

Непростая ситуация с топливом в ряде регионов страны пока не повлияла на спрос услуг, которыми автомобилисты могут воспользоваться по полисам Росгосстраха «Помощь на дороге» и программам каско с включенными сервисными опциями. В страховой компании в последние недели не видят рост спроса на услугу «Подвоз топлива», которая предполагает доставку бензина или солярки клиентам с опустевшими баками. По-прежнему чаще всего автомобилистам требуется эвакуация машины до места ремонта или стоянки, услуги аварийного комиссара и подзарядка аккумулятора.

Напомним, что пакет услуг для автомобилистов входит в покрытие целого ряда программ каско из линейки Росгосстраха, также страховщик предлагает клиентам отдельный продукт «Помощь на дорогах». В период действия договора клиенты компании могут заказать эвакуацию машины с места ДТП или поломки, помощь аварийного комиссара, услуги вскрытия автомобиля, подзарядки аккумулятора и запуска двигателя, подвоз топлива, замену колеса, технические или юридические консультации.

По статистике страховой компании, наиболее популярными из этих услуг, являются вызов аварийного комиссара (52% обращений), эвакуация автомобиля (33%) и подзарядка аккумулятора/запуск двигателя (10%). На остальные услуги из ассортимента доступных для автомобилистов, приходится менее 5%. Причем анализ показывает, что востребованность услуги «Подвоз топлива» распределена географически довольно равномерно, без явных всплесков в каком-то определенном регионе, при этом большинство обращений приходится на европейскую часть страны.

«Хотя в целом структура спроса на различные услуги помощи на дорогах остается довольно стабильной, по своей статистике мы обычно сразу видим какие-то небольшие изменения, если окружающая ситуация отклоняется от нормы. Например, в морозы нашим клиентам чаще требуется помощь в запуске двигателя или, как этой холодной весной, имеющий выраженную сезонность спрос на услуги по подзарядке аккумулятора пошел на спад позднее обычного, — рассказал начальник управления методологии, анализа и развития клиентского опыта Росгосстраха Никита Мансуров. — Исходя из этого нашего опыта можно предположить, что отсутствие спроса на подвоз топлива свидетельствует о том, что пока ситуация далека от критической».

Никита Мансуров подчеркнул, что 99% клиентов получают обратную связь по запрошенной услуге помощи на дорогах в течение 5 минут после заявки, 95% услуг

оказывается в день запроса, а 5% переносятся на другой день по инициативе самих клиентов. Простота и скорость организации Росгосстрахом необходимых автомобилистам услуг в прошлом году были отмечены несколькими дипломами и номинациями в рамках профессиональных премий CX Awards 2025, Finnex-2025 и Customer Force Awards.

Википедия страхования, 23.06.2026 г.