

Росгосстрах начал общаться с клиентами через российский мессенджер МАХ. Теперь можно решать вопросы прямо в чате без переходов на сайт, установки дополнительных приложений или необходимости звонить в страховую компанию.

В мини-приложении Росгосстраха собраны все ключевые функции: продление, расторжение и изменение полисов ОСАГО, просмотр полисов, онлайн-урегулирование страховых случаев, поиск ближайшего офиса или агента, прямая связь со службой заботы о клиентах в любом регионе России и доступ в личный кабинет ДМС — всё это в привычном и безопасном интерфейсе.

Сервисом уже воспользовались первые клиенты. Например, клиент из Екатеринбурга уточнил дату окончания полиса страхования дома. Сервис разработан командой РГС, у которой уже есть опыт в запуске цифровых клиентских сервисов, которые уже получили признание — стали лауреатами премии CX Awards 2025 в номинации «Эффективное применение технологий в Customer eXperience».

«Сейчас мини-приложение помогает по основным и наиболее востребованным запросам, но его возможности будут расширяться. С помощью МАХ мы не просто улучшаем клиентский опыт — мы делаем страховую поддержку доступной в привычном, безопасном и стабильном мессенджере, которым люди уже активно пользуются. Это особенно важно, когда требуется связаться со своей страховой компанией в привычном интерфейсе, где ты обычно общаешься с близкими и друзьями, а не скачивать отдельные приложения», — отметила Светлана Бери, директор департамента управления взаимоотношениями с клиентами «Росгосстраха».

Аудитория МАХ превышает 40 миллионов пользователей, что открывает Росгосстраху новые возможности для цифрового взаимодействия и делает страховые сервисы ещё ближе к каждому клиенту.

МАХ — национальный мессенджер и цифровая платформа пользовательских сервисов. В МАХ доступны аудио и видеозвонки, чаты, голосовые сообщения, отправка больших файлов, денежные переводы, в тестовом режиме работают информационные каналы. В платформу интегрированы бизнес-сервисы в формате мини-приложений и чат-ботов, позволяющие решать повседневные задачи пользователей. Приложение включено в реестр российского программного обеспечения и доступно в магазинах приложений в мобильной, десктопной и веб-версиях. В середине сентября в МАХ зарегистрировались более 40 миллионов пользователей.

Википедия страхования