

Финансовый университет признал Ингосстрах лучшей страховой компанией по итогам 2017-2018 годов

Финансовый университет при Правительстве РФ подвел итоги исследований качества работы страховых компаний, проведенных в 2017 – первой половине 2018 года. В основу оценки качества жизни положены результаты социологических исследований, проведенных в 78 городах страны с населением более 250 тыс. человек.

В ходе исследований потребителей страховых услуг просили оценить своих страховщиков по следующим направлениям:

1. Удовлетворенность работой своего страховщика,
2. Удовлетворенность процедурой и размером выплаты страхового возмещения,
3. Надежность страховой компании,
4. Выполнение взятых на себя обязательств,
5. Качество сервиса,
6. Удобство доступа к страховщику,
7. Привлекательность финансовых условий, предлагаемых потребителю,
8. Современность компании,
9. Знание брендов страховых компаний без подсказки,

10. Готовность пользоваться услугами компании,
11. Готовность рекомендовать своего страховщика друзьям и знакомым.

Данные по потребительской оценке страховщиков за 2003 – 1 половину 2018 гг. представлены в Приложении 1. В нем приводятся результаты обработки данных социологических исследований, посвященных восприятию населением свойств российских страховых компаний. В ходе каждого исследования по репрезентативной выборке в крупных и средних городах опрашивалось не менее 7000 респондентов. В Приложении представлены данные по компаниям, относительно которых удалось набрать репрезентативное количество оценок.

Проведенный анализ показал, что по совокупности факторов в 2017-2018 гг. лучшей страховой компанией является СПАО «Ингосстрах».

Награждение победителей Премии Финансового университета в области качества жизни состоялось 27.11.2018 на V Международном форуме Финансового университета «Как попасть в пятерку».

Руководитель исследования
Проректор Финансового университета
при Правительстве РФ, д.э.н.
Алексей Зубец
ANZubets@fa.ru

Знание брендов страховых компаний без подсказки (от общего числа респондентов, приводятся данные по компаниям с уровнем знания марки более 0,1%)

	2003 г.	2004 г.	2005 г.	2006 г.	2007 г.	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г. - 1 п. 2018 г.
Росгосстрах	16,2%	18,8%	22,0%	25,4%	25,9%	21,6%	31,1%	34,3%	33,8%	35,0%	39,8%	39,4%	44,0%	42,9%	40,6%
Ингосстрах	6,0%	4,1%	6,5%	4,8%	5,2%	6,4%	7,1%	9,3%	10,7%	11,5%	13,8%	10,7%	12,9%	15,7%	15,9%
Ресо-Гарантия	1,3%	2,6%	5,2%	5,2%	6,6%	5,5%	5,9%	8,5%	10,0%	8,6%	12,3%	9,9%	13,0%	13,5%	15,7%
Альфастрахование	1,0%	0,7%	0,8%	1,3%	1,9%	2,6%	2,3%	3,6%	4,0%	5,1%	7,1%	7,4%	6,7%	8,8%	10,0%
ВСК	1,9%	1,5%	1,5%	1,6%	1,7%	2,1%	2,8%	3,7%	4,5%	4,8%	5,5%	5,7%	6,0%	6,2%	6,8%
СОГАЗ						0,7%	1,1%	1,4%	2,4%	2,8%	4,0%	5,8%	6,1%	6,1%	6,6%
Макс	0,6%	1,5%	3,8%	2,5%	2,9%	3,3%	2,9%	2,6%	3,8%	4,3%	4,5%	3,2%	4,5%	4,6%	5,4%
Согласие					0,5%	0,7%	1,3%	2,0%	2,1%	3,3%	4,4%	4,1%	4,3%	4,4%	4,8%
Ренессанс	0,2%			0,6%	1,0%	2,3%	2,2%	3,0%	4,2%	5,1%	5,8%	3,7%	4,0%	5,0%	4,3%
АСКО						3,7%		4,0%	4,0%	3,8%	4,5%	5,0%	2,6%	2,9%	2,8%
ВТБ Страхование						0,2%	0,1%	0,2%	0,3%		1,1%	1,2%	1,8%	2,2%	2,1%
Страховая группа МСК						1,0%	0,8%	1,1%	3,0%	4,6%	3,7%	3,0%	2,0%	2,0%	1,8%
Югория						1,4%		1,8%	2,8%	1,4%	1,8%	5,0%	1,3%	1,3%	1,5%
Сбербанк страхование														1,3%	1,5%
Надежда						0,9%			0,9%	0,9%	1,0%	0,8%	1,3%	1,3%	1,4%
Уралсиб		0,6%	0,9%	1,0%	1,1%	1,5%	2,2%	2,2%	2,3%	2,1%	2,9%	2,2%	2,6%	2,3%	1,3%
Зетта Страхование							0,8%	1,6%	1,3%	1,5%	1,3%	1,4%	1,0%	0,7%	1,0%
Наско татарстан							0,6%		0,5%	0,6%	0,8%	0,5%	0,9%	1,0%	1,0%
Альянс	10,7%	10,3%	16,2%	14,4%	13,6%	11,1%	9,1%	10,9%	11,4%	12,0%	12,0%	7,5%	7,8%	1,3%	0,9%
Либерти страхование												0,2%	0,2%	0,2%	0,6%
Южурал-АСКО									0,1%	0,2%	0,2%	1,3%	0,4%	0,6%	0,5%
ЖАСО						1,2%	0,9%	1,2%	1,1%	0,9%	1,0%	1,0%	1,5%	1,2%	0,5%
Интач Страхование								0,6%	0,7%	0,6%		0,3%	0,6%	0,7%	0,4%
Энергогарант				0,2%	0,1%	0,1%	0,1%	0,5%	0,3%	0,1%	0,2%	1,2%	0,3%	0,3%	0,4%
МСК страж											0,4%	0,2%	0,3%	0,5%	0,4%
Итиль армеец												0,1%	0,2%	0,3%	0,4%
Благосостояние														0,1%	0,3%
Эрго														0,1%	0,3%
Сибирский спас													0,2%	0,2%	0,2%
Чулпан							0,1%		0,1%	0,1%	0,2%	0,1%	0,2%	0,2%	0,2%
Объединенная страховая компания								0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,2%	0,2%	0,2%

