

Все больше страховых случаев по договорам страхования жилья и домашнего имущества урегулируется «Росгосстрахом» дистанционно. Клиенты могут самостоятельно провести осмотр поврежденной квартиры или дома, сфотографировать повреждения и воспользоваться электронными каналами связи для направления фотографий и документов в страховую компанию. Эта процедура недоступна только после пожара, когда оценку повреждений проводит эксперт, и не нужна совсем, если незначительное повреждение урегулируется в упрощенном порядке по программе «Зеленый коридор».

Такую возможность старейший страховщик России предоставляет своим клиентам с 2019 года, и сейчас доля удаленного урегулирования страховых событий по договорам ИФЛ составляет уже более 17% от всех убытков, в которых возможна процедура полностью дистанционного взаимодействия между страхователем и страховщиком.

Как отмечает заместитель директора Департамента выплат Блока «Урегулирования убытков» ПАО СК «Росгосстрах» Ольга Толмакова, в основном самоосмотрами пользуются жители больших и малых городов, но во время весенних паводков довольно активно к удаленному урегулированию прибегали и жители в сельской местности. Чаще всего самостоятельно фиксируют повреждения собственники квартир после залива, на втором месте — страхователи, жилье и имущество которых пострадало в результате стихийных бедствий. Заметна и зависимость от масштаба повреждений: если они небольшие, клиент в большей степени склонен провести осмотр самостоятельно, если серьезные — как правило, выбирает осмотр экспертом. Активнее других прибегают к электронному взаимодействию с нашей компанией клиенты из столичного региона, Санкт-Петербурга и Ленинградской области, Кировской области, республик Башкортостан и Татарстан.

При обращении клиента после страхового события в Единый контакт-центр компании ему предлагают воспользоваться процедурой электронного урегулирования и провести самоосмотр, направляют ссылку на специальный раздел сайта www.RGS.ru. Там размещена анкета по самоосмотру и памятка по фотографированию повреждений, а также указан полный перечень документов, которые следует предоставить страховщику. Анкету самоосмотра можно как распечатать и заполнить, так и написать

от руки по размещенному на сайте образцу. Сканы или фотографии документов вместе с фотоотчетом о повреждениях нужно направить по электронной почте на адрес, который SMS-сообщением направит оператор контакт-центра.

«Удаленное урегулирование удобно и нам, и клиенту, а в условиях пандемии еще и позволяет избежать дополнительных внешних контактов, — говорит Ольга Толмакова. — Но, наверное, главное преимущество в том, что при предоставлении клиентом полного комплекта документов и результатов самоосмотра процесс расчета и принятия решения о выплате возмещения занимает всего 3 дня».

Википедия страхования