

Сильные морозы, стоявшие на европейской части России все новогодние каникулы, сделали более востребованной у автомобилистов услугу технической помощи — в частности, по запуску двигателя и подзарядке аккумуляторов. Об этом свидетельствует статистика обращения клиентов с полисами добровольного автострахования в Единый контакт-центр «Росгосстраха». За первые 10 дней 2024 года в компании зарегистрировали почти в 2 раза больше заявок от страхователей с полисами «Помощь на дороге» и «Каско Профessional», чем за первую декаду января годом ранее, и в 6 раз больше, чем за последние 10 дней декабря.

Судя по статистике «Росгосстраха», наиболее пострадавшими от новогодних морозов были автомобилисты из Москвы и Подмосковья, на которых приходится 41% обращений, Санкт-Петербурга и Ленинградской области (30%), а также Вологодской области и Республики Карелия (по 5%).

«Существенный рост заявок на входящие в покрытие полисов услуги техпомощи напрямую связан именно с морозами, — отмечает директор Департамента управления взаимоотношениями с клиентами ПАО СК «Росгосстрах» Светлана Бери. — Поскольку, например, количество обращений от клиентов-автомобилистов, которым был нужен эвакуатор, практически не отличается от показателей конца декабря и первых дней января прошлого года. А в прошедшие каникулы нашим страхователям чаще нужна была именно помощь в преодолении последствий низких температур — в запуске двигателя, подзарядке АКБ, открытии примерзших дверей».

Светлана Бери напомнила, что «Росгосстрах» расширил функционал своего контакт-центра, который ранее занимался только обработкой, фиксацией и навигацией входящих обращений клиентов. Теперь операторы ЕКЦ оказывают также информационно-консультационные услуги клиентам по имущественному страхованию и моторным видам страхования. Это позволяет в том числе предоставлять оперативную поддержку автомобилистов, которые оказались в сложной ситуации, но пока не имеют полисов страхования с включенными сервисными услугами.

«Если оператор ЕКЦ во время обращения понимает, что автомобилисту требуется техническая помощь, а из страховок у него, скажем, только полис ОСАГО, он при желании клиента поможет передать заявку нашему партнеру из сервисной компании, специалисты которой в состоянии оперативно решить проблему с машиной», — пояснила Светлана Бери.

Википедия страхования