Знание брендов страховых компаний без подсказки (от общего числа респондентов, приводятся данные по компаниям с уровнем знания марки более 0,1%)

	2003 г.	2004 г.	2005 г.	2006 г.	2007 г.	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г. - 1 п. 2018 г.
Тинькофф страхование													0,2%	0,3%	0,2%
Бин страхование						0,2%	0,3%	0,5%	0,4%	0,3%	0,2%	0,1%	0,3%	0,3%	0,2%
Гелиос												0,0%	0,0%	0,1%	0,1%
НСГ-Росэнерго										0,0%		0,1%	0,1%	0,1%	0,1%
Поволжский страховой альянс											0,0%	0,0%	0,1%	0,2%	0,1%
Ангара											0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%
Московия									0,0%			0,2%	0,0%	0,2%	0,1%
Евроинс													0,0%	0,0%	0,1%

Доля страхователей, довольных работой своего страховщика

	2005 г.	2006 г.	2007 г.	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014г.	2015 г.	2016 г.	2017 г. - 1 п. 2018 г.
СОГАЗ				88%	93%	90%	94%	96%	95%	94%	95%	93%	98%
Ингосстрах	94%	86%	90%	91%	95%	92%	92%	93%	93%	85%	91%	94%	97%
Ресо-Гарантия	87%	82%	92%	90%	94%	92%	91%	92%	92%	94%	94%	93%	97%
Югория				86%		88%	89%	84%	83%	92%	93%	90%	96%
Альфастрахование				87%	95%	87%	90%	93%	91%	84%	96%	92%	96%
Сбербанк страхование												92%	94%
ВСК	91%	96%	94%	89%	95%	92%	93%	90%	90%	87%	93%	90%	93%
ВТБ Страхование					98%	90%	93%	100%	91%	94%	91%	93%	89%
Макс	75%	77%	86%	81%	91%	88%	88%	87%	84%	76%	85%	82%	88%
Согласие			94%	86%	93%	90%	87%	82%	85%	85%	83%	84%	81%
Страховая группа МСК				96%	86%	85%	87%	86%	85%	89%	94%	97%	81%
Росгосстрах	79%	83%	89%	89%	90%	89%	89%	88%	84%	79%	79%	78%	77%
Другое	84%	88%	90%	88%	92%	88%	91%	95%	89%	92%	92%	89%	95%
По рынку в целом	83%	85%	90%	89%	91%	90%	90%	90%	88%	87%	87%	87%	90%

Доля потребителей, удовлетворенных процедурой и размером выплаты страхового возмещения в компаниях, где они получили страховые выплаты

