Страховка риелтора: карта условий без лишних обещаний

Карта условий полиса, участников и сроков, учебный расчёт франшизы, вопросы страховщику и порядок работы с обращением клиента.



Практический гайд с заполненным учебным примером и чистыми рабочими листами. Подготовлено редакцией Нейросистемы риелтора.

Учебные цифры не являются данными о текущем рынке. Обложка представляет концептуальную иллюстрацию.

1. Паспорт проверки полиса

Сначала установите, какой комплект документов вы читаете. Заполняйте по проекту или действующему договору, не по рекламной карточке. Для каждого приложения сохраните дату и версию.

Поле	Запись
Страховщик и номер	
Страхователь	
Застрахованные лица	
Правила и редакция	
Приложения	

Граница инструмента
Карта помогает задавать вопросы. Она не подтверждает покрытие и не заменяет решение страховщика или юридическую оценку.

2. Услуга и исполнитель

Возьмите фактический договор с клиентом. Для каждой услуги сопоставьте исполнителя с полисом. Особенно проверьте привлечённых специалистов и агентов, работающих вне штата.

Учебная услуга	Исполнитель	Что уточнить
Показ объекта	Агент организации	Названное лицо / категория
Проверка документов	Внешний юрист	Условия для подрядчика
Переговоры	ИП	Включённая деятельность

Моя услуга	Исполнитель / пункт

3. Временная линия

Отметьте даты отдельно. Начало полиса не равно дате ошибки, а требование может поступить позже оказания услуги. Проверьте все условия соответствующего периода.

Событие	Дата / документ
Начало договора	
Окончание договора	
Действие исполнителя	
Известные обстоятельства	
Первое требование	

При продлении или смене
Задайте вопрос о прошлых действиях и будущих требованиях. Не предполагайте непрерывность покрытия только из-за оплаты нового полиса.

4. Карта ограничений

Каждый ответ подкрепите пунктом. Отсутствие ответа оставляйте открытым вопросом. Не переносите условия другого продукта в свой договор.

Условие	Пункт / смысл
Общий предел	
Лимит на событие	
Отдельные ограничения	
Расходы на защиту	
Вид и размер франшизы	

Проверьте, как несколько связанных требований считаются по договору и как учитываются предыдущие выплаты. До разъяснения не рассчитывайте доступный остаток на глаз.

5. Заполненная учебная модель

Допущение	Значение
Покрываемый убыток признан	300 000 ₽
Безусловная франшиза	30 000 ₽
Лимиты	Не ограничивают эту модель
Иные удержания	По условию отсутствуют
Результат арифметики	270 000 ₽

Все числа вымышлены. Формула 300 000 − 30 000 применяется лишь к описанной модели. Сумма требования клиента не является автоматически признанным убытком.

Реальная величина	Источник / статус
Заявлено	
Подтверждено	
Признано покрываемым	
Выплачено	

6. Вопрос страховщику

Пример: «Договор с клиентом заключает организация, проверку документов выполняет внешний специалист. Просим указать, входят ли такая услуга и такой исполнитель в предложенное покрытие, с ссылками на пункты и исключения. Какие документы нужно уточнить до заключения?»

Мой вопрос	Ответ / пункт

Оформление результата
Ответ в переписке не всегда изменяет условия договора. Если требуется изменение, согласуйте надлежащее оформление до опоры на него.

7. Карточка обращения

При претензии сохраните исходные материалы и составьте хронологию. Не редактируйте документы задним числом. Условия уведомления проверьте заранее.

Поле	Запись
Когда получено	
Что требует заявитель	
Номер полиса	
Ответственный и замена	
Канал / срок уведомления	

Вопросы признания ответственности и урегулирования согласуют в пределах полномочий и условий страхования. Клиенту сообщают следующий шаг, а не предполагаемую выплату.

8. Понятное объяснение клиенту

Неудачная фраза	Что сделать
Покрывается всё	Назвать конкретную защиту
Квартира застрахована	Уточнить предмет риска
Вернут всю цену	Не обещать неустановленную выплату
Полис заменит проверку	Развести разные задачи

Рабочая формулировка: «Покажу, какое лицо и какие услуги указаны в договоре. Отдельно проверим интересующий вас риск, ограничения и порядок обращения». Используйте её только при фактическом наличии соответствующих документов.

Вопрос клиента	Что подтверждено / открыто

9. Итог до использования в работе

Итог проверки	Запись
Условия согласованы	
Открытые вопросы	
Кто получит ответы	
Дата повторной проверки	
Где лежит актуальный комплект	

Процесс агентства
Храните версию полиса, контакты и ответственного вместе. Диагностика Нейросистемы помогает организовать задачи и документы, но не подтверждает страховое покрытие.

Источники и проверка

Ренессанс: правила ответственности риелторов

Закон об организации страхового дела, статья 10