

Комплексный подход Росгосстраха к оказанию сервисных услуг по полисам добровольного автострахования получил признание клиентов и профессионального сообщества. На IV Всероссийском саммите по клиентскому опыту «Wow-сервис — 2025» компания была удостоена премии Customer Force Awards в номинации «Удобство и комфорт». Эксперты высоко оценили простоту и скорость организации Росгосстрахом необходимых автомобилистам услуг: эвакуации машины с места ДТП или поломки, помощь аварийного комиссара, подзарядки аккумулятора, подвоза топлива, замены колес, технических и юридических консультаций и т.п.

Это уже не первая в этом году награда за усилия Росгосстраха по совершенствованию услуг автомобилистам, что подтверждает значимость этого направления как для страхового рынка, так и для клиентов. Ранее команда страховщика по развитию сервисных услуг в автостраховании была удостоена высокого одобрения жюри премии CX Awards 2025 и отмечена включением в номинацию премии Finnext-2025.

Отмеченный наградами проект Росгосстраха направлен на и совершенствование процессов оказания помощи автомобилистам на дороге. Реализуемый компанией комплексный подход позволяет клиентам быстро устранить внезапные проблемы на дороге или во дворе. За счет правильно выстроенных бизнес-процессов внутри компании и тесного взаимодействия с партнерами 99% клиентов получают обратную связь по запрошенной услуге в течение 5 минут после заявки, 95% услуг оказывается в день запроса, а 5% переносятся на другой день по инициативе самих клиентов. При этом индекс удовлетворенности клиентов (CSI) такими услугами составляет сегодня 9,7 балла. Индекс клиентских усилий (CES), по которому судят о том, насколько просто было получить ту или иную услугу, составил 9,3 балла.

«На современном рынке страхования побеждает тот, кто в полной мере оправдывает доверие клиента и соответствует его ожиданиям по качеству сервиса. И наша компания обеспечивает не только финансовую защиту на случай ДТП, но и становится надежным помощником во всех неожиданных ситуациях, которые могут произойти с автомобилем, — отметил главный специалист управления методологии, анализа и развития клиентского опыта Росгосстраха Павел Прядка. — Чтобы лучше соответствовать ожиданиям клиентов, Росгосстрах серьезно пересмотрел процесс взаимодействия с

сервисной компанией-партнером и с клиентами. Мы не «отдаём» клиента подрядчику для обслуживания, не обещаем возместить понесенные расходы постфактум, а управляем процессом на всех стадиях — от оформления заявки до оказания услуги и получения обратной связи по ее качеству»

Википедия страхования 01.12.2025 г.