	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г. - 1 п. 2018 г.
Ингосстрах	88%	93%	81%	82%	80%	85%	86%	92%	96%
Альфастрахование		54%	81%	82%	100%	75%	90%	82%	94%
СОГАЗ	93%	87%	86%	88%	94%	82%	85%	77%	94%
Ресо-Гарантия	80%	70%	81%	81%	79%	75%	85%	81%	88%
Росгосстрах	64%	61%	64%	64%	51%	53%	64%	62%	69%
Другое	70%	62%	65%	65%		81%	78%	81%	65%
Всего по рынку	70%	68%	70%	70%	71%	71%	77%	77%	79%

Доля страхователей, считающих свою страховую компанию надежной

	2005 г.	2006 г.	2007 г.	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г. - 1 п. 2018 г.
Ренессанс	100%	100%	67%	98%	96%	91%	90%	93%	92%	88%	95%	94%	100%
СОГАЗ				98%	96%	98%	95%	99%	96%	97%	98%	94%	99%
Сбербанк страхование													97%
ВТБ Страхование					100%		97%		97%	97%	93%	97%	97%
Ингосстрах	94%	93%	97%	95%	98%	98%	95%	94%	97%	93%	97%	98%	97%
Ресо-Гарантия	92%	93%	93%	92%	96%	96%	95%	93%	98%	94%	98%	95%	97%
ВСК	93%	98%	92%	95%	95%	95%	96%	97%	92%	89%	90%	90%	95%
Альфастрахование	93%	87%	99%	98%	96%	81%	94%	95%	93%	94%	96%	96%	94%
Макс	81%	90%	98%	87%	88%	97%	89%	86%	80%	78%	93%	90%	91%
Согласие			94%	93%	89%	82%	89%	90%	87%	95%	80%	89%	76%
Росгосстрах	86%	90%	95%	92%	92%	93%	91%	93%	88%	88%	84%	85%	87%
Другое	89%	91%	91%	91%	90%	92%	89%	95%	90%	93%	89%	91%	93%
По рынку в целом	90%	91%	93%	93%	92%	93%	92%	93%	90%	91%	91%	91%	92%

Доля страхователей, считающих, что их компания полностью выполняет взятые на себя обязательства

	2005 г.	2006 г.	2007 г.	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г. - 1 п. 2018 г.
СОГАЗ				92%	98%	91%	92%	98%	95%	95%	98%	93%	99%
Югория				85%		95%	85%	64%	90%	91%	87%	89%	99%
ВТБ Страхование					100%		94%		97%	95%	94%	88%	98%
Ингосстрах	96%	89%	96%	94%	93%	95%	90%	94%	93%	88%	95%	95%	97%
Альфастрахование	88%	84%	95%	98%	92%	87%	91%	93%	85%	83%	83%	93%	96%
Сбербанк страхование												88%	94%
Макс	69%	84%	88%	91%	89%	93%	80%	82%	78%	83%	86%	88%	93%
Ресо-Гарантия	86%	85%	93%	92%	91%	96%	90%	91%	93%	89%	94%	91%	93%
ВСК	92%	97%	94%	97%	97%	88%	92%	85%	90%	86%	90%	89%	89%
Росгосстрах	78%	86%	91%	88%	88%	89%	85%	84%	78%	78%	76%	74%	83%
Согласие			91%	91%	90%	83%	85%	89%	87%	88%	87%	81%	68%
Другое	87%	89%	91%	90%	91%	90%	87%	93%	88%	92%	93%	88%	95%
По рынку в целом	86%	88%	91%	91%	90%	91%	88%	88%	85%	86%	87%	86%	90%

Доля страхователей, считающих, что их компания предоставляет качественный сервис в удобных офисах без очередей и грубости персонала

	2005 г.	2006 г.	2007 г.	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г. - 1 п. 2018 г.
Ренессанс		100%	85%	82%	93%	78%	88%	89%	85%	80%	97%	89%	99%
ВТБ Страхование					95%		95%		95%	93%	92%	93%	97%
Сбербанк страхование												97%	96%
Альфастрахование	92%	87%	96%	91%	94%	77%	94%	97%	91%	92%	93%	93%	95%
Ресо-Гарантия	85%	85%	92%	89%	94%	96%	94%	92%	93%	93%	93%	89%	94%
Ингосстрах	94%	92%	96%	92%	93%	96%	92%	95%	96%	90%	93%	92%	93%
СОГАЗ				90%	92%	94%	94%	95%	91%	93%	92%	86%	93%
ВСК	91%	96%	90%	94%	92%	90%	92%	97%	90%	92%	85%	86%	89%
Югория				87%		95%	87%	73%	92%	92%	91%	94%	88%
Надежда				96%			96%	95%	97%	96%	84%	88%	88%
Макс	76%	84%	89%	83%	89%	96%	88%	86%	81%	88%	84%	89%	85%
Согласие			93%	90%	91%	91%	90%	91%	85%	87%	74%	83%	84%
Аско				92%		91%	92%	92%	96%	96%	81%	80%	82%
Росгосстрах	81%	86%	90%	88%	90%	91%	89%	90%	90%	85%	77%	76%	81%
Другое	87%	88%	88%	88%	89%	88%	89%	92%	99%	93%	88%	90%	95%
По рынку в целом	86%	87%	90%	89%	90%	91%	91%	91%	91%	89%	85%	85%	89%

