



**Safe
travels**

by

WORLD
TRAVEL &
TOURISM
COUNCIL



**ВЕДУЩИЕ ГЛОБАЛЬНЫЕ ПРОТОКОЛЫ
ПО ВОССТАНОВЛЕНИЮ
ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОТРАСЛИ**

**СЕКТОР:
СТРАХОВАНИЕ**

ВВЕДЕНИЕ

Приведенные ниже часто задаваемые вопросы и предлагаемые рекомендации для страховой отрасли были составлены на основе материалов ведущих компаний, многие из которых сотрудничают с надежными экспертами в области общественного здравоохранения и правительственными организациями для поддержки безопасных для здоровья и ответственных путешествий. Цель данных рекомендаций состоит в том, чтобы обеспечить внедрение таких принципов работы на всех соответствующих объектах отрасли, уделяя особое внимание здоровью и безопасности в соответствии с нуждами и ожиданиями путешественников.

Данный документ направлен на то, чтобы дать практическую информацию и рекомендации по страхованию для сектора частных путешествий и туризма, а также снабдить знаниями о рисках и о том, какое страховое покрытие необходимо для путешествий и как его получить.

Страхование является важной частью процесса путешествий и туризма, обеспечивающей душевное спокойствие и снижение рисков потребителей, поставщиков и организаций в индустрии путешествий и туризма. Страховой продукт отличается от других продуктов и услуг в индустрии путешествий и туризма.

Содержание протокола сгруппировано по четырем основным направлениям, чтобы указать их текущее состояние и связанные с ними проблемы и актуальные рекомендации:

1. Общая информация о страховании
2. Страхование путешествий и здоровья
3. Страхование сотрудников
4. Страхование имущества и несчастных случаев

Следует отметить, что данный документ затрагивает вопросы, связанные со сложностями, которые требуют тщательного исследования и экспертизы потребителя страхового продукта. Этот документ не является исчерпывающим перечнем аспектов или конкретных советов по страхованию, который может быть предоставлен только уполномоченными страховыми специалистами в пределах их юрисдикции, а скорее является базовыми рекомендациями для туристских организаций, призванный помочь им лучше ориентироваться в сфере страхования в условиях COVID-19.

Так как страхование является многогранной и сложной услугой с многочисленными правилами, зависящими от каждой страны или, в некоторых случаях, от провинции или штата, страховые организации должны будут пересмотреть свои действующие зоны покрытия и лимиты, а также провести тщательное исследование новых потребностей рынка и доступных вариантов изменения зоны своей ответственности, чтобы обеспечить надлежащее страховое покрытие в будущем. Отметим также, что эти рекомендации подлежат изменению в зависимости от развития эпидемиологической ситуации.

Важно, чтобы покупатели страховых полисов проверяли, покрывают ли существующие полисы убытки, связанные с COVID-19 / пандемией, а также включают ли какие-либо новые полисы, которые пересматриваются или приобретаются, покрытие для COVID-19 / пандемии.

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

Данные часто задаваемые вопросы имеют целью дать общее руководство по вопросам страхования, чтобы помочь организациям и путешественникам ориентироваться при путешествиях в условиях COVID-19. Поскольку варианты страхования будут различаться для каждой юрисдикции, и у каждой организации и путешественника будут определенные потребности, рекомендуется получить консультацию у страховых компаний местной юрисдикции, чтобы определить соответствующую сумму и тип покрытия для своих потребностей.

1. Будет ли медицинское страхование путешественников покрывать расходы, связанные с пандемией COVID-19?

Многие страховщики ввели ограничительные положения, связанные с COVID-19/пандемическими заболеваниями. Это была реакция на потенциальные крупные потери, связанные с отменой и прерыванием поездок, что привело к необходимости прекратить покрытие претензий, связанных с COVID-19. Эти положения были реализованы, поскольку страховщикам необходимо было снизить риски в разгар кризиса.

На данный момент, в мире существует медицинская страховка для выезжающих за рубеж, которая обеспечивает покрытие COVID-19/ Пандемии, а также обычные больничные и медицинские расходы, которые могут возникнуть из-за проблем со здоровьем или несчастных случаев во время поездки. Доступ к такому покрытию варьируется в зависимости от региона мира, в котором вы путешествуете, работаете или живете.

Вам нужно будет специально запросить покрытие, которое не ограничивает или не исключает покрытие для COVID-19 или пандемий.

Это важно, поскольку страховые полисы могут не содержать конкретного наименования COVID-19, но могут иметь общее исключение для пандемий. В качестве положительного момента следует отметить, что все большее число страховщиков в настоящее время разрабатывают специальные планы страхования COVID-19.

2. Будет ли туристическая немедицинская страховка (отмена поездки) обеспечивать покрытие расходов, связанных с пандемией COVID-19?

Покрытие расходов, связанных с отменой поездок и их прерыванием, зависит от характера страхового продукта, вашего региона, темпов распространения инфекции в местах назначения и рекомендаций правительства о том, что стоит воздержаться от поездок.

