

В прошедшем году у клиентов «Росгосстраха» сохранялся спрос на удаленное урегулирование, более того, все больше страховых случаев по договорам страхования жилья и домашнего имущества урегулируется «Росгосстрахом» дистанционно, отмечают эксперты компании.

После наступления страхового события собственники застрахованного жилья 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 — в этих случаях оценку повреждений проводит эксперт. В четвертом квартале 2022 года доля заявлений, поданных удаленно, составляла порядка 17% от всех убытков, в которых возможна процедура полностью дистанционного взаимодействия между страхователем и страховщиком. Активнее других прибегали к электронному взаимодействию с компанией клиенты «Росгосстраха» из столичного региона, Санкт-Петербурга и Татарстана.

«Удаленное урегулирование удобно и нам, и клиенту, — говорит заместитель директора департамента выплат «Росгосстраха» 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, притом, что правилами страхования на это отводится 20 рабочих дней».

Эксперт напомнила, что в случае массовых убытков — как правило, это бывает после природных катаклизмов — 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.

## ***Википедия страхования***