

Страховой Дом ВСК стал лауреатом премии Customer Force Awards в номинации «Компания года». Награда присуждена за проект «Система быстрых платежей как wow-сервис для клиентов страховой компании по ОСАГО».

ВСК первым на российском рынке внедрил возможность мгновенной выплаты страхового возмещения по ОСАГО через Систему быстрых платежей (СБП) непосредственно в процессе урегулирования убытка. Это решение стало революционным для отрасли, сократив время получения выплаты клиентом с нескольких дней до 15 минут. Проект направлен на максимальное повышение удобства и удовлетворенности клиентов, а также на исключение из цепочки недобросовестных посредников.

Только за прошедший период 2025 года через СБП урегулировано около 8 тысяч страховых случаев по ОСАГО на 367 млн рублей.

«Эта награда — важное признание наших усилий по созданию клиентоцентричных сервисов. Внедрение мгновенных выплат через СБП — это не просто технологическое улучшение, это изменение самой философии обслуживания. Мы дали клиентам скорость, предсказуемость и уверенность. Этот проект наглядно демонстрирует, что, когда люди идут в синергии с технологиями, получается всё. Благодарим организаторов, жюри и всех участников за признание наших заслуг. Это стимул творить дальше и не бояться внедрять смелые решения», — отметила Ольга Цыплакова, заместитель генерального директора по операционному сопровождению Страхового Дома ВСК.

На площадке Customer Force Awards также проходил IV Всероссийский Саммит по клиентскому опыту WOW-SERVICES 2025, где с экспертным докладом о цифровизации клиентского опыта с использованием искусственного интеллекта выступила Марина Ляшенко, вице-президент, руководитель лаборатории финтех и инноваций Страхового Дома ВСК. В своем выступлении она подчеркнула, что ВСК уже более пяти лет успешно использует технологии ИИ (речевую аналитику, чат-боты, распознавание документов), а сейчас фокусируется на внедрении LLM (больших языковых моделей) и ИИ-агентов. Эти инструменты применяются как для улучшения опыта внешних клиентов (например, чат-бот в мобильном приложении ВСК, который консультирует застрахованных по программе ДМС), так и для поддержки сотрудников (пилотный проект «Ассистент сотрудника колл-центра»).

Customer Force Awards — премия в сфере клиентского опыта. Вручение наград лидерам отрасли в 2025 году состоялось в рамках ежегодного Всероссийского Саммита по клиентскому опыту WOW-СЕРВИС 2025. Организаторы мероприятия — компания Auditorium CG, лидер в организации профессиональных форумов по развитию клиентских стратегий.

Википедия страхования, 09.12.2025 г.