Тем не менее, будут разработаны планы, которые будут защищать отдельных лиц от рисков, связанных с COVID-19 (отмена поездки, в связи с установленным фактом контакта с зараженным лицом и дальнейшей изоляцией, или непосредственное наличие диагноза COVID). В связи с высокими рисками возможность найти страховой продукт с необходимым покрытием может стать очень сложной задачей.

Найти необходимое страховое покрытие будет проще, если вы сможете покрыть часть расходов по отмене поездки самостоятельно.

3. Какие страховые вопросы должны задавать компании и лица, совершающие деловые поездки?

Обязанность по обеспечению безопасности сотрудников - юридически важный кадровый вопрос для бизнеса во всем мире. При отправке сотрудника в командировку организация должна обеспечить достаточное медицинское страхование, чтобы покрыть любые потенциальные медицинские расходы сотрудника, его эвакуацию воздушным транспортом или репатриацию, а также услуги экстренной медицинской помощи при наличии проблем со здоровьем.

Организация также должна проверить, существуют ли страховые (и другие медицинские) требования принимающей страны/стран для путешественников (включая протоколы принимающей страны при посадке), и убедиться, что эти требования соблюдены.

Путешественники, совершающие деловые поездки, должны узнать у своей страховой компании, как будет выглядеть реакция на потенциальное медицинское страховое случая в их конкретном пункте назначения и для различных уровней тяжести медицинского случая, включая то, куда они будут обращаться /куда они будут доставлены для оказания медицинской помощи.

4. Существует ли страховое покрытие для направлений, в отношении которых действует правительственные ограничительные рекомендации в отношении поездок?

В большинстве видов страхования поездок имеются оговорки об исключениях, касающихся пунктов назначения, в отношении которых Министерство иностранных дел, государственный департамент или другой государственный орган просит своих граждан воздержаться от их посещения.

Существуют планы страхования путешествий и краткосрочного медицинского страхования для экспатриантов, которые не исключают данные направления. Доступность таких страховых продуктов будет зависеть от региона мира, в котором вы проживаете или ведете бизнес. Эти продукты должны быть легко доступными на большинстве традиционных крупных рынков путешествий и туризма.

5. Как корпорация или группа работодателей могут получить медицинскую страховку для покрытия расходов сотрудников, находящихся в командировке во время пандемии?

Традиционно корпоративные клиенты обращаются к специалисту по страхованию, консультационному агентству или агенту, специализирующемуся на страховании деловых поездок. На рынке имеется много планов медицинского обслуживания в связи с несчастными случаями при деловых поездках. Важно запрашивать консультации и источники, которые покрывают также репатриацию и эвакуацию.

6. Как лица, путешествующие с целью отдыха, могут получить страховое покрытие для своих поездок?

Лица, совершающие поездки в целях отдыха, традиционно приобретают страховку для поездок через своего страхового агента, турагента, поставщика туристических услуг или финансовое учреждение. Потребители должны пересмотреть свою политику, задать вопросы и убедиться в том, что они имеют тот уровень страхового покрытия, который может им потребоваться.

Особенно важно, чтобы потребители убедились в том, что покрытие включает в себя заболевания, связанные с COVID-19 / пандемией, любые ранее существовавшие хронические заболевания, наблюдаемые у потребителя (и убедились, что они не находятся в острой фазе), а также виды активного отдыха, в которых они могут участвовать. Путешественникам рекомендуется проконсультироваться с организацией или физическим лицом, которое на законных основаниях может предложить страховой продукт по месту их проживания.

7. Обеспечит ли туристическая страховка покрытие расходов на карантин в стране назначения?

Туристическая страховка обеспечивает покрытие расходов, связанных с событиями, которые неизвестны на момент её приобретения. Если карантин является результатом положительного диагноза или частью рекомендуемого лечения в случае чрезвычайной ситуации, и страховое покрытие предоставляется в рамках страхового полиса, то страхование покрывает все необходимые расходы.

Именно в данной ситуации путешественникам нужно будет ознакомиться со страховыми продуктами, чтобы проверить преимущества, исключения и ограничения каждого из них. Страховые полисы будут меняться и отличаться в различных страховых компаниях. Обязательно проверьте свой страховой полис перед поездкой, чтобы убедиться, что у вас есть соответствующее страховое покрытие.

8. Что произойдет, если у путешественника окажется положительный тест в пункте назначения при наличии страхового покрытия?

При наличии страхового покрытия, которое предусматривает случаи, связанные с медицинским обслуживанием, а риски, связанные с COVID-19 / пандемией, не исключаются, то все расходы, связанные с болезнью, покрываются в соответствии с формулировкой в страховом полисе.

В дополнение к тому, что было упомянуто в вопросе 4, право на получение страховых выплат также, вероятно, будет зависеть от того, была ли дана рекомендация не выезжать в конкретный пункт назначения до отъезда путешественника в данный пункт назначения. Это будет варьироваться и зависеть от формулировок в страховом полисе.

9. Что произойдет, если у путешественника окажется положительный тест в пункте назначения путешествия при отсутствии страхового покрытия?

Путешественник должен будет следовать инструкциям местного органа здравоохранения, правительственным постановлениям и рекомендациям медицинских работников. Медицинские учреждения или государственные учреждения могут потребовать оплату для покрытия некоторых или всех связанных с этим случаем расходов, включая дополнительно проживание и карантинные требования.

10. Что произойдет, если у путешественника на обратном пути будет получен положительный результат теста? Будет ли страховая компания покрывать перелеты? Что будет покрывать страховая компания?

Если существует страховое покрытие для заболеваний, связанных с COVID-19 / пандемией, и требуется специализированная помощь или лечение для воздушной эвакуации путешественника в его родную страну после постановки диагноза COVID-19, и путешественник признан годным к полету, то медицинское страхование поездки может обеспечить покрытие расходов на возвращение домой.

Если путешественник доставлен в своей родной стране в медицинское учреждение, которое находится далеко от его места жительства, или у него нет местной медицинской страховки в своей стране проживания, то он должен убедиться, что медицинская страховка для поездок покрывает расходы в стране проживания, связанные с продолжением медицинского лечения. Большинство полисов страхования путешествий не покрывают расходы, понесенные на родине путешественника.

Пожалуйста, обратите внимание: Если путешественнику поставлен диагноз COVID-19 на обратном пути из поездки, то вне зависимости от его маршрута, он, скорее всего, будет обязан оставаться в стране, где ему был поставлен диагноз COVID, до тех пор, пока не выздоровеет или не будет признан годным к полету. Характер заболевания не может служить основанием для эвакуации. Условия страхования варьируются в каждом конкретном случае, и путешественники должны проверить их перед поездкой.

11. Может ли туроператор, агент, онлайн турагентство (ОТА), компания по организации бизнес-путешествий (ТМС) приобрести туристическую страховку для своих гостей, путешественников, членов клуба?

Да, существует медицинское и немедицинское страхование путешествий, которое действительно обеспечивает покрытие заболеваний, связанных с COVID-19 / пандемией, и отмену поездок. Доступность этого покрытия варьируется в зависимости от страны и региона мира. Вам нужно будет убедиться, что страховая компания, предоставляющая продукт страхования путешествий, не исключает покрытия COVID-19 или связанных с пандемией заболеваний. Помните, что территориальное покрытие уже не является тем же, каким было до объявления пандемии Всемирной организацией здравоохранения.

Страховщики изменили свои формулировки и исключения в отношении страхового покрытия. Страховщики понесли значительные убытки в связи с пандемией, и многие из них прекратили свою деятельность или ввели положения, ограничивающие или исключающие

страхование на случай пандемий.

Если ОТА, ТМС или туристическая компания решится на создание страхового плана для своих клиентов, рекомендуется обсудить покрытие со страховым специалистом и постараться создать план, который смягчит и разделит риск с обеими сторонами в случае катастрофического ущерба любого рода. Полисы должны быть разработаны таким образом, чтобы покрывать индивидуальные потери, связанные с пандемией, и также катастрофические затраты, которые могут возникнуть в результате этих потерь.

12. Вводят ли правительства разных стран правила, согласно которым лица, совершающие поездки, должны представить доказательства наличия медицинской страховки для получения доступа в их страну?

Да, во многих регионах мира путешественники обязаны предоставлять доказательства наличия медицинского страхования, покрывающего любые расходы, связанные с диагнозом COVID-19. Многие страны хотят устранить финансовый риск, который может возникнуть от инфицированных путешественников. Например, Управление гражданской авиации Таиланда обязало путешественников предъявлять полис медицинского страхования с минимальной медицинской страховкой в размере 100 000 долларов США.

Каждая страна установит свои собственные руководящие принципы и протоколы – страховым компаниям необходимо будет понимать критерии каждой страны и обеспечивать ясность формулировок политики и страхового покрытия для потребителя и правительства. Отрасль путешествий и туризма должна будет предоставить рекомендации для путешественников, чтобы путешествующие были полностью подготовлены к требованиям, необходимым для въезда в страну, и требованиям пребывания в ней.

13. Может ли страна, регион, город или пункт назначения получать страховое покрытие для компенсации риска медицинских расходов и предоставления финансовых гарантий лицам, совершающим поездки?

В настоящее время многие страны и регионы мира сотрудничают со страховыми компаниями с целью создания базовых продуктов медицинского страхования, которые включают в себя услуги экстренной медицинской помощи для предоставления гарантий путешественникам и туристическим компаниям. Эти планы помощи путешественникам, как правило, являются обязательными продуктами, включенными в небольшую плату за въезд в страну. Эти услуги обеспечивают комфорт путешественнику, гарантируя, что в стране назначения ему будет оказываться необходимая медицинская помощь и будет, при необходимости, осуществлена воздушная эвакуация или репатриация. Для принимающей страны такой страховой продукт предоставляет структурированную программу реагирования для управления чрезвычайными ситуациями, с которыми сталкиваются путешественники, а также любыми потенциальными расходами в случае вспышки эпидемии.

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О СТРАХОВАНИИ

Страхование - финансовая защита, предоставляемая всем аспектам данного сектора, от физических активов до персонала и партнеров, а также путешественников. Страхование может быть определено как: практика или договоренность, при которой компания или государственный орган предоставляет гарантию финансовой компенсации за указанные убытки, ущерб, болезнь или смерть в обмен на уплату страхового вознаграждения. Данный страховой взнос обеспечивает финансовую защиту от потенциального риска или убытков и регулируется соответствующими регулирующими органами финансовых услуг, которые контролируют географическую юрисдикцию страхователя. Также важно различать страхование, которое обеспечивает финансовую защиту, и антикризисное управление / реагирование, которое направлено на смягчение последствий неблагоприятного события.

Очень важное значение имеет управление рисками и то, как осуществляется управление рисками. Это относится как к страховой компании, которая управляет рисками, от которых она защищает, так и к управлению рисками, которое обеспечивает клиент для ограничения возможности возникновения риска. Страхование - принятие рисков, но страховые компании, как ожидают их фидуциарные регуляторы, должны убедиться, что они полагаются на процессы и руководящие принципы для обеспечения финансовой платежеспособности, адекватной риску, который они принимают. Страховые компании часто хеджируют риск, перестраховывая его; то есть путем создания консорциума и передачи части риска перестраховщикам или разделяя рискованный портфель. Это обычная практика для крупных рисков, таких как потенциальные претензии или покрытие крупных активов, например, как круизные суда или отели. Страхование в значительной степени основано на статистике, истории и процессах управления рисками. Важно отметить, что страхователи стремятся ограничить катастрофические риски и по большей части ограничивают подверженность индивидуальным рискам. Таким образом, это обычная практика перестраховаться на случай событий, которые могут спровоцировать большие убытки. Поэтому риск-аппетит перестраховочных компаний к COVID-19/пандемиям является жизненно важным фактором для страховых компаний, оценивающих, какие риски они могут выдержать.

Существует четыре основных типа страховых продуктов:

1. Страхование имущества и страхование от несчастного случая (страхование, не связанное с людьми). Сюда относятся такие случаи как отмена поездки, дефолт поставщика (банкротство), прерывание бизнеса, отмена события, обязательства, пожар и физический ущерб, кража, а также ошибки и упущения.
 2. Медицинская страховка и страхование от несчастных случаев (страхование, связанное непосредственно с человеком), такие, как медицинское страхование путешествий, экспатриантов, иностранных студентов, компенсации и льготы от работодателей и т.д.
 3. Страхование жизни. Сюда относится такое страхование как страхование на случай смерти, критического заболевания и инвалидности. Это полисы, которые реализуют единовременную выплату или аннуитет (регулярные платежи) после наступления покрываемых полисом событий, таких как смерть, диагноз опасной для жизни болезни или инвалидизация. Эти пособия могут быть включены в программы групповых компенсации и льгот для сотрудников.
 4. Самострахование и страхование рисков, при котором физическое или юридическое лицо принимает на себя весь или часть риска, а не передает весь или часть этого риска страховой компании. Это распространенная практика для крупных корпораций - самофинансирование риска со страхованием от убытков.
- COVID-19 нанес большой ущерб, который был разрушителен для многих секторов экономики, включая сектор туризма и путешествий, а также страховой сектор. Страховщики выплатили крупные суммы по искам о перерыве в производстве, отмене мероприятий и путешествий из-за COVID-19. По состоянию на май 2020 года страховая индустрия прогнозирует убытки в сотни миллиардов долларов (USD) в 2020 году по искам и убыткам бизнеса.

СОВЕТЫ ПО СТРАХОВАНИЮ ДЛЯ ВКЛЮЧЕНИЯ В ПЛАНИРОВАНИЕ ЕГО ПЕРЕЗАПУСКА:

Организация деятельности:

- Хотя существуют страховые рынки для всех видов страховых рисков, теперь этот процесс будет более жестким, учитывая среду COVID-19, требующую от компаний предоставления страховщику плана управления рисками. Организации по управлению туристическими рисками и кризисными ситуациями могут помочь компаниям в создании и реализации этих планов. Некоторые из них могут оказать помощь в обеспечении постоянной поддержки, направив медицинский персонал, персонал по безопасности и управлению кризисными ситуациями для поддержки возобновления операций и выполнения обязательств, что снизит будущие риски.

- Необходимо иметь полностью задокументированный план перезапуска, включая процессы и руководящие принципы, которым следуют ваша компания и персонал. Убедитесь, что план является тщательным, практичным и простым в выполнении и включает в себя все вопросы, которые могут повлиять на риски, включая риски для ваших клиентов, путешественников, пассажиров или персонала.

- Для компаний, имеющих команду по управлению рисками, вопросы, связанные с COVID-19, должны быть добавлены в их существующий план. Для СМП, не имеющих команды по управлению рисками, рекомендуется создать ее в составе группы старших руководителей и разработать не только план перезапуска, но и план обеспечения непрерывности бизнеса, основанный на новой реальности в условиях глобальной пандемии.

- Страхователи обычно требуют, чтобы третья сторона проверяла и утверждала процессы управления рисками, принятые организациями. Таким образом, наличие третьей стороны, обладающей опытом, имеющим отношение к их бизнес-операциям, в таких дисциплинах, как управление рисками путешествий и кризисное управление, гигиена, инфекционный контроль, здоровье и крауд-менеджмент, может быть полезным для пересмотра плана и текущей деловой активности, а также для предоставления компаниям данного одобрения третьих лиц, которое может потребоваться страховым компаниям. Рекомендуется следовать передовой практике, например, рекомендованной органами здравоохранения, а также национальными и местными правительствами. Это потребует исследования, и в настоящее время слишком рано говорить, в чем страхователи будут нуждаться с точки зрения протоколов, поскольку многие все еще находятся в процессе разработки политик, соответствующих потребностям мира COVID-19.

- Убедитесь, что страховой план покрывает необходимый риск и существует план, который обеспечит правильный уровень финансовой компенсации в случае возникновения проблемы/убытка. Надлежащее покрытие также будет иметь ключевое значение для физических активов, персонала и любого потенциального риска ответственности.

- Чтобы снизить стоимость страхового продукта, компании могут самостоятельно застраховать часть потенциального риска. Если компания может управлять процентом риска, то эксцедентная (дополнительная) страховка может быть получена по гораздо более низкой цене.

- Если компании смогут самостоятельно застраховать риск отмены поездки и ее прерывания, важно организовать надлежащий процесс работы с дистрибьюторами и клиентами. Также можно приобрести дополнительную страховку, для покрытия издержек определенного уровня самострахования.

- Необходимо информировать персонал и сотрудников о принимаемых защитных мерах, включая страховые продукты, которые будут покрывать их риски, связанные со здоровьем. Их проблемы со здоровьем могут быть решены физическими процессами и протоколами компании, а также совокупными лимитами медицинского страхования, которые обеспечат компенсацию больничной и медицинской помощи в случае необходимости. Дополнительные услуги, такие как телемедицина, виртуальная консультация врача, медицинская навигация, медицинский консьерж, медицинский коучинг и экстренная медицинская помощь, включая репатриацию, являются ценными дополнениями к планам медицинского страхования сотрудников.

Рекомендации по страхованию для потребителей:

- Проведите аудит всех существующих страховых полисов для выявления рисков / пробелов в покрытии и найдите подходящих партнеров и поставщиков для обеспечения надлежащего покрытия в будущем. Определите области, в которых страхование не было обеспечено и могло бы в будущем снизить риски и обеспечить защиту путешественников, принимающих стран и поставщиков услуг.

- Обеспечьте повышение осведомленности об условиях, ограничениях и лимитах покрытия страховых продуктов.

- Создайте общее страхование и антикризисное управление, чтобы обеспечить комфорт клиентам, членам клуба, путешественникам и пассажирам, а также смягчить риски, связанные с COVID-19 для принимающих стран (например, страхование от несчастных случаев в деловых поездках для корпоративных путешественников, а также общие планы для путешествующих). Путешественников волнует вопрос репатриации, если они заболеют во время путешествия. Им также может потребоваться медицинская страховка для покрытия расходов на больничное / медицинское обслуживание в пункте назначения, и они будут искать какую-либо форму покрытия отмены поездки / прерывания поездки в случае, если договоренности о поездках отменяются или прерываются. Одним из возможных вариантов покрытия для путешествующих людей является план, который обеспечивает по крайней мере минимальную базу покрытия в обязательном порядке, чтобы каждый путешественник имел определенный уровень защиты, в том числе от рисков COVID-19. Предоставление путешественникам возможности доступа к медицинским консультационным услугам и их спасения, эвакуации и репатриации имеет решающее значение для обеспечения душевного спокойствия путешественников.

- Информировуйте путешественников, не знакомых со страхованием, о рисках, которым они подвергаются, о том, каковым должно быть покрытие, и стимулируйте их к получению текущей информации о правительственных требованиях любых стран, в которые они едут/ из которых они возвращаются.

Варианты распространения страховых продуктов:

- Внутренние: Организации должны получать страхование деловых поездок и/или членство в кризисных ситуациях в качестве включенной льготы для сотрудников.

- Внешний: Если вы предоставляете страхование потребителям, она может быть либо встроенным/обязательным, либо дополнительным продуктом. Рекомендуется использовать базовую встроенную программу, чтобы ни один потребитель не остался без покрытия. Предоставление доступа к возможному дополнительному покрытию позволит потребителям также приобрести более надежную защиту.

2. СТРАХОВАНИЕ ПУТЕШЕСТВИЙ и ЗДОРОВЬЯ

Индивидуальные путешественники: Отдых и бизнес

Основные моменты:

- Предлагайте медицинское страхование путешествий и поездок в качестве вариантов покрытия крупномасштабных планов защиты путешественников от непредвиденных финансовых трудностей, возникающих в результате болезни, травмы, смерти или событий, связанных с медицинскими расходами, отменой или прерыванием поездки. Предлагайте услуги по реагированию на кризисные ситуации/членство для обеспечения физического реагирования, защиты и эвакуации при необходимости.
- Продавайте эти планы в первую очередь путешествующим на отдых, в точках продаж, через различные каналы дистрибуции.
- Глобальные различия в страховом покрытии столь же значительны, как и риск, которому подвергается путешественник. Важно отметить, что еще предстоит определить долгосрочные последствия пандемии для страхования поездок.
- Для принимающих стран одним из возможных способов обеспечения того, чтобы затраты, связанные с пандемией: болезнь, катастрофические убытки или неперсональное покрытие, были оплачены путешественниками, является введение медицинского налога на поездки.
- Как правило, покрытие расходов, связанных с отменой или прерыванием поездки, защищает от невозмещаемых расходов по поездке в случае отмены или сокращения поездки по любым причинам, перечисленным в полисе. Планы аннулирования путешествия с льготами «отмена по любой причине» обеспечивают покрытие, если путешественник решит не путешествовать по причинам, не связанным со страховыми рисками, указанными в полисе - однако, могут существовать лимиты покрытия или стандарты на то, в какой срок до отправления поездки необходимо аннулировать. Эти планы, как правило, не покрывают известные риски, которые могут повлиять на покрытие, если полис приобретается после того, как эпидемия или пандемия уже наступила. У каждого перевозчика и оператора есть свои нюансы в планах, поэтому важно изучить каждый план, чтобы понять покрываемые риски и любые исключения. Для определения минимального покрытия могут быть разработаны руководящие принципы.
- Возмещение расходов по планам отмены и прерывания поездки производится за счет невозвратных расходов поставщика туристических услуг-командировочные расходы, которые могут быть переданы или возмещены с помощью ваучеров, как правило, не покрываются.

Рекомендации:

- Разработать четкие и всеобъемлющие руководящие принципы с учетом мнений всех заинтересованных сторон для защиты потребителей и поставщиков услуг.
- Улучшить/расширить возможности медицинской и кризисной поддержки путешественников в сочетании со страхованием и четко сформулировать эти ресурсы для обеспечения спокойствия на данном рынке.
- При необходимости изменить ограничения на поездки и медицинское страхование, связанные с COVID-19 или пандемиями в целом.

- Поощрять путешественников приобретать полисы отмены и прерывания поездок с покрытием поездок, которые были затронуты правительственными предупреждениями о поездках, связанных с эпидемиями или пандемиями.
- Советовать путешественникам, которые уже приобрели полисы отмены и прерывания поездок, проверить их покрытие и лимиты, связанные с пандемиями, и/или рекомендации по путешествиям, прежде чем продлевать планы поездок. Это важно, поскольку госпитализация больных или пострадавших путешественников может представлять постоянную проблему в зависимости от страны и стадии пандемии, которая может потребовать временного лечения пациентов.
- Поощрять путешественников при покупке страховки интересоваться страховым покрытием, связанным с инфекционными заболеваниями, такими как COVID-19, а также будущими пандемиями.
- Советовать организациям обеспечивать адекватным покрытием деловых поездок своих сотрудников.
- Проводить просветительские/информационные кампании для информирования потребителей и ключевых заинтересованных сторон о риске отсутствия страхового покрытия, том, какое покрытие следует выбирать и как безопасно путешествовать, будучи застрахованным.

ГРУППЫ И РОЛЬ КОМПАНИЙ, ОРГАНИЗАЦИЙ И ШКОЛ

Основные моменты:

- Некоторые групповые полисы могут потребовать от застрахованных членов вернуться в страну их гражданства, если правительство вынесет предупреждение о запрете поездки в страну их пребывания.

Рекомендации:

- Группам, имеющим покрытие на международные поездки или основное медицинское покрытие, рекомендуется обеспечить, чтобы покрытие оставалось в силе для членов, находящихся за границей во время пандемии.
- Группам рекомендуется спросить, будут ли применяться какие-либо изменения покрытия или страховой премии во время продления страховых полисов в результате пандемии.
- Группам также предлагается определить, будут ли применяться новые ограничения покрытия, связанные с COVID-19 или пандемиями в целом.

О ПРАВИТЕЛЬСТВАХ

Основные моменты:

- Большинство правительств приложили усилия, чтобы вернуть своих граждан домой во время пандемии COVID-19. Однако в дальнейшем это может происходить не всегда. С учетом ограничений на поездки в обозримом будущем страховые компании и компании по оказанию помощи, вероятно, не смогут репатриировать участников с такой же легкостью.

- Медицинское страхование путешествий обычно не включает расходы, понесенные в тех местах, в отношении которых, до поездки застрахованного лица, правительство выпустило рекомендацию против поездок до начала поездки. И наоборот, полисы отмены и прерывания путешествия могут содержать выплаты, которые выплачиваются, когда путешествие должно быть отменено или сокращено в связи с правительственной рекомендацией. Рекомендации:

- Напоминаем правительствам, что выдаваемые ими рекомендации относительно поездок в конкретные страны, регионы или города играют важную роль в международном страховании.

- Правительствам следует стремиться к созданию общедоступного вебсайта, содержащего краткую, точную и актуальную информацию о рекомендациях в отношении поездок, с тем чтобы лица, совершающие поездки, имели доступ к необходимой информации. Предлагается, чтобы эти рекомендации включали конкретные даты для указания того, когда те или иные рекомендации вступили в силу или были отменены, с тем чтобы помочь лицам, совершающим поездки, определить, действуют ли ограничения в отношении их поездок.

