

На фоне временного ограничения услуг мобильного интернета в ряде регионов страны Росгосстрах готов к приему заявлений от автомобилистов «по старинке» — во время очных визитов в центры и пункты урегулирования убытков. Специалисты Единого коммуникационного центра компании при обращении страхователей по телефону проконсультируют по порядку действий после ДТП, напомнят, какой комплект документов необходимо предоставить и запишут на осмотр повреждений. При этом полностью цифровое удаленное урегулирование в личном кабинете клиента РГС, через который сегодня заявляется уже половина страховых случаев по ОСАГО и каско, остается доступным для автомобилистов, не испытывающих сложностей с выходом в сеть.

«В последние годы мы активно внедряли полноценное цифровое урегулирование убытков через ЛКК и видим, что развитие этого сервиса соответствует запросам и ожиданиям автомобилистов. «Количество пользователей личного кабинета постоянно растет, а оценки клиентской удовлетворенности и удобства использования остаются стабильно высокими», — говорит директор Департамента организации обслуживания клиентов Росгосстраха Александр Курышев. — С помощью ЛКК заявить о страховом случае можно прямо с места происшествия, а все взаимодействие с компанией происходит дистанционно, без промежуточных визитов в офис РГС на предварительный осмотр и подачу документов. Приложение подсказывает, как самостоятельно провести осмотр и фиксацию повреждений, какие документы отправить по цифровым каналам, и уведомляет об изменениях в статусе выплатного дела».

По словам Александра Курышева, лидерами среди тех, кто пользуется цифровым урегулированием, являются клиенты из столичной агломерации и городов-миллионников. Например, на автомобилистов из Москвы и Подмосковья приходится пятая часть пятая часть обращений через личный кабинет клиента Росгосстраха. И именно жители столицы в последние дни столкнулись с масштабным ограничением мобильного интернета. В компании уже отмечают снижение обращений в ЕКЦ через чаты и рост телефонных звонков в московском регионе и в Санкт-Петербурге.

«Мы понимаем, что в такой ситуации возможно увеличение «живого» клиентского потока в центры урегулирования убытков и уже готовимся к этому, — заверил директор Департамента организации обслуживания клиентов Росгосстраха. — При этом мы предоставляем возможность омниканального обращения в нашу компанию, когда клиент может пройти весь процесс урегулирования убытка, используя на разных этапах

различные варианты взаимодействия: очный визит, телефонную связь, чаты или общение в личном кабинете. Что удобнее и доступнее в моменте».

Заявить о страховом событии и проконсультироваться можно, позвонив в Единый коммуникационный центр Росгосстраха по телефонам 0530 (для звонков с МТС, Билайн, Мегафон и Теле2) или 8-800-200-99-77 (бесплатный звонок по России). Также при наличии интернета страхователи могут воспользоваться специальным разделом на официальном сайте компании www.RGS.ru.

Википедия страхования, 06.05.2026 г.