

РЕГЛАМЕНТ УРЕГУЛИРОВАНИЯ УБЫТКОВ ПО РИСКУ «ЗАЛИВ»

ООО «Северная Защита» — внутренний документ

Обязательные документы

- копия страхового полиса;
- акт о заливе от управляющей компании;
- смета на восстановительный ремонт;
- документ о праве собственности (выписка ЕГРН).

Исключения из покрытия

- ущерб вследствие паводка и стихийных бедствий вне зоны покрытия полиса;
- умышленные действия страхователя или членов его семьи;
- ущерб, возникший до начала срока действия полиса;
- повреждения вследствие ветхости коммуникаций, известной страхователю до события.

Лимиты и франшиза

- безусловная франшиза — 15 000 ₽;
- лимит возмещения по внутренней отделке помещения — 200 000 ₽;
- возмещение движимого имущества — по отдельному перечню.

Признаки, требующие проверки

- полис оформлен менее чем за 14 дней до даты события (код: policy_recent);
- повторное обращение по тому же помещению в течение 6 месяцев (код: repeat_claim);
- заявленная сумма ущерба превышает лимит по отделке (код: amount_over_limit).

Порядок эскалации

- при заявленной сумме ущерба свыше 300 000 ₽ — передать обращение старшему адьюстеру;
- при наличии признаков проверки — направить на ручную проверку службы безопасности.

Требования к ответу заявителю

- официальный вежливый тон, обращение к заявителю по имени;
- указывать срок рассмотрения — 5 рабочих дней;
- ссылаться на номер обращения; перечислять только недостающие документы.

Внутренний документ. Образец для тестовой загрузки в ClaimPilot.