- Посоветуйте правительствам предоставить четкую информацию о том, какое покрытие, если таковое имеется, предоставляется их гражданам, находящимся за границей, через внутренние программы медицинского страхования для того, чтобы путешественники получали четкие инструкции относительно ожидаемого страхового покрытия.

ДРУГИЕ ЗАМЕЧАНИЯ И ВОПРОСЫ:

- Медицинская страховка путешественника исключает известные риски и, как таковая, может быть использована для удержания от поездок тех, кто “не здоров” или имеет ослабленный иммунитет. В будущем страховщики могут рассмотреть возможность наложить вето на продажу туристических медицинских страховок таким путешественникам.

- Страхователям следует рассмотреть возможность создания сетей поставщиков услуг, которые не будут использоваться в качестве объектов для будущих пандемий.

- Может быть гарантирована модификация процессов страхования, специфичных для снижения пандемических рисков. При этом может учитываться такая информация, как вакцинация заявителя, страна назначения, цель поездки и т. д.

- Поскольку в настоящее время существует конфликт относительно того, “кто за что платит”, существует необходимость в создании системы управления и/или политики для обеспечения ясности в отношении сфер материальной ответственности.

- Рекомендуется требовать обязательное наличие одной из форм медицинского страхования для всех лиц, совершающих поездки, для защиты медицинских систем в странах назначения.

3. СТРАХОВАНИЕ СОТРУДНИКОВ

Безопасность, льготы и выплаты, путешествия

Основные моменты:

- Страхование ответственности, вероятно, будет включать такие требования, как подтверждение безопасной рабочей среды, тестирование, наличие средств индивидуальной защиты, надлежащее дистанционирование рабочих мест, политика в отношении нездоровых сотрудников, проверка здоровья, проверка вакцин, требования к прививкам от гриппа, самоизоляция по возвращении из поездки и т.д.
- По всей вероятности, потребуется представление докладов по вопросам этики, а также разработка политики, ресурсов и руководящих принципов в отношении обязанности заботиться о здоровье; новая нормальная практика будет заключаться в разработке эффективной политики и выделении ресурсов для управления рисками, связанными с поездками.
- Текущие программы льгот требуют модификации для решения пандемических ситуаций и новых требований баланса между работой и личной жизнью.
- Выделение средств на случай чрезвычайной ситуации и / или пакет компенсаций, включающий средства для сотрудников в связи с чрезвычайной ситуацией (аналогично пенсионным взносам и т. д.). Эти средства могут быть доступны в случае пандемий, стихийных бедствий и т. д.
- Требуется наличие четкой стратегии и налаженного процесса выплат по причине увольнения, отпуска и отпуска по болезни.
- Медицинское страхование путешествий, если таковое имеется, иногда ограничено в зависимости от страны и не всегда адекватно покрывает деловые поездки или обеспечивает долгосрочное страхование.

Рекомендации:

- Внедрение политики и процедур безопасной рабочей среды силами отдела кадров.
- Выделите и проведите кампанию о доступности прививок от гриппа и вакцинации (Covid-19), когда и, если они будут доступны.
- Обеспечьте всех сотрудников средствами индивидуальной защиты (СИЗ).
- Обновите политику оплаты больничных.
- Реализуйте политику самоизоляции и поддержите возвращающихся из путешествия.
- Предоставьте цифровое решение постановки задач и обязанностей, включая актуальную информацию / библиотеку ресурсов, функцию регистрации и возможности связи.
- Создайте механизм отчетности по вопросам этики.
- Создайте опрос сотрудников, чтобы выявить потребности / проблемы, связанные с COVID-19.
- Разработайте политику отпусков по семейным обстоятельствам, для решения проблем возможного карантина, ухода за престарелыми и детьми.

- Установите гибкий график работы, чтобы приспособиться к физическому дистанцированию, а также к работе на дому. Рассмотрите вопрос об осуществлении субсидирования работы на дому.
- Обеспечьте телемедицину и доступ к ней для всех сотрудников. Предложите услуги по охране психического здоровья - цифровые/виртуальные и личные.
- Создавайте оздоровительные инструменты, постоянные цифровые ресурсы на местах/дистанционно.
- Создайте или увеличьте фонд образования или переподготовки для увольнения/возврата в связи с пандемией, стихийным бедствием, по возможности, с более длительным увеличением пособий для сотрудников.
- Установите, по возможности, выплату за работу в опасных условиях.
- Рассмотрите возможность расширения или включения счетов медицинских расходов для предоставления гибких льгот с учетом различных потребностей.
- Улучшите доступ к добровольным выплатам и льготам.
- Предоставьте сотрудникам конкретную политику в отношении командировок, которая включает эвакуацию и помощь помимо медицинского обслуживания.
- Рассмотрите вопрос об уведомлении сотрудников и предоставлении им возможности «пополнить» страховку на случай пробелов в страховании в связи с поездками во время отдыха.

4. СТРАХОВАНИЕ ИМУЩЕСТВА И НЕСЧАСТНЫХ СЛУЧАЕВ

В следующем разделе представлен общий и неисчерпывающий перечень различных видов страхования имущества и страхования от несчастных случаев. Как и в случае с другими страховыми продуктами, потребители и корпорации должны убедиться, что они проверяют и пересматривают свои страховые продукты.

