

С начала очередного обильного снегопада в центральной части страны Росгосстрах фиксирует рост страховых случаев на дорогах. При этом автомобилисты стали чаще пользоваться возможностью заявить об аварии онлайн — через личный кабинет клиента компании. Это позволяет сэкономить время и без промежуточной поездки в офис страховщика по заснеженным дорогам получить направление на ремонт или выплату.

Как рассказал начальник управления клиентских коммуникаций Росгосстраха Николай Ананьев, в этом году это уже третий всплеск обращений автомобилистов в Единый коммуникационный центр компании. Первый начался 4-5 января, когда в целом ряде регионов наблюдались метели, бураны и сильный ветер. Несмотря на каникулы, количество заявлений о дорожно-транспортных происшествиях увеличилось на 73% в сравнении с обычными праздничными днями. После того, как в Москву и соседние области пришел циклон Фрэнсис с его сильными снегопадами, рост обращений от автомобилистов составил 10%. В Росгосстрахе ожидают, что еще больше он будет на этой неделе — ведь синоптики обещают, что снегопады продолжатся до выходных.

«Пока наши специалисты фиксируют рост только по поступающим от клиентов звонкам и обращениям в чат, консультируют по порядку подачи заявления. Точнее картина будет ясна после снегопада, когда автомобилисты начнут подавать заявления о страховом случае и другие предусмотренные правилами документы», — говорит Николай Ананьев.

При этом в компании отмечают, что почти половина заявлений поступает онлайн — через личный кабинет клиента Росгосстраха. Это позволяет избежать дополнительных рисков при поездке по зимним дорогам в офис страховщика на предварительный осмотр и подачу документов. С помощью ЛКК заявить о страховом случае можно прямо с места происшествия. Приложение подскажет, как самостоятельно провести осмотр и фиксацию повреждений, какие документы отправить по цифровым каналам, и уведомит об изменениях в статусе выплатного дела.

Директор Департамента организации обслуживания клиентов Росгосстраха Александр Курышев напоминает, что сегодня 45% клиентов по ОСАГО используют полноценное цифровое урегулирование при наступлении страхового случая. Для автомобилистов с полисами каско этот показатель превышает 50%.

«В такие снегопады власти обычно обращаются к автомобилистам с призывом воздержаться от поездок на личных машинах. Мы же, со своей стороны, предлагаем тем, кто к этим рекомендациям не прислушался и попал в ДТП, не усугублять и без того непростую ситуацию и не терять время, а использовать удаленное урегулирование через личный кабинет, — говорит Александр Курышев. — И видим, что наши клиенты к этому прислушиваются. Например, за последние несколько дней среднесуточное количество обращений через ЛКК уже выше аналогичного показателя на прошлой неделе на 14%, и это, скорее всего, не предел, поскольку снегопад еще продолжается».

Википедия страхования, 29.01.2026 г.