

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

**по итогам проведения ежемесячного социологического исследования
«Отношение автомобилистов к состоянию рынка ОСАГО»**

ФЕВРАЛЬ 2020 г.

Оглавление

Введение	3
1. Проникновение страхования	5
2. Проблемы с приобретением полиса ОСАГО, электронные продажи полисов, оценка качества работы страховщиков при продаже полисов	7
3. Отношение автовладельцев к стоимости полиса ОСАГО	13
4. Распространенность использования автомобиля без полиса ОСАГО	15
5. Возможности приобретения фальсифицированного полиса ОСАГО, распространенность фальсифицированных полисов	17
6. Частота получения возмещений по ОСАГО, оценка качества выплат и причины недовольства автовладельцев	20
7. Частота мошенничества среди автовладельцев при получении выплат по ОСАГО	25
8. Осведомленность автовладельцев об изменениях в системе ОСАГО, поддержка новаций на рынке ОСАГО	27
Выводы из исследования	33

Введение

Финансовый университет при Правительстве РФ в феврале 2020 года провело исследования отношения автомобилистов к ОСАГО в 18 российских городах с населением более 750 тыс. человек: Волгоград, Воронеж, Екатеринбург, Казань, Краснодар, Красноярск, Москва, Нижний Новгород, Новосибирск, Омск, Пермь, Ростов-на-Дону, Самара, Санкт-Петербург, Саратов, Тюмень, Уфа, Челябинск. Исследование проводилось в тех же городах, что и в июне - январе 2019 года с целью определения отношения населения к состоянию рынка ОСАГО и направлениям его реформирования. Исследование позволяет получить динамические ряды показателей, описывающих отношение страхователей к ОСАГО и тем процессам, которые происходят на этом сегменте страхового рынка – расширению использования «европротокола» и натурального возмещения при страховых случаях, расширению тарифного коридора и потенциальному увеличению размеров страховых выплат в связи с гибелью людей в ДТП до 2 млн. рублей.

Исследование проводилось при помощи телефонного опроса по методике CATI в феврале 2020 года по репрезентативной выборке, отражающей демографическую структуру населения рассмотренных городов. При формировании базы респондентов для проведения опроса используются базы данных телефонных номеров в городах России, а также алгоритмы генерации телефонных номеров. С использованием этих инструментов повторные звонки одним и тем же респондентам исключаются, что обеспечивает получение достоверной информации об отношении населения к рынку ОСАГО и его проблемам.

Исследование проводилось в соответствии с Техническим заданием. При формировании выборки респондентов для исследования отношения автомобилистов к ОСАГО применялся ряд фильтров. Респондентами в исследовании выступили автовладельцы, самостоятельно занимающиеся обслуживанием своего автомобиля и формальностями, связанными с владением им – ремонтом, страхованием, оформлением различных документов, уплатой налогