

Общий объем выплат компании «Росгосстрах» по договорам имущественного страхования физических лиц в первом квартале этого года составил более 509,1 млн рублей. В среднем старейший страховщик страны ежедневно выплачивает за утраченное или поврежденное имущество россиян около 5,6 млн рублей.

ЗА ЧТО ПЛАТИМ БОЛЬШЕ ВСЕГО

В топ-5 регионов по объему выплат по договорам ИФЛ в первом квартале 2020 года вошли Москва и Подмосковье (65,5 млн и 43,5 млн рублей, соответственно), Санкт-Петербург (почти 34,5 млн рублей), Нижегородская область (31,3 млн рублей) и Республика Татарстан (26,9 млн рублей).

Пожары остаются самым разрушительным страховым событием и наиболее актуальным риском для собственников недвижимости — три крупнейших убытка этого года являются следствием уничтожения строений огнем. Почти 8,9 млн рублей «Росгосстрах» возместил жителю Московской области за сгоревший двухэтажный деревянный коттедж. Еще около 6,6 млн рублей компания выплатила после пожара в доме клиенту из Вологодской области. 6 млн рублей «Росгосстрах» выплатил страхователю из Ярославской области за сгоревший дом. Причиной возгорания во всех трех случаях был признан аварийный режим работы электрической сети в строениях.

ВОЗМЕЩЕНИЕ ЗА 5 РАБОЧИХ ДНЕЙ

Количество страховых событий с недвижимостью и имуществом, зафиксированных «Росгосстрахом» в первом квартале этого года, практически не изменилось по сравнению с прошлогодними показателями. За первые три месяца компания урегулировала на 3,8% убытков меньше, чем годом ранее. В подавляющем большинстве заявлений речь идет о незначительных повреждениях жилья и имущества.

«При этом срок выплаты существенно сократился за счет использования электронного документооборота, дистанционной подачи заявлений и разрешения клиентам проводить самостоятельный осмотр повреждений, — отмечает директор Департамента урегулирования убытков по немоторному страхованию компании «Росгосстрах» Ольга Толмакова. — В среднем, если клиент предоставляет документы по электронной почте и самостоятельно фиксирует повреждения, оформление нами убытка и осуществление выплаты страхового возмещения занимает около 5 рабочих дней».

ДИСТАНЦИОННОЕ УРЕГУЛИРОВАНИЕ — ОТ КОМФОРТА К НЕОБХОДИМОСТИ

Расширение возможности дистанционного урегулирования убытков диктовалось, в первую очередь, желанием «Росгосстраха» предоставить своим клиентам наиболее удобные и оперативные способы взаимодействия при наступлении страхового случая. Однако сегодня, когда для борьбы с распространением коронавирусной инфекции власти вводят все больше ограничений на свободное передвижение, электронный документооборот и возможность подать заявление без посещения офиса страховой компании становятся насущной необходимостью.

И клиенты «Росгосстраха» могут воспользоваться этим сервисом, который уже прошел практическую апробацию и хорошо зарекомендовал себя. Почти 70% клиентов, обращавшихся в «Росгосстрах» с сообщением о произошедшем событии по договорам личного страхования и страхования имущества физлиц, высказали заинтересованность в использовании предлагаемой услуги. 15% уже прошли через процесс урегулирования в

электронном виде и остались довольны результатом.

Дистанционное урегулирование предполагает, что страхователь, зарегистрировав убыток в Едином контакт-центре компании, самостоятельно производит осмотр и фиксацию повреждений, собирает пакет документов, предусмотренных правилами страхования, и направляет в «Росгосстрах» на адрес электронной почты EDO@rgs.ru. Шаблоны заявлений, перечень необходимых документов и инструкции по их заполнению и проведению осмотра, памятки для клиентов доступны на официальном сайте «Росгосстраха» www.RGS.ru. Кроме того, подробную консультацию по процедуре удаленного урегулирования убытка могут дать операторы Единого контакт-центра. Самостоятельный осмотр недоступен только, когда причиной страхового случая стал пожар, — в такой ситуации после обращения клиента с ним свяжется уполномоченный сотрудник компании, чтобы согласовать время проведения осмотра повреждений экспертом.

ЗАПАС ПРОЧНОСТИ НА ВЕКА

В статистику первого квартала не попадают традиционные для весны страховые события, вызванные сезонными климатическими изменениями: таянием снегов, разливом рек, первыми лесными пожарами. При этом службы урегулирования убытков «Росгосстраха» в преддверии этих событий приведены в режим готовности и смогут при необходимости оперативно прийти на помощь страхователям по всей России.

«Наша компания создавалась без малого 100 лет назад для защиты жилья имущества жителей советской России — в первую очередь, крестьян. Имущественное страхование — наш исторический вид, у «Росгосстраха» есть династии страхователей, в который традиция ежегодно продлевать полис страхования дома или квартиры передается из поколения в поколение. И даже сейчас, в условиях жесткой конкуренции, мы остаемся лидером по количеству договоров страхования строений. Сегодня в портфеле «Росгосстраха» более 3,5 млн договоров страхования домов, квартир и дач, — говорит Ольга Толмакова. — Накопленный опыт и стабильное финансовое положение позволяют «Росгосстраху» успешно справляться даже с урегулированием масштабных страховых событий — таких, например, как прошлогоднее наводнение в Иркутской области. Напомню, что тогда в считанные недели жителям пострадавших от «большой воды» населенных пунктов было выплачено более 240 млн рублей за уничтоженные или поврежденные дома и имущество».

Источник: Википедия страхования, 20.04.2020