

Клиенты «Росгосстраха», застраховавшие дом или квартиру, могут бесплатно воспользоваться помощью по дому, включенной в сервисную составляющую полиса. Проверить исправность электропроводки, сантехники и коммуникаций, а также устранить найденные неполадки можно, не дожидаясь наступления страхового случая.

Эта новая на рынке страхования имущества возможность при страховании жилья появилась благодаря двум факторам. Во-первых, в «Росгосстрахе» разработана новая линейка продуктов по страхованию имущественных рисков граждан. Во-вторых, готовится к запуску цифровая платформа – сервисная вертикаль «Мой\_Сервис Дом», часть функций которой уже задействована в обслуживании клиентов, выбирающих страховые продукты обновленной линейки.

Механика превентивного обслуживания клиентов проста: с помощью CRM решения, являющегося частью вертикали Мой\_Сервис Дом, страховой агент связывается со своим клиентом и организует к нему визит нужного специалиста. Сантехник или электрик бесплатно для клиента осмотрит коммуникации и устранит найденные неисправности. Если в процессе профилактического осмотра выявится необходимость дополнительного ремонта, связанного с обслуживанием квартиры, дома или даже прилегающего участка, специалисты Мой\_Сервис Дом решат эти проблемы тоже, но уже за дополнительную плату. Полноценный запуск вертикали «Мой\_Сервис Дом» запланирован на I квартал 2022 года.

«Запуская третью и самую востребованную в нашей компании вертикаль под брендом «Мой\_Сервис», мы акцентируем внимание клиентов на том, что «Росгосстрах» не только в числе лидеров по страхованию имущества граждан. Используя годами накопленный экспертный опыт, мы научились заботиться о недвижимости наших клиентов таким образом, чтобы ограждать их и от стрессов, неминуемых при наступлении страхового случая, и от рутины ежедневного обслуживания дома или квартиры, — рассказывает директор Департамента развития бизнеса «Росгосстраха» Светлана Бери. — В результате такого подхода в выигрыше оказываются все. Клиент получает страховой продукт с высокой потребительской ценностью, бесплатную профилактику самых рискованных элементов своего жилья и качественное решение дополнительных потребностей. Агент получает лояльного клиента и комиссионное вознаграждение от

дополнительных работ, за которые заплатил клиент. А страховая компания снижает риск страховых случаев и развивает нестраховое направление «Мой\_Сервис», подключая к нему клиентов и их агентов. Согласитесь, что мы не сможем вернуть дорогие для сердца наших клиентов вещи, утраченные при пожаре или пострадавшие при заливе, но мы можем помочь ему избежать этих неприятностей».

По статистике «Росгосстраха», самые распространенные страховые случаи в многоэтажных домах — это заливы, которые происходят из-за аварий систем водоснабжения, отопления и канализации. В загородном сегменте одна из самых распространённых причин обращений — пожары, которые часто случаются из-за аварийной работы электрооборудования.

На важность профилактических работ с системами водоснабжения и отопления в многоквартирных домах для предотвращения заливов также указывают и специалисты, работающие в системе ЖКХ. Вместе с тем при заливе может пострадать не только квартира собственника, но и жилье соседей, причем в значительно большем объеме. Недавний пример из практики «Росгосстраха»: ущерб из-за аварии системы отопления в квартире клиента компании составил 30 тыс. рублей, а у соседей этажом ниже — почти 80 тыс. рублей. Гражданская ответственность виновника залива была застрахована, и «Росгосстрах» выплатил всем пострадавшим страховое возмещение. В противном случае вся ответственность за ущерб легла бы на владельца квартиры, в которой произошла утечка. Ведь согласно законодательству, он несет полную ответственность за пользование жилым помещением.

«Мой\_Сервис Дом» — это уже третья сервисная вертикаль от компании, готовящаяся к запуску в рамках концепции «Росгосстрах 2.0». Ее задача — решать повседневные вопросы клиентов вне зависимости от того, входят они в рамки страхового договора или нет. Клиенты и агенты «Росгосстраха» уже смогли по достоинству оценить две вертикали цифровой платформы «Мой\_Сервис», используя компетенции специалистов «Росгосстраха» при решении как медицинских вопросов, так и вопросов, связанных с эксплуатацией автомобиля. Менее чем за 6 месяцев к этим платформам подключились более 100 тыс. человек.