

Обильные снегопады, которые принес с собой в Центральную Россию циклон Фрэнсис, заставили в каникулы интенсивно работать не только коммунальные службы, но и страховщиков. В Росгосстрахе отмечают существенный рост обращений от автомобилистов, которым понадобилась помощь на дороге или во дворах: эвакуация машины с места ДТП или поломки, помощь аварийного комиссара, подзарядка аккумулятора, подвоз топлива, замена колес, технические и юридические консультации и т.п. За последние несколько дней количество запросов от клиентов, полис которых предусматривает помимо финансовой защиты еще и сервисные услуги, на четверть превышало средние для компании показатели.

Похожая ситуация, впрочем, была и после сильных снегопадов в конце 2025 года — в последней декаде декабря спрос на помощь увеличился на 29%. В первые дни января, пока циклон еще не набрал полную силу, страховщики, напротив, зафиксировали спад обращений за помощью на 46% — что вполне естественно для длинных зимних праздников.

«Погодные перепады этой зимы сказались и на характере помощи, которая была нужна нашим клиентам. В декабре, когда снега еще было мало, а трафик на дорогах традиционно интенсивным, самой востребованной услугой была помощь аварийного комиссара на месте ДТП — об этом просили больше половины обратившихся. В январе на первое место вышли услуги по эвакуации машины, они потребовались 41% наших клиентов, — рассказывает руководитель направления управления методологии, анализа и развития клиентского опыта Росгосстраха Павел Прядка. — Сказалось и отсутствие сильных холодов — услуги по подзарядке аккумулятора и запуску двигателя требовались автомобилистам гораздо реже, чем, например, в морозные каникулы 2024 года. В ближайшие дни в связи с прогнозируемым понижением температуры в европейской части страны мы ждем и рост спроса на эту услугу».

Напомним, что 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. Как подчеркнул Павел Прядка, за счет правильно выстроенных бизнес-процессов внутри компании и тесного взаимодействия с партнерами 99% клиентов получают обратную связь по запрошенной услуге в течение 5 минут после заявки, 95% услуг оказывается в день запроса, а 5% переносятся на другой день по инициативе самих клиентов.

Википедия страхования, 14.01.2026 г.