Доля страхователей, считающих, что их компания - доступная, располагающая широкой сетью удобно расположенных представительств

	2005 г.	2006 г.	2007 г.	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г. - 1 п. 2018 г.
Сбербанк страхование												98%	98%
ВТБ Страхование					76%		97%		98%	92%	76%	88%	97%
Ренессанс	100%	100%	86%	92%	95%	75%	89%	82%	81%	81%	89%	90%	95%
Ресо-Гарантия	99%	98%	97%	97%	95%	89%	91%	94%	94%	95%	94%	86%	93%
Ингосстрах	97%	98%	95%	94%	94%	92%	92%	93%	93%	87%	88%	89%	88%
Согласие			96%	97%	88%	85%	88%	97%	91%	82%	83%	87%	87%
Росгосстрах	99%	97%	98%	97%	95%	94%	93%	92%	93%	92%	90%	87%	87%
Макс	100%	95%	97%	93%	97%	93%	92%	89%	87%	85%	79%	88%	84%
СОГАЗ				90%	94%	82%	89%	91%	91%	91%	87%	85%	82%
ВСК	100%	99%	94%	98%	92%	88%	84%	84%	93%	86%	84%	81%	80%
Надежда				95%			89%	97%	87%	96%	85%	86%	77%
Альфастрахование	98%	93%	98%	93%	96%	87%	85%	83%	93%	84%	87%	89%	77%
Другое	97%	95%	95%	95%	93%	84%	87%	88%	91%	87%	85%	92%	92%
По рынку в целом	98%	96%	96%	96%	94%	89%	90%	90%	92%	89%	88%	87%	87%

Доля страхователей, которые считают, что их компания предлагает клиентам привлекательные финансовые условия

	2005 г.	2006 г.	2007 г.	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г. - 1 п. 2018 г.
Макс	83%	75%	87%	77%	78%	78%	88%	79%	75%	76%	71%	82%	92%
ВТБ Страхование					75%		79%		93%	75%	81%	79%	91%
ВСК	84%	71%	82%	82%	86%	83%	85%	84%	80%	79%	66%	77%	91%
Сбербанк страхование												77%	90%
СОГАЗ				73%	82%	91%	80%	83%	83%	88%	84%	87%	90%
Ренессанс	67%		68%	79%	86%	81%	83%	78%	77%	83%	77%	88%	89%
Ресо-Гарантия	62%	59%	79%	75%	80%	78%	82%	90%	88%	82%	76%	82%	89%
Согласие			79%	80%	87%	93%	82%	91%	84%	84%	82%	78%	83%
Ингосстрах	56%	75%	73%	77%	82%	76%	78%	86%	81%	77%	77%	81%	83%
Альфастрахование	63%	63%	77%	85%	84%	89%	80%	88%	85%	78%	79%	84%	82%
Росгосстрах	61%	69%	80%	79%	79%	78%	79%	81%	69%	67%	57%	64%	64%
Другое	66%	73%	79%	78%	81%	81%	81%	86%	89%	83%	83%	82%	89%
По рынку в целом	64%	70%	79%	79%	81%	80%	81%	83%	77%	77%	71%	76%	82%

Доля страхователей, считающих свою компанию современной

	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г. - 1 п. 2018 г.
Сбербанк страхование							96%	98%
ВТБ Страхование		96%		73%	92%	98%	100%	98%
Ренессанс	99%	97%	96%	96%	98%	99%	95%	97%
Ингосстрах	86%	96%	96%	95%	89%	89%	95%	97%
СОГАЗ	94%	96%	96%	94%	97%	95%	94%	97%
Ресо-Гарантия	97%	95%	93%	95%	95%	96%	92%	95%
Надежда		96%	93%	97%	92%	88%	95%	95%
ВСК	96%	91%	94%	93%	93%	95%	90%	94%
Альфастрахование	96%	92%	95%	93%	93%	98%	98%	94%
Макс	97%	90%	83%	87%	83%	93%	96%	94%
Согласие	83%	88%	95%	88%	90%	93%	96%	90%
Росгосстрах	91%	88%	90%	85%	85%	82%	81%	84%
Другое	90%	86%	93%	92%	93%	91%	94%	95%
По рынку в целом	92%	92%	92%	89%	90%	90%	90%	92%

