

ИНГОССТРАХ

Время для жизни



Ремонт объектов недвижимости

Реализация натуральной формы
возмещения убытков

Натуральная форма в ИФЛ

- Натуральная форма возмещения ущерба - восстановительный ремонт пострадавшего имущества после страхового случая с привлечением профессиональных и проверенных партнеров.
- Пилотный проект стартовал осенью 2018 года.
- На настоящее время обработано порядка **300 извещений** с выбранной натуральной формой возмещения ущерба, из них:
 - ▣ **Выполнено 100 ремонтов!!!** Еще 20 на стадии ремонта.
 - ▣ Клиентом на стадии рассмотрения убытка выбрана денежная форма – 110 убытков
 - ▣ Отказ СК – 25 убытков
 - ▣ На стадии согласования в СК – 40 убытков

Краткая блок схема «процесса» урегулирования по «Натуральной форме возмещения убытков»

Получение Заявки от СК с указанием способа возмещения
«восстановительный ремонт по направлению СПАО
«Ингосстрах»

- Выезд на «объект» Руководителя ремонтной бригады;
- Анализ повреждений;
- Выявление скрытых повреждений, в том числе с применением частичной разборки и демонтажа;
- Составление дефектовочной ведомости по принципу

Отправка всех материалов
по объекту в СПАО
«Ингосстрах»

Получение от СПАО
«Ингосстрах»:

1. Направления на ремонт
2. Сметы на ремонт

- Согласование сроков ремонта с клиентом.
- Обсуждение графика пребывания ремонтников на объекте.
- Согласование варианта подбора материалов (личное присутствие при подборе, интернет коммуникации и т. д.).
- Интервьюирование клиента по всем вопросам, связанным с ремонтом.

**Ремонт
квартиры**

1. Подписание Акта сдачи -приемки по выполненным работам с клиентом
2. Передача Акта сдачи - приемки в СПАО «Ингосстрах»

Подтверждение удовлетворенности клиента – благодарность!

Кому: ГК «РАИЭ»
Адрес: г. Химки, ул. Лавочкина,
дом 13, строение 4.
От: Владимир Владимирович
Мещков
ул. Луговая, д. 16

Благодарственное письмо

с 11.02 по 15.02.19 в моей квартире по адресу г.г. Спиритовское, дом 38, 169 ремонтной бригадой УНИВЕРСТРАХА Мещков М. И., Табаранов АА был выполнен ремонт д/фх ванной моей квартиры, после доставки со-орудия. Все работы выполнены качественно, быстро и аккуратно. Приятно работать. Большое спасибо ремонтникам и сотрудникам УНИВЕРСТРАХ за повышение качества натуральной ремонта.

ФИО Владимир В
(подпись) В. Мещков
15.02.19.

ИИ Актриса Д.И.

Кому: ГК «РАИЭ»
Адрес: г. Химки, ул. Лавочкина,
дом 13, строение 4.
От: Валерия Валерьевна
Борисова-Тимошина
М.С. Козырева
ул. Луговая, д. 16

Благодарственное письмо

Прочту поощрить Мещкова И.И. за качественно выполненные работы, точность, внимательность. Запаски и проводники ремонтным работам не имеют.

ФИО В. В. Козырева
(подпись) В. В. Козырева

ИИ Актриса Д.И.

Кому: ГК «РАИЭ»
Адрес: г. Химки, ул. Лавочкина,
дом 13, строение 4.
От: Диринченко Н.В.
Посада Л.Р. Котлярова,
д.3 кв.116

Благодарственное письмо

Работа по ремонту квартиры выполнена качественно, не навязчиво, доброжелательно. В короткий срок, приходилось работать задерживаясь, без нареканий. Спасибо Вашей Компании.

ФИО Диринченко Н.В.
(подпись) Н.В. Диринченко

ИИ Актриса Д.И.

Кому: ГК «РАИЭ»
Адрес: г. Химки, ул. Лавочкина,
дом 13, строение 4.
От: Викторова М.В.
г. Москва, ул. Спиритовское
дом 38, д. 169

Благодарственное письмо

Я, Виктория Викторовна Викторова хочу выразить признательности и благодарность, за ремонт по страховому случаю, очень быстро, аккуратно, быстро, внимательно. Спасибо Вам огромное.

ФИО Викторова М.В.
(подпись) В.В. Викторова

ИИ Актриса Д.И.

