

В этом году самым актуальным риском для городских квартир по-прежнему остаются повреждения жидкостью — с января по сентябрь этого года на этот риск пришлось порядка 90% поданных в компанию заявлений. Причем из года в год цифры по заливам если и меняются, то незначительно: так, годом ранее заявления из-за повреждения имущества жидкостью составляли 93%. А в 2022 году — около 87%. Причиной повреждений становятся не только заливы квартир из-за незакрытого вентиля крана или повреждения системы водоснабжения, но также из-за засора системы канализации или в результате тушения пожара в квартире сверху. Были зафиксированы случаи, в частности в Подмосковье, когда квартира клиента компании была залита бетоном — во время проведения ремонтных работ соседями с верхнего этажа. Или при тушении пожара в горящей на верхних этажах квартире.

Пожары, как и кражи имущества, — в тройке рисков в многоэтажных домах, — отметила начальник Управления выплат по страхованию имущества и ответственности «Росгосстраха» Юлия Серова. — И если в частных домах чаще всего их причина — неисправное печное отопление и проблемы с электрооборудованием, то в многоэтажных домах, помимо проблем с электрооборудованием, это неосторожное обращение с огнем и еще всевозможные непредвиденные случаи — например, брошенные по неосторожности на балкон горящий окурок или петарда.

Залив, пожары из-за проблем с электропроводкой — случаи неприятные, но часть из них наверняка можно было бы предупредить, если вовремя провести профилактическую проверку электропроводки или системы водоснабжения. И у клиентов «Росгосстраха» такая возможность есть: компания включила в свои предложения по защите имущества сервисную составляющую — помощь таких специалистов, как слесарь, сантехник, электрик. Немаловажно и то, что воспользоваться их помощью клиенты компании могут и без наступления страхового случая.

«Как показывает практика, наши клиенты удовлетворены таким «бонусом» к договору, — говорит Юлия Серова. — Чаще всего страхователи вызывают слесарей — на них приходится порядка половины всех обращений. К слову, замена замка также входит в перечень слесарных работ. На втором месте по популярности услуги электриков, на третьем — сантехников».

Клиенты «Росгосстраха» обращаются также за юридической поддержкой, а многие воспользовались помощью клининговой компании для уборки жилья после наступления страхового случая. В премиальных пакетах владельцам застрахованного в компании жилья доступны услуги телемедицины. Это безусловно повышает качество продуктов «Росгосстраха» для клиентов и их актуальность.

Как отметила Юлия Серова, чтобы обезопасить себя от финансовых рисков, при оформлении страхового договора собственнику жилья в многоэтажном доме не лишним будет застраховать свою гражданскую ответственность на случай, если по его вине пострадает имущество соседей. И, возможно, увеличить сумму ответственности — особенно об этом следует задуматься, если у соседей дорогостоящий ремонт и антикварная мебель.

Все больше страховых случаев по договорам страхования жилья и домашнего имущества урегулируется «Росгосстрахом» дистанционно. Страхователи могут сами провести осмотр недвижимости, сфотографировать повреждения и воспользоваться электронными каналами связи для направления фотографий и документов в страховую компанию. Процедура самоосмотра недоступна только после пожара, когда оценку повреждений проводит эксперт. Доля заявлений по договорам, поданным удаленно, составляет порядка 30% от всех страховых случаев с жильем, в которых возможна процедура полностью дистанционного взаимодействия между страхователем и страховщиком.

Активнее других прибегают к электронному взаимодействию с «Росгосстрахом» клиенты из Москвы и Подмосковья. На Москву и Подмосковье приходится и наибольшее количество заявлений собственников квартир по страховым случаям. Также в топе заявления от владельцев квартир в республиках Татарстан, Башкортостан, Владимирской области и Санкт-Петербурга.

Удаленное урегулирование удобно для клиентов, и главное преимущество в том, что при предоставлении клиентом полного комплекта документов и результатов самоосмотра по электронным каналам процесс расчета и принятия решения о выплате возмещения занимает 2 -4 дня, притом, что правилами страхования на это отводится 20 рабочих дней.

Википедия страхования