

В прошлом году 11 раз последствия погодных катаклизмов в различных регионах России получили в Росгосстрахе статус «массовое страховое событие»: ураганные ветра, масштабные паводки, ливни с градом. И в каждой подобной ситуации агенты и сотрудники РГС обзванивали своих клиентов из зоны риска, выясняя, не пострадали ли они и их имущество и требуется ли помощь. Всего специалисты Росгосстраха провели более 2 тысяч консультаций по порядку подачи документов для быстрого получения страховых выплат.

«В чрезвычайной ситуации человеку нужно знать, что о нем помнят и готовы помочь. Когда людям важно — мы хотим и готовы быть рядом. Именно поэтому при масштабном страховом событии — будь то ураган, паводок или крупный пожар — мы не ждем, когда к нам обратятся, а проактивно обзваниваем клиентов, — поясняет начальник управления клиентских коммуникаций Росгосстраха Николай Ананьев. — Помочь человеку максимально быстро мы можем, только если у нас есть его «живая» контактная информация. Именно поэтому при покупке полиса очень важно вписать актуальный номер телефона и перепроверить корректность всех данных».

Например, во время прошлогоднего наводнения в Оренбургской и Курганской областях при обзвоне клиентов в зоне затопления некоторые были недоступны из-за некорректных номеров телефонов. Поэтому Росгосстрах решил задействовать и другие каналы исходящих коммуникаций, чтобы связаться с пострадавшими и помочь им обратиться за страховыми выплатами. Наиболее успешной оказалась рассылка уведомлений через мессенджер в ВК — две трети получивших сообщение прочитали его в течение суток.

Корректность данных расширяет возможности для удаленного взаимодействия со страховой компанией. В частности, через Личный кабинет клиента можно без визита в офис заявить о страховом случае, подать необходимые документы и фотографии, а затем получить выплату или направление на ремонт автомобиля.

Правильные и максимально полные данные о клиенте помогают Росгосстраху моментально идентифицировать его в информационных системах компании и «поднять» всю историю обслуживания, а значит, специалисты при звонке не будут тратить время на уточнения, а сразу приступят к решению вопроса.

«Было несколько случаев, когда мы проактивно выясняли, почему наши общие с партнерским банком клиенты переставали платить взносы по кредитному договору, но по страховке не обращались, — рассказал Николай Ананьев. — Актуальные номера телефонов позволили нашим специалистам оперативно связаться с заемщиками и разъяснить им: если сложности с оплатой возникли из-за страховых событий (например, из-за потери дохода по инвалидности), нужно обратиться в Росгосстрах, и он урегулирует с банком вопросы по финансовым обязательствам клиента».

И, конечно, возможность оперативно связаться с клиентом важна для получения обратной связи по оказанным РГС услугам. Росгосстрах проводит опросы страхователей-автомобилистов о том, какие сложности возникают в процессе ремонта на СТОА, чтобы затем указать партнеру на «болевыe точки» и совместно повысить качество клиентского сервиса. Регулярные замеры удовлетворенности проводятся и среди обращающихся по полисам страхования жилья и программам ДМС.

Википедия страхования, 30.01.2026 г.