Многие страховые компании включили положения о COVID-19 и пандемии, чтобы исключить покрытие во всех своих страховых продуктах. Ряд страховых компаний также прекратили предоставлять определенные виды продуктов из-за высоких потерь во время пандемии, таких как отмена событий, отмена поездок, покрытие прерывания бизнеса и страхование ответственности.

Коммерческое страхование защищает владельцев бизнеса от убытков, вызванных непредвиденными событиями, которые могут произойти во время ежедневных деловых операций, включая повреждение имущества третьих лиц, ошибки или телесные повреждения.

Существует множество видов коммерческого страхования, наиболее распространенными из которых являются страхование общей ответственности, страхование ошибок и упущений, а также страхование коммерческой недвижимости.

Страхование коммерческой общей ответственности защищает предприятия и владельцев бизнеса от претензий в связи с личными или телесными повреждениями, рекламной ответственностью, а также имущественным ущербом третьим лицам в результате операций,

продуктов или происшествий на коммерческой собственности. Например, клиент может заявить, что он заразился COVID-19 в бизнес-помещении.

Страхование от прерывания бизнеса обычно является дополнением к существующему полису страхования имущества бизнеса, который покрывает доходы, которые были бы получены в период остановки производства. В настоящее время еще слишком рано говорить о том, могут ли появиться новые продукты для обеспечения покрытия таких страховых случаев, связанных COVID-19.

Страхование от дефолта поставщика покрывает финансовые потери, связанные с банкротством авиакомпаний, круизной линии, туроператора или другого поставщика туристических услуг. Банкротство должно быть непредвиденным и обычно имеет период ожидания с момента покупки. Организации могли бы рассмотреть вопрос о предоставлении общего страхового покрытия по дефолту поставщикам для устранения любых опасений потребителей.

Страхование от непредвиденных обстоятельств при отмене конференции и мероприятия. Данные полисы защищают застрахованное лицо от невозможных расходов и издержек, которые могут быть понесены в результате события, которое должно быть отложено или отменено по не зависящим от застрахованного лица обстоятельствам.

Страхование политического риска покрывает потерю коммерческих активов, доходов или имущества в результате события политического риска. Этот полис может обеспечить покрытие широкого спектра рисков, включая политическое насилие, экспроприацию, неконвертируемость валюты, неплатежи и срыв контрактов. Компании должны посмотреть, как страховщики и правительства проводят различие между этими терминами, чтобы определить, какое именно страхование необходимо выбрать: страхование политических рисков, страхование от политических беспорядков, страхование от терроризма и т. д.

Корпоративное страхование, также известное как страхование бизнеса, обеспечивает покрытие различных корпоративных операционных рисков, таких как кража, финансовые потери, пособия по здоровью сотрудников и несчастные случаи. Виды корпоративного страхования включают страхование имущества, страхование профессиональной ответственности, страхование компенсаций работникам, групповое медицинское страхование, страхование ответственности за продукцию и страхование от прерывания бизнеса.

Страхование ответственности руководителей или менеджмента покрывает риски, с которыми сталкиваются директора, должностные лица, менеджеры и хозяйственные субъекты в связи с управлением, финансами, выплатами и деятельностью менеджмента. Сюда входит страхование ответственности директоров и должностных лиц (D&O), страхование ответственности за трудовую деятельность (EPL), страхование фидуциарной ответственности, а также страхование от «особых преступлений»(покрывает похищение, выкуп и вымогательство).

Страхование ответственности за ошибки и упущения или страхование профессиональной ответственности, покрывает ответственность за халатность, а также за ошибки и упущения в случае, если клиент недоволен услугой, которая была оказана не так, как было обещано.

Страхование личной ответственности обеспечивает покрытие в случае заражения путешественников принимающими странами или поставщиками/поставщицами, такими как отели и авиакомпании.

БЛАГОДАРНОСТИ

Мы хотели бы поблагодарить всех наших членов и партнеров, которые внесли свой вклад в протокол, в том числе:



Всемирный совет по туризму и путешествиям является мировым авторитетом в области экономического и социального вклада в сферу туризма и путешествий.

WTTC способствует устойчивому росту сектора путешествий и туризма, работая с органами государственной власти и международными организациями над созданием рабочих мест, стимулированием экспорта и благосостояния. Членами Совета являются председатели, президенты и руководители ведущих мировых частных компаний в сфере туризма и путешествий.

Совместно с Oxford Economics, WTTC проводит ежегодное исследование, которое показывает, что туризм и путешествия являются одним из крупнейших секторов в мире, поддерживающим 330 миллионов рабочих мест и генерирующим 10,3% мирового ВВП в 2019 году. Всеобъемлющие отчеты дают количественную оценку, сравнивают и прогнозируют экономическое воздействие путешествий и туризма на 185 экономик по всему миру. В дополнение к информационным бюллетеням по отдельным странам и более полным отчетам по странам WTTC выпускает всемирный отчет, освещающий глобальные тенденции, и еще 25 отчетов, в которых основное внимание уделяется отдельным регионам мира, субрегионам и экономическим и географическим группам.