Кому: ГК «РАИЭ»
Адрес: г. Химки, ул. Лавочкина,
дом 13, строение 4.
От: Виктория Викторовна
Викторова

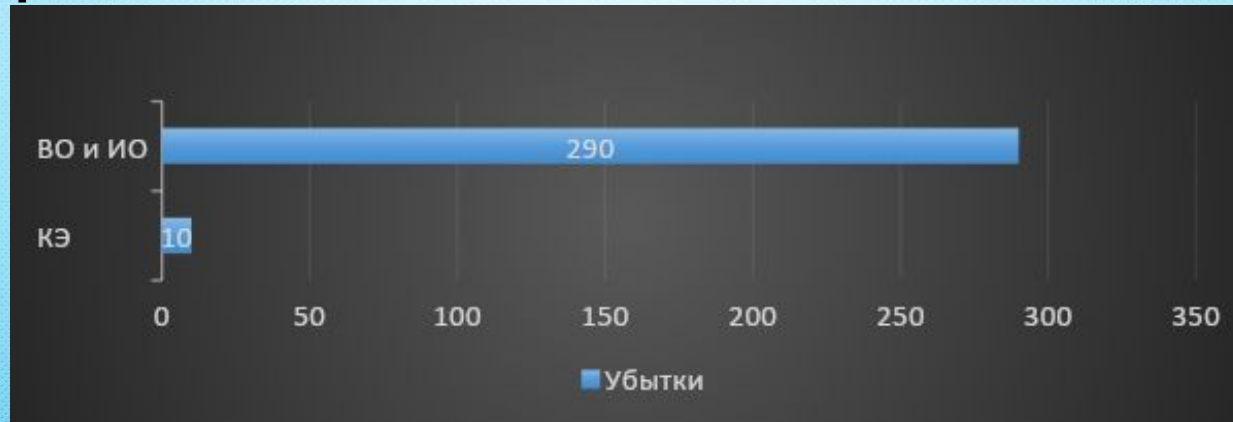
Благодарственное письмо

Виктория Викторовна благодарю за качественное исполнение работ. Очень внимательны и доброжелательны. Очень все понравилось.

ФИО Викторова М.В.
(подпись) В.В. Викторова

ИИ Актриса Д.И.

Востребованность НФ по застрахованным элементам объекта.



На настоящий момент НФ по ремонту **внутренней отделки** и **инженерных коммуникаций** востребована.

Ремонт **конструктивных элементов** в настоящее время не пользуется спросом у Страхователей. Предоставление НФ по КЭ несет в себе следующие риски для СК:

1. Проблемы юридического характера

- С юридической точки зрения возведение новых КЭ является новым строительством (новым объектом), а не восстановлением (тотальный ущерб) и поэтому не может быть идентичным утраченному
- Необходимость получения разрешительных документов на реконструкцию, новое строительство (затратно по времени)

2. Проблемы технического характера

- Отсутствие у клиента первоначальных разрешительных документов на строение, отсутствие проектной документации.
- Существенная реконструкция/новое строительство – вмешательство в законченную систему КЭ строения, необходимость проверки совместимости реконструируемых (вновь возводимых элементов) на совместимость с существующим проектным решением (при его наличии), либо разработка с нуля нового проектного решения
- Проблема с разграничением гарантийных обязательств при возникновении спорных ситуаций

3. Проблемы организационного характера

- Крупные фирмы-застройщики (Теремъ, Зодчий и подобные) заинтересованы только в новом строительстве при стабильном объеме. С разовыми заявками по отдельным видам реконструкции КЭ интереса не проявляют
- Существующим подрядчикам по НФ для предоставления рентабельной ценовой составляющей на этот вид услуги необходим стабильный объем НФ по КЭ (необходимость содержания парка спецтехники и оборудования для оперативного обеспечения ремонтного процесса/строительства);

В рамках изучения удовлетворенности клиентов полученной услугой НФ по ремонту ОИ, проведен опрос, с вопросом по необходимости расширения предоставления услуги по КЭ

- 90% опрошенных отметили преимущество НФ по ОИ, остались довольны полученной услугой, НФ по конструктиву не заинтересовал
- 5 % опрошенных отметили преимущество НФ по ОИ, отметили затянутость согласования/сроков ремонта, НФ по конструктиву не заинтересовал
- 5% опрошенных отметили преимущество НФ по ОИ, остались довольны полученной услугой, проявили заинтересованность к НФ по КЭ

Можно сделать вывод, что в 2019-2020 г.г. Необходимость предоставления и реализации НФ по КЭ не актуальна.