

Исполнительный директор ERV в России Юлия Алчеева полагает, что страхование ответственности туроператоров нуждается в очень тщательной настройке. В своем интервью нашему журналу она рассказала, почему договор страхования не может равняться финансовой гарантии, почему туристам нельзя обещать возврат 100 % уплаченных за путевку средств и почему оператор туристического рынка не должен иметь возможность объявлять себя «банкротом» по собственному желанию.

#### Современные страховые технологии: Какова сегодня ситуация со страхованием ответственности туроператоров?

Юлия Алчеева: Самое главное достижение в том, что этому вопросу уделяется достаточно внимания. В структуре ВСС создана отдельная рабочая группа, занимающаяся вопросами страхования ответственности туроператоров. Еще в 2007 году в рамках

ВСС были разработаны типовые правила, которые мы постоянно совершенствуем, дорабатываем в соответствии со 132-Ф3 <sup>1</sup>, с практикой, получаемой в ходе урегулирования страховых событий.

Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-Ф3

Этот вид страхования практически является вмененным: учитывая социальную значимость, ответственность туроператора застрахована на случай прекращения его деятельности. Когда это происходит на практике, возникает большое социальное напряжение: какие-то туристы не могут вернуться, другие — не могут уехать, кому-то приходится дополнительно оплачивать проживание или перелет. Ситуации самые разные и в большинстве своем — конфликтные. У нас уже выстроен постоянный открытый диалог с регулирующими туристскую сферу госорганами — Ростуризмом, Минэкомразвития.

## ССТ: Легко ли туроператору застраховать свою ответственность? Есть ли компании, которые этого не делают?

Ю. А.: В законе предусмотрена альтернатива страхованию — банковская гарантия надлежащего размера или свой финансовый фонд соответствующей емкости. Согласно 132-Ф3, туроператор, формирующий персональный фонд в размере 7 % от оборота, освобождается от страхования. Этот фонд считается достаточным финансовым обеспечением. Но на сегодняшний день нет практически ни одного туроператора, который имел бы возможность такой фонд сформировать.

Туристический бизнес не имеет возможности формировать активы так же, как финансовый. Проблему сегодня понимает и законодатель: это излишние требования к финансовой устойчивости туроператоров. Банковская гарантия должна быть соизмерима со страховой суммой по договору страхования. Когда туроператор только начинает свою деятельность, банковская гарантия или страховой полис должны быть оформлены на 50 млн рублей. Это минимальные параметры для операторов, занимающихся выездным туризмом.

Еще в законе есть определенный расчет размера гарантии и страховой суммы, которые зависят от оборота туроператора. Именно поэтому страхование остается пока наиболее понятным и доступным в



**Юлия Алчеева** Исполнительный директор ERV в России

этой индустрии инструментом управления риском.

Контроль туристической отрасли становится более строгим. С прошлого года были внесены изменения в 132-Ф3. Теперь операторы должны не один раз в год, а раз в квартал подтверждать свои объемы. Несмотря на сложные 2018 и 2014 годы, когда происходило большое количеством банкротств, у страховщиков к этому виду страхования остается адекватное и в целом позитивное отношение.

Согласно 132-Ф3, туроператор, формирующий персональный фонд в размере 7 % от оборота, освобождается от страхования. Этот фонд считается достаточным финансовым обеспечением.

Хорошо бы просчитать и ввести какие-то лимиты, чтобы все участники рынка понимали: в случае банкротства туроператора туристы будут получать выплаты в каком-то лимите. Ведь у когото тур стоит миллион, а у кого-то 50 тысяч рублей!

Это соответствует мировой практике. В Европе страхование ответственности туроператора и банковская гарантия — это совершенно рабочие инструменты. Другое дело, что возникают проблемы, когда страховой суммы недостаточно для выплат в случае какого-то крупного банкротства.

## ССТ: Почему страховка не всегда покрывает все убытки?

Ю. А.: Проблема возникает, когда у туроператора не полностью обеспечена многоступенчатая защита: общий фонд «Турпомощь», персональный фонд туроператора и договор страхования или банковская гарантия. Если эти три инструмента сложить, то должен получиться эффективно работающий механизм.

Что у нас получается не так? Здесь вопрос не в том, что сложно просчитать нужный объем ответственности по фингарантиям. Когда мы все в 2007 году стали заниматься этой проблемой, то пришли к выводу: у каждого клиента должны быть гарантии, что, если оператор обанкротится, то он получит 100 % возврата всех вложенных средств. Отсюда все наши беды.

#### ССТ: Почему?

Ю. А.: Это невозможно гарантировать, особенно для крупных компаний. Невозможно на 100 % исключить вероятность банкротства в этом мире. Говорить, что ущерб будет чем-то покрыт на 100 % — фактически нереально.

Хорошо бы просчитать и ввести какие-то лимиты, чтобы все участники рынка понимали: в случае банкротства туроператора туристы будут получать выплаты в каком-то лимите. Ведь у кого-то тур стоит миллион, а у кого-то 50 тысяч рублей!

Что сейчас происходит: мы берем страховую сумму по договору и пропорционально распределяем ее между всеми пострадавшими. Есть аналог — страхование банковских вкладов. Он, конечно, притянут за уши, но больше пока апеллировать не к чему. Сейчас все рабочие группы, которые работают над этой проблемой, приходят к выводу, что пора себе честно

### ТРИ УРОВНЯ ЗАЩИТЫ:

- Общий фонд «Турпомощь». В него делает отчисление каждый туроператор. Цель «Турпомощи» — собрать такую емкость, чтобы хватило на эвакуацию всех оказавшихся за рубежом, если оператор обанкротился. Эта защита срабатывает экстренно.
- Персональный фонд туроператора. Каждый туроператор должен формировать свой фонд. Этот фонд гарантирует выполнение обязательств туроператора перед своими туристами в случае банкротства.
- Договор страхования или банковская гарантия.

признаться: 100 % возврата обеспечить невозможно.

# ССТ: Почему нельзя застраховать ответственность на большую страховую сумму, которой бы на все хватило?

Ю. А.: Возьмем реальный пример — «Натали-турс». У них ущерб составил миллиард. Такую сумму на рынке, наверное, застраховать можно только при наличии нескольких страховщиков. Но здесь возникает еще одна проблема — нужно найти лимиты соответствующего перестрахования. Но самая большая проблема рынка заключается в том, что в соответствии со 132-ФЗ туроператор может в любой момент просто сделать публичное объявление о том, что он прекращает свою деятельность. Это его личное решение. Никто не проверяет и не контролирует данные его счетов и предпосылки для банкротства. Таким образом, со дня публичного объявления банкротства для страховщика наступает страховое событие.

# ССТ: То есть нечестный туроператор может вывести деньги туристов со счетов и просто объявить о банкротстве, при этом компенсировать туристам исчезнувшие суммы должна страховая компания?

Ю. А.: Так прямо о кражах я бы не говорила! Последние годы обсуждение сводилось к тому, что страховщики показывают пальцем на туроператоров, а те — на страховщиков. Например, нам туроператор говорит: «Я только застрахуюсь, а у страховщика лицензии отзывают — мне же денег никто не возвращает?! Я опять свои ресурсы трачу на страховку. И где здесь гарантии?».

Так мы никогда не придем к решению вопроса. Нам нужно прекратить упреки, садиться за стол переговоров и понять наши общие возможности. Если мы действительно хотим идти к цивилизованному рынку, то должны вместе искать решения — что нужно изменить.

Мы со стороны страховщиков предлагаем ввести лимиты. Они должны быть просчитаны актуарно. Нужно, чтобы потребитель действительно понимал, что если он за-

Туроператор может в любой момент просто сделать публичное объявление о том, что он прекращает свою деятельность. Это его личное решение. Никто не проверяет и не контролирует данные его счетов и предпосылки для банкротства.

платил за путевку 100 тысяч рублей, то у него застрахована такая-то сумма либо она обеспечена банковской гарантией.

Кроме этого, страховщики предлагают очень внимательно отнестись к следующему моменту — у нас сейчас страхование отнесено в 17 раздел 132-Ф3. Нас приравнивают к финансовому обеспечению, к финансовым гарантиям. Сейчас любой суд, любой юрист скажет, что если страхование является финансовой гарантией, то оно безусловно. То есть правила страхования, исключения из страхового покрытия никого уже не интересуют. Это совершенно неверно, так как искажает суть страхования. Договор страхования не может, да и не должен равняться финансовой гарантии.

Третье предложение — не должно быть так просто, что оператор решил — и ушел с рынка. Например, страховая компания получает не одно предписание, прежде чем регулятор примет решение об отзыве лицензии. Есть какой-то временной процесс. В туриндустрии, сколько мы банкротств ни анализировали, ни разу не видели, чтобы страхователь (туроператор) пытался минимизировать свои убытки в случае угрозы банкротства. В итоге никто не анализирует собственные возможности туроператора по возврату собранных с туристов средств. Иными словами, страховщики предлагают рынку разработать некую понятную «систему торможения» при возникновении угрозы банкротства туроператора.