



«Росгосстрах» внедрил новый технологичный сервис для своих клиентов. Теперь при наступлении страхового случая клиенту не обязательно звонить в контакт-центр страховщика, достаточно заполнить интерактивную анкету на официальном сайте в разделе www.RGS.ru/claim.

Процесс уведомления полностью автоматизирован: после заполнения клиентом нужных форм, ему приходит по SMS и электронной почте подтверждение с номером выплатного дела, статус которого после подачи полного комплекта документов можно отслеживать здесь же на сайте. Также на сайте клиент может ознакомиться с перечнем документов, необходимых для урегулирования убытка.

Вице-президент по клиентскому сервису Дмитрий Боткин сказал в этой связи: «Мы давно планировали обеспечить клиентам возможность уведомлять компанию о страховом случае онлайн. В непростой и довольно нервной ситуации ДТП людям зачастую удобнее и быстрее заполнить простую и интуитивно понятную анкету на сайте, чем объяснять подробности происшествия оператору по телефону. Имея такую исключительную по своему объему базу клиентов, мы хотим, чтобы наши клиенты могли использовать наши сервисы так, как им будет более удобно, – в любое время, в любом месте, любым способом».

Владельцы полисов ОСАГО и каско «Росгосстраха» могут сообщить о страховом случае также и привычным способом – по телефону контакт-центра: 0530 (для бесплатных звонков с мобильных телефонов Билайн, Мегафон, МТС) или 8-800-200-99-77 (для бесплатных звонков с городских телефонов по России).

Ежедневно официальный сайт компании «Росгосстрах» посещают несколько десятков тысяч человек, из которых около 15 тысяч интересуются статусом своего выплатного дела, а остальные пользуются семью тарифными калькуляторами по различным видам страхования, чтобы посчитать стоимость своего полиса и осуществить его покупку с доставкой. Причем клиент может сам выбрать способ получения готового полиса: на электронную почту (например, при страховании путешественников) либо курьером по

указанному адресу (например, при онлайн-покупке ОСАГО), а также в ближайшем офисе компании. «Мы активно развиваем онлайн-направление для обслуживания наших клиентов, – говорит вице-президент «Росгосстраха» Ренат Конурбаев. – Стремительный рост онлайн-продаж говорит о востребованности данного канала у потребителей. Введение дополнительного онлайн-сервиса еще больше увеличит его привлекательность – ведь тот, кому удобно покупать онлайн, хочет иметь возможность сообщить в страховую компанию о страховом случае таким же образом. Мы и дальше будем развивать этот канал как с точки зрения продаж, так и с точки зрения возможных сервисов».

Информация предоставлена компанией

Источник: [Википедия страхования](#) , 20.05.15