Росгосстрах и FIX&GO стали победителями в номинации «Партнёрство года» первой премии «Лидеры страхового бизнеса-2026», учрежденной рейтинговым агентством «Эксперт РА» и АО «Эксперт Бизнес-Решения». Компании получили награду за совместный проект по развитию сервиса помощи на дому для клиентов, застраховавших имущество в Росгосстрахе.

Оформляя полисы страхования квартиры или дома, клиенты Росгосстраха могут вызвать электрика, слесаря или сантехника, заказать уборку после страхового случая или консультацию юриста, не тратя время на поиск мастера и организацию работ.

Чтобы сделать этот путь максимально удобным, партнеры выстроили сервис по принципу «единого окна»: Росгосстрах принимает обращения через контакт-центр, а FIX&GO занимается подбором и проверкой исполнителей. При этом компании вместе контролируют весь процесс: от первого обращения клиента до завершения работ и оценки результата.

Важной задачей партнерства стало сделать сервис не только быстрым, но и понятным. Для наиболее востребованных услуг установили предельную стоимость, чтобы клиент мог заранее понимать возможные расходы. Информация о ценах и порядке получения помощи стала доступна до обращения, а дополнительные FAQ и памятки помогают разобраться в условиях сервиса без сложных формулировок и лишних вопросов.

Новый подход быстро отразился на клиентском опыте. Индекс удовлетворенности клиентов CSI вырос с 8,7 до 9,5 балла из 10, а показатель простоты получения услуги CES — с 8,3 до 9,5 балла. При этом количество негативных обращений сократилось в шесть раз.

Одновременно сервис стал эффективнее и с точки зрения организации работы. Уровень соблюдения сроков и стандартов обслуживания достиг 99%, первый контакт эксперта с клиентом происходит в среднем через 6 минут 30 секунд, а затраты на прикрепление клиентов по договору снизились на 20%.

«Когда дома что-то случается, человеку хочется не разбираться, кому звонить и где

искать хорошего мастера, а просто быстро получить помощь. Именно вокруг этого мы и строили наш сервис вместе с FIX&GO. Клиенту достаточно обратиться к нам, а дальше мы берем на себя весь организационный процесс: найти проверенного специалиста, понять стоимость работ и проконтролировать результат. Нам важно, чтобы в непростой ситуации человек чувствовал не дополнительную головную боль, а поддержку и уверенность, что его проблему помогут решить. И мы видим, что такой подход действительно работает — это ежедневно подтверждают высокие оценки клиентов», — отметил Павел Прядка, руководитель направления Управления методологии, анализа и развития клиентского опыта СК «Росгосстрах»

Википедия страхования, 11.09.2026 г.