

Удовлетворенность клиентов Росгосстраха качеством работы по страховым случаям с автомобилями растет. Технологии цифрового взаимодействия и активная работа с партнерскими станциями техобслуживания (СТОА) позволяют компании даже в непростой ситуации с запчастями качественно и оперативно ремонтировать машины по полисам ОСАГО и каско. При этом простота и прозрачность процесса работы по страховым случаям делает все менее востребованными услуги автоюристов, строящих свой посреднический бизнес на мифе о сложности получения страхового возмещения после ДТП.

Сейчас по закону автомобилисты могут оформить значительную часть ДТП по так называемому «европротоколу» — то есть, без вызова ГАИ, — этим в прошлом году воспользовались 44% подававших заявление о страховом случае по ОСАГО. Процедура оформления через приложения «Госуслуги Авто» или «Помощник ОСАГО» проста и интуитивно понятна. К тому же в июле прошлого года возможности использования «европротокола», даже когда между участниками ДТП имеются разногласия, были расширены — лимит выплаты по таким случаям увеличен со 100 тыс. рублей до 200 тысяч. Впрочем, даже при оформлении ДТП через ГАИ для получения у страховщика направления на ремонт в 95% случаев достаточно тех документов, которые выдаются на месте аварии.

Совершенствуют свои приложения и страховые компании. Через личный кабинет клиента Росгосстраха можно подать заявление и все необходимые документы непосредственно с места ДТП, самостоятельно провести фотофиксацию повреждений и получить направление на ремонт или соглашение о денежной выплате. И автомобилисты эту возможность оценили.

«В январе 2026 года через личный кабинет заявления о страховом случае подали более 50% клиентов по каско и 45% по ОСАГО, — говорит начальник управления аналитики Блока «Урегулирование убытков» Росгосстраха Виктор Толстой. — Конечно же, мы сохранили и возможность обратиться лично в офис компании или сразу на некоторые наши партнерские СТОА. При этом у нас можно заявить о ДТП одним способом, например, в офисе, а продолжить оформление в мобильном приложении, или наоборот».

Все это, а также автоматизация части процессов урегулирования убытков позволили

существенно ускорить обработку поступающих от клиентов заявлений. По каско более 55% направлений на ремонт выдаются в Росгосстрахе в течение 3 дней, каждый восьмой — в день обращения. По ОСАГО каждый пятый клиент получает направление в течение трех дней, а 4% — день в день.

Росгосстрах системно развивает клиентский сервис и уже на протяжении трех лет отслеживает ключевые индикаторы, которые дают понять, насколько автомобилисты довольны работой компании. И эти индикаторы растут. Например, индекс клиентской удовлетворенности (CSI) РГС в моторных видах сегодня составляет 8,3 по 10-балльной шкале, а индекс клиентских усилий (CES), по которому судят о простоте взаимодействия с компанией, — 8,6.

При этом Виктор Толстой отметил, что основной причиной недовольства остаются сложности с организацией ремонта из-за сохраняющегося дефицита на целый ряд запчастей и роста цен на них. Но и с этой проблемой, которая объективно затрагивает весь рынок, компания старается разобраться. За счет активной работы со СТОА в 2025 году РГС удалось существенно снизить количество отказов СТОА от приема поврежденных автомобилей в ремонт, доля натурального возмещения по ОСАГО выросла в 2 раза.

«Это значит, что все больше клиентов получают после страхового случая качественный ремонт, а не головную боль по его самостоятельной организации и поиску запчастей», — подчеркнул эксперт Росгосстраха.

Википедия страхования, 10.02.2026 г.