простудные заболевания, на втором – желудочно-кишечные, на третьем – травмы.

Рис. Причины обращения за медпомощью за границей, %



История в журнале «Аптека для всех», № 224, 06.10.15