Доля потребителей, намеренных воспользоваться услугами компании, если им понадобится страховка (вопрос без подсказки, данные от общего числа респондентов, приводятся данные по компаниям с уровнем готовности пользоваться ее услугами более 0,1%)

	2004 г.	2005 г.	2006 г.	2007 г.	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г. - 1 п. 2018 г.
Росгосстрах	38,9%	37,4%	34,0%	32,1%	34,1%	46,4%	45,2%	37,8%	42,4%	40,8%	31,0%	25,1%	31,1%	22,7%
Ресо-Гарантия	3,6%	6,8%	6,9%	7,6%	5,3%	6,0%	5,0%	9,8%	8,7%	10,1%	8,0%	16,5%	12,4%	17,7%
Ингосстрах	5,8%	6,1%	4,4%	5,4%	4,7%	6,8%	5,1%	7,2%	6,7%	6,7%	7,1%	13,4%	7,1%	11,1%
Альфастрахование		1,4%	1,0%	1,0%	0,0%	2,2%	1,3%	2,5%	3,7%	2,8%	5,0%	3,6%	5,6%	7,7%
СОГАЗ					1,6%	1,4%	2,6%	1,6%	1,7%	1,7%	4,9%	5,7%	5,8%	7,4%
ВСК	1,9%	3,0%	2,5%	2,8%	2,6%	3,1%	4,1%	4,2%	4,3%	5,1%	4,1%	3,4%	4,7%	4,8%
Ренессанс		0,6%	0,9%	0,9%	1,4%	2,3%	0,7%	1,9%	2,1%	2,0%	1,3%	1,6%	4,3%	4,8%
Сбербанк страхование													6,6%	3,4%
Интач страхование							0,0%	0,4%	0,4%	0,5%	0,4%		0,0%	1,5%
Энергогарант		0,7%	0,3%	0,2%	0,2%	0,0%	0,4%	0,2%	0,4%	0,8%	3,3%	0,8%	1,2%	1,5%
Макс	1,8%	2,4%	2,5%	3,7%	1,4%	0,5%	0,5%	1,7%	1,7%	1,7%	1,9%	3,9%	1,6%	1,3%
Надежда									0,2%	0,1%	1,8%	1,6%	2,2%	1,3%
Согласие				0,4%	1,0%	0,8%	1,6%	1,8%	2,2%	1,2%	2,6%	3,9%	0,5%	1,3%
Югория							1,0%	1,7%	1,6%	1,4%	4,3%	0,0%	2,2%	0,7%
Поволжский страховой альянс								0,6%			0,4%		0,2%	0,6%
Зетта страхование						1,2%	1,6%	0,7%	1,4%	0,5%	0,9%	0,0%	1,5%	0,5%
Страховая группа МСК						0,9%	0,8%	1,4%	2,3%	2,7%	0,7%		0,0%	0,5%
Наско Татарстан						0,4%	0,2%	0,4%	1,0%	0,0%	0,3%	1,0%	0,4%	0,4%
ЖАСО						1,3%	1,8%	1,4%	0,7%	1,6%	1,0%	2,8%	0,9%	0,4%
Эрго													0,6%	0,4%
Гелиос											0,3%			0,3%
Уралсиб	0,9%	1,3%	2,2%	1,8%	2,1%	2,8%	3,1%	2,4%	1,9%	2,1%	1,1%	2,1%	0,7%	0,3%

Доля потребителей, готовых рекомендовать своего страховщика друзьям и знакомым

	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г. - 1 п. 2018 г.
Ингосстрах		80%	82%	77%	80%	79%	89%	90%
Ренессанс	77%	83%		81%		80%	79%	90%
Ресо-Гарантия	84%	81%	78%	83%	82%	90%	84%	89%
СОГАЗ		82%			83%	89%	83%	88%
Альфастрахование	77%	76%		82%	70%	72%	87%	82%
Югория				71%	85%	90%	85%	82%
ВСК		82%	79%	80%	74%	82%	77%	77%
Сбербанк страхование							73%	76%
Макс		74%		72%		75%	69%	71%
Согласие	81%	77%	73%	75%	78%	73%	75%	70%
ВТБ Страхование						80%	74%	69%
Росгосстрах	79%	78%	76%	74%	67%	63%	66%	68%
Уралсиб	79%	82%		80%		75%	67%	65%
Другое				76%	81%	77%	79%	83%
По рынку в целом	79%	79%	77%	77%	76%	74%	77%	76%