

Мужчины более склонны к покупке страховок и сервисных продуктов, которые помогут справиться с проблемой в случае различных неприятностей с автомобилем, но за помощью к специалистам гораздо чаще обращаются женщины. Об этом свидетельствует статистика продаж полисов «Помощь на дороге» от компании «Росгосстрах» и анализ обращений от владельцев этих полисов.

«Помощь на дороге» — доступный по цене продукт, дополняющий и расширяющий возможности обязательного и добровольного автострахования. В его покрытие входит широкий спектр сервисных услуг, которые могут понадобиться автомобилисту при возникновении неисправностей или после ДТП: эвакуация, вскрытие дверей, подзарядка аккумулятора, запуск заглухшего двигателя, подкачка или замена колеса, юридические консультации и т.п. Урегулирование происходит на запущенной недавно «Росгосстрахом» цифровой платформе «Мой_Сервис Авто», опытные телеавтоконсультанты которой помогут дистанционно установить причину неисправности, оценить ее критичность для использования машины и организуют процесс устранения проблемы — будь то вызов техпомощи, эвакуатора или подключение юриста.

Статистика продаж этого продукта показывает, что чаще продукт «Помощь на дороге» интересуется мужчин. На 4 таких полиса, купленных представителями сильного пола в 2020-2021 году, приходится лишь один договор, заключенный женщиной. Больше всего полисов было продано клиентам из столичного региона, Санкт-Петербурга и Ленинградской области, Татарстана, Рязанской области и Мордовии.

В то же время по обращениям клиентов с полисами «Помощь на дороге» картина совсем иная. Лишь в 28% случаев решить незначительные проблемы с автомобилем требовалось мужчинам, на долю же представительниц прекрасного пола приходится остальная часть запросов о помощи.

Что касается причин обращений, то самой частой (57%) является разряд аккумуляторной батареи, и женщины с этой проблемой обращаются вдвое чаще мужчин.

На втором месте (19%) различные поломки автомобилей, причем лидерами по количеству обращений стали владельцы различных моделей «Hyundai», «Volkswagen», «KIA», ВАЗ и «Skoda».

Третья по распространенности причина обращений за помощью — необходимость подкачки или замены колеса (16%). Судя по всему, с этой проблемой мужчины на дороге чаще предпочитают справляться самостоятельно — на одну их заявку на замену колес приходится четыре «женских». Близкое к этому (1:3) и соотношение просьб представителей разных полов подвезти бензин, который кончился в поездке. Закрывать ключи в машине женщины умудряются в 1,5 раза чаще мужчин.

В прошлом году большая часть просьб о помощи поступила сразу после снятия масштабных карантинных ограничений, во время которых многие автомобилисты машинами просто не пользовались. На три летних месяца приходится 45% от всех обращений за год. В этом году пик пришелся на зимние месяцы — в январе и феврале поступило почти 60% обращений, что вполне объяснимо для климатических условий России. Чаще других к услугам техпомощи прибегали клиенты «Росгосстраха» из Москвы, Санкт-Петербурга, Татарстана, Нижегородской и Самарской областей.

«Рост спроса на сервисные продукты, помогающие владельцам машин оперативно решать различные проблемы на дорогах, показывает, что сегодня автомобилисты уже не готовы сами вникать в различные технические детали и обращаться за помощью к друзьям или, скажем, соседям по гаражу, а предпочитают пользоваться услугами профессионалов, — говорит директор Департамента развития бизнеса «Росгосстраха» Светлана Бери. — С учетом этих тенденций мы и запустили цифровую платформу «Мой_Сервис Авто», которая предлагает автовладельцам как пакетные решения, так и разовые услуги, независимо от того, входят они в покрытие страхового полиса или нет. Причем, это сервисы не только технического плана, но и связанные с процессом покупки и продажи машины, юридической поддержкой, в том числе и на месте ДТП. По сути, наше мобильное приложение «Мой_Сервис Авто» или сайт <https://auto.moi-service.ru> являются единой точкой доступа ко всем услугам и сервисам, которые могут понадобиться как уже в процессе владения автомобилем, так и еще в тот момент, когда о нем только мечтаешь».

Википедия страхования