СК «Росгосстрах Жизнь» стала лауреатом премии «Выбор потребителей» в номинации «Клиентский опыт», категория «Сервис года». Жюри отметило высокий уровень предоставления медицинского консьерж-сервиса, включаемого в страховые продукты компании. Он позволяет позаботиться о клиенте на каждом этапе получения высококвалифицированной медицинской помощи.

В основе сервиса – персональное сопровождение клиента врачом-куратором: начиная от составления индивидуального плана и подбора медицинского учреждения, до записи к профильным специалистам и непосредственной поддержки во время визита в клинику. Он координирует взаимодействие с медперсоналом, помогает разобраться в возникших вопросах, а также возможностях страхового полиса и т.д. То есть по сути представитель компании «за руку» с клиентом проходит весь путь взаимодействия с разными медицинскими учреждениями и специалистами, помогает лучше спланировать время посещения клиник, встроить в график клиента, чтобы сэкономить его время.

Отдельное направление работы – ситуации, требующие особого внимания. Если у клиента в ходе осмотра выявлено критическое заболевание, представитель страховщика ориентирует его в выборе оптимальной клиники и контролирует дальнейшее лечение.

«Медицинские обследования для многих зачастую – это стресс: незнакомые процедуры, тревога за результат, сложный маршрут и необходимость разбираться в сложных терминах и необходимой подготовке. Чтобы нашим клиентам было максимально комфортно в этот период, мы создали сервис, который позволяет поддерживать их на каждом этапе. В качестве приятного бонуса многие клиенты отмечают возможность вкусного завтрака, включенного в сервис страховщика на территории клиники после обследований натощак. Востребованность таких персонализированных услуг подтверждают результаты опроса клиентов, воспользовавшихся медицинским консьерж-сервисом: индекс удовлетворенности CSI составил 9, а показатель потребительской лояльности и готовности рекомендовать компанию достиг 75%», — отмечает Гульнара Орлова, директор по страховым продуктам и развитию клиентского опыта СК «Росгосстрах Жизнь».

Премия в области качества продукта и сервиса «Выбор потребителей» – ежегодная общественно значимая награда, вручаемая наиболее успешным проектам в области сервиса и качества товаров и услуг. Лауреаты премии в области качества продукта и сервиса «Выбор потребителей» – лидеры отрасли, ответственно относящиеся к

соблюдению прав потребителей, производству товаров и оказанию услуг, оправдывающие делами самое высокое доверие – доверие потребителей.

Википедия страхования, 10.11.2026 г.