



**Проверили, как быстро
страховые отвечают на
медицинских пультах**

Дисклеймер

Мы **не стремимся критиковать или дискредитировать** какую-либо страховую компанию.

Наше исследование — про честность и объективность.

Мы **фиксируем только факты**: как быстро отвечают медицинские пульта в реальных условиях.

Цель — улучшить качество сервиса ДМС и **помочь компаниям понимать**, чего ожидать и где есть точки роста.

Как делали

- 📞 **Цель звонка:** Дозвониться до живого специалиста на медицинском пульте, пройдя ботов, автоответчики и голосовое меню.
- 💬 **Легенда звонка:** Записаться в клинику
- ⌚ **Что измеряли:** Время от первого гудка до момента, когда отвечает живой человек. *Первый гудок на пульте = начало голосового меню с приветствием.*
- 👤 **Кто звонил:** 5 независимых людей, не связанных с ДМС и страховыми.
- ☎ **С каких номеров:** 4 мобильных номера + 1 городской.
- 📅 **Период исследования:** С 15 по 28 октября 2025 года (14 дней).
- 🎭 **Звонили по трём сценариям:** в рабочее время по будням, вечером по будням и в выходные.
- ✓ **Всего сделали:** 517 звонков.

Результаты

Место	Страховая	Недозвоны	Будни с 9:00 до 18:00 (медиана)	Будни вечер (медиана)	Выходные (медиана)	Среднее ожидание с учётом недозвонов
1	СберСтрахование	1	00:26	00:24	00:28	00:46
2	ВСК	0	00:49	00:52	00:43	00:49
3	Зетта	0	00:47	00:50	00:49	00:49
4	Абсолют Страхование	0	00:47	00:53	00:52	00:51
5	Pesco	1	01:24	01:13	01:05	01:36
6	Альфа Страхование	1	01:28	01:35	01:11	01:48
7	Ренессанс	2	01:18	01:26	01:02	01:58
8	Лучи	4	00:35	00:43	00:35	01:58
9	Росгосстрах	4	03:30	00:49	00:51	03:14
10	Ингосстрах	7	02:28	01:39	01:18	04:14
11	Согаз	10	01:52	01:03	00:40	04:38

*** Среднее ожидание с учётом недозвонов** — итоговая оценка: включает недозвоны и учитывает, что в будни звонят чаще.
Медиана — это время “посередине”, не самое быстрое и не самое медленное.

[Таблица с результатами по каждому звонку](#)

Как считали

Разделили звонки на три ситуации, как это происходит в жизни:

- будни с 9:00 до 18:00 — примерно 40% всех звонков сотрудники делают именно в это время;
- будни вечером с 18:00 — ещё около 40% звонков приходятся на вечер;
- выходные — 20% звонков приходятся на выходные.

В будни люди звонят чаще, поэтому эти звонки сильнее влияют на итог.

Мы посчитали, сколько в среднем занимает дозвон в каждой из этих ситуаций.

Учи случаи, когда трубку вообще не брали.

Недозвоны — это тоже ожидание. Каждый недозвон добавляют +20 секунд к итоговому времени. Так мы учитываем не только скорость ответа, но и стабильность работы пульта.

«Среднее ожидание с учётом недозвонов» — это итоговый показатель.

Он показывает, сколько времени в реальности ждёт человек, пытаясь дозвониться, учитывая будни, выходные и недозвоны. Чем меньше это время — тем быстрее и надёжнее отвечает страховая.

сберстрахование

Корпоративные клиенты по ДМС: 3 800 компаний

Застрахованные: 350 000 человек

Административных кураторов: 9

Врачей кураторов: 15

Сотрудников на пульте в рабочее время: 70

Сотрудников на пульте вне рабочее время: 2

Не было ответа: 1 раз

Перезванивали: да

Будни (день):

- минимальное: 00:16
- максимальное: 08:11
- среднее: 00:54

Будни (вечер):

- минимальное: 00:18
- максимальное: 08:04
- среднее: 01:27

Выходные:

- минимальное: 00:23
- максимальное: 00:28
- среднее: 00:26



Корпоративные клиенты по ДМС: 5 320 компаний
Застрахованные: 1 614 865 человек

Административных кураторов: 21
Врачей кураторов: 41

Сотрудников на пульте в рабочее время: 126
Сотрудников на пульте вне рабочее время: 13

Не было ответа: 0 раз
Перезванивали: нет

Будни (день):

- минимальное: 00:21
- максимальное: 01:49
- среднее: 00:52

Будни (вечер):

- минимальное: 00:29
- максимальное: 01:20
- среднее: 00:53

Выходные:

- минимальное: 00:41
- максимальное: 01:01
- среднее: 00:48



Корпоративные клиенты по ДМС: 1 833 компаний
Застрахованные: 201 184 человек

Административных кураторов: 25
Врачей кураторов: 19

Сотрудников на пульте в рабочее время: 40
Сотрудников на пульте вне рабочее время: 7

Не было ответа: 0 раз
Перезванивали: нет

Будни (день):

- минимальное: 00:40
- максимальное: 02:33
- среднее: 00:53

Будни (вечер):

- минимальное: 00:43
- максимальное: 03:37
- среднее: 01:01

Выходные:

- минимальное: 00:48
- максимальное: 01:34
- среднее: 01:03

Абсолют Страхование

Корпоративные клиенты по ДМС: 823 компаний

Застрахованные: 34 500 человек

Административных кураторов: 12

Врачей кураторов: 6

Сотрудников на пульте в рабочее время: 14

Сотрудников на пульте вне рабочее время: 6

Не было ответа: 0 раз

Перезванивали: нет

 **Будни (день):**

- минимальное: 00:37
- максимальное: 02:58
- среднее: 00:57

 **Будни (вечер):**

- минимальное: 00:46
- максимальное: 01:39
- среднее: 00:57

 **Выходные:**

- минимальное: 00:44
- максимальное: 00:53
- среднее: 00:50

Peco

Корпоративные клиенты по ДМС: 24 485 компаний

Застрахованные: 1 000 000 человек

Административных кураторов: 50

Врачей кураторов: 350

Сотрудников на пульте в рабочее время: 155

Сотрудников на пульте вне рабочее время: 55

Не было ответа: 1 раз

Перезванивали: да

Будни (день):

- минимальное: 01:06
- максимальное: 03:18
- среднее: 01:36

Будни (вечер):

- минимальное: 00:59
- максимальное: 01:59
- среднее: 01:18

Выходные:

- минимальное: 00:54
- максимальное: 02:23
- среднее: 01:27

Альфа Страхование

Корпоративные клиенты по ДМС: -

Застрахованные: -

Административных кураторов: -

Врачей кураторов: -

Сотрудников на пульте в рабочее время: -

Сотрудников на пульте вне рабочее время: -

Не было ответа: 1 раз

Перезванивали: нет

Будни (день):

- минимальное: 01:02
- максимальное: 03:12
- среднее: 01:39

Будни (вечер):

- минимальное: 00:54
- максимальное: 02:40
- среднее: 01:38

Выходные:

- минимальное: 00:58
- максимальное: 01:34
- среднее: 01:14

Ренессанс

Корпоративные клиенты по ДМС: 1 928 компаний

Застрахованные: 695 955 человек

Административных кураторов: 35

Врачей кураторов: 30

Сотрудников на пульте в рабочее время: 100

Сотрудников на пульте вне рабочее время: 10

Не было ответа: 2 раза

Перезванивали: нет

Будни (день):

- минимальное: 00:30
- максимальное: 03:50
- среднее: 01:43

Будни (вечер):

- минимальное: 00:32
- максимальное: 14:03
- среднее: 03:01

Выходные:

- минимальное: 00:51
- максимальное: 02:29
- среднее: 01:27



Корпоративные клиенты по ДМС: 1 500 компаний
Застрахованные: 201 000 человек

Административных кураторов: 10
Врачей кураторов: 10

Сотрудников на пульте в рабочее время: 120
Сотрудников на пульте вне рабочее время: 15

Не было ответа: 4 раза
Перезванивали: да

Будни (день):

- минимальное: 00:22
- максимальное: 01:29
- среднее: 00:55

Будни (вечер):

- минимальное: 00:19
- максимальное: 11:09
- среднее: 03:21

Выходные:

- минимальное: 00:33
- максимальное: 00:38
- среднее: 00:36

Росгосстрах

Корпоративные клиенты по ДМС: 2 189 компаний

Застрахованные: 708 726 человек

Административных кураторов: 12

Врачей кураторов: 6

Сотрудников на пульте в рабочее время: 85

Сотрудников на пульте вне рабочее время: 16

Не было ответа: 4 раза

Перезванивали: нет

 **Будни (день):**

- минимальное: 00:38
- максимальное: 16:58
- среднее: 05:49

 **Будни (вечер):**

- минимальное: 00:40
- максимальное: 04:41
- среднее: 01:05

 **Выходные:**

- минимальное: 00:46
- максимальное: 01:03
- среднее: 00:53

Ингосстрах

Корпоративные клиенты по ДМС: 5 000 компаний
Застрахованные: 651 000 человек

Административных кураторов: 15
Врачей кураторов: 37

Сотрудников на пульте в рабочее время: 120
Сотрудников на пульте вне рабочее время: 58

Не было ответа: 7 раз
Перезванивали: нет

Будни (день):

- минимальное: 00:57
- максимальное: 07:44
- среднее: 02:50

Будни (вечер):

- минимальное: 01:04
- максимальное: 11:09
- среднее: 02:58

Выходные:

- минимальное: 01:13
- максимальное: 01:24
- среднее: 01:18

Согаз

Корпоративные клиенты по ДМС: 4 100 компаний

Застрахованные: 4 980 000 человек

Административных кураторов: 60

Врачей кураторов: 132

Сотрудников на пульте в рабочее время: 250

Сотрудников на пульте вне рабочее время: 30

Не было ответа: 10 раз

Перезванивали: да

Будни (день):

- минимальное: 00:53
- максимальное: 05:55
- среднее: 02:03

Будни (вечер):

- минимальное: 00:51
- максимальное: 01:59
- среднее: 01:17

Выходные:

- минимальное: 00:27
- максимальное: 00:53
- среднее: 00:40

Вывод

 **Быстрее всего отвечают те страховые, у которых реально хватает людей на пульте.**

Сбер, ВСК, Зетта и Абсолют — лидеры по скорости и стабильности.

 **Когда звонков много, а людей мало — дозвон проваливается.**

Согаз, Ингосстрах, РГС и Ренессанс сильно перегружены — из-за этого и долгие ожидания, и большое число недозвонов.

 **Альфа не раскрыла данные по своей нагрузке**, поэтому невозможно честно понять, почему у неё такие времена дозвона.

 **Длинное или запутанное голосовое меню тратит 20–40 секунд** просто так, ещё до того как ты попадёшь в очередь к оператору.

 **Чем меньше “лишних шагов” и чем короче путь до живого оператора — тем быстрее и приятнее дозвон.**

Контакты

Больше полезной и честной информации о корпоративной медицине, ДМС и работе страховых компаний — в нашем закрытом чате для HR и С&В

Присоединиться:

 <https://t.me/+g13vUpLYLEhjMTMu>



Для связи:

Юля Тарасова

 +7 909 982 91 69

 Telegram: [@missyjulee](https://t.me/@missyjulee)