

Общий объем выплат компании «Росгосстрах» в 2021 году по договорам имущественного страхования физических лиц превысил 2,22 млрд рублей. Таким образом в год своего столетия старейшая страховая компания страны ежедневно возмещала клиентам за утраченное или поврежденное жилье и имущество около 6,1 млн рублей — это почти на 6,5% больше, чем в 2020 году.

Статистика показывает, что в общем количестве обращений по страховым случаям растет доля владельцев строений (домов, дач, бань): если в 2020 году доля таких заявлений на страховое возмещение в 2,6 раза превышала число обращений владельцев квартир, то в прошлом году владельцы частных домовладений обращались уже в 3,5 раза чаще собственников жилья в многоквартирных домах.

Наиболее распространенные страховые события в прошлом году — заливы, пожары, природные явления: на них пришлось 90% всех поданных заявлений. Как рассказала начальник Управления выплат по страхованию имущества и ответственности ПАО СК «Росгосстрах» Юлия Серова, чаще всего собственники жилья обращались после повреждения имущества из-за природных явлений -44% заявлений. По риску «залив», который наиболее характерен для многоквартирных домов, поступил 31% заявлений. По риску «пожары» поступило 15% заявлений, но как показывает практика, именно огонь наносит самый большой ущерб владельцам жилья: в общей доле выплат страховое возмещение погорельцам в прошлом году составило порядка 76%.

Именно пожар стал причиной и самой крупной прошлогодней выплаты: за сгоревший из-за аварийной работы электропроводки двухэтажный дом из бруса в Подмосковье «Росгосстрах» выплатил его владельцу более 13,8 млн рублей. Самая маленькая страховая выплата — чуть более 89 рублей — была выплачена клиенту из Красноярска за разбитое стекло.

Количество заявлений, касающихся противоправных действий третьих лиц, в прошлом году снизилось на 21%.

В целом чаще всего о наступлении страхового события с недвижимостью или домашним имуществом сообщали клиенты из республик Татарстан и Башкортостан, из Москвы и Подмосковья, а также из Вологодской и Нижегородской областей. Это связано как с высокой долей охвата страхованием в этих регионах, так и с тем, что в прошлом году их жителям довелось столкнуться с чередой неблагоприятных природных явлений: сильных ветров, вызванных обильными дождями паводков и подтоплений, крупным градом и т.п.

Так, в прошлом году количество заявлений по ущербу имуществу из-за природных явлений увеличилось на 23% по сравнению с 2020 годом. Больше всего обращений после повреждения строений сильным ветром поступило из Костромской, Нижегородской и Ивановской областей, а также из республик Чувашия и Мордовия.

Всего в прошлом году сотрудники Блока урегулирования убытков «Росгосстраха» зафиксировали более 22 масштабных страховых событий, вызванных разгулом стихии. Катастрофических последствий не наблюдалось, повреждения жилья были в основном незначительными, но количество выплат исчислялось десятками, а порой и сотнями. Например, только после ураганного ветра, который пронесся 15 мая над Центральной Россией, страховое возмещение получили более 1050 собственников жилья из Костромской, Ивановской, Нижегородской и Владимирской областей. А из-за сильного ветра с дождем с 26 по 29 июня в Поволжье возмещение по поврежденным домам и строениям получили более 600 клиентов «Росгосстраха» из республик Башкортостан, Мордовия, Чувашия, Ульяновской и Нижегородской областей.

Как отмечает заместитель директора Департамента выплат Блока урегулирования убытков ПАО СК «Росгосстрах» Ольга Толмакова, в случае массовых убытков в «Росгосстрахе» действует особый режим урегулирования: компания берет на себя, в частности, сбор документов из компетентных органов для того, чтобы пострадавшие получили возмещение как можно быстрее.

И 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. Процедура самоосмотра недоступна только после пожара, когда оценку повреждений проводит эксперт. К концу 2021 года доля заявлений по таким договорам, поданным удаленно, составляла уже более 17% от всех убытков, в которых возможна процедура полностью дистанционного

взаимодействия между страхователем и страховщиком. Активнее других прибегали к электронному взаимодействию с нашей компанией клиенты из столичного региона, Санкт-Петербурга и Ленинградской области, Кировской области, республик Башкортостан и Татарстан.

«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 по электронным каналам процесс расчета и принятия решения о выплате возмещения в прошлом году занимал от 3 до 5 дней, при том, что правилами страхования на это отводится 20 рабочих дней.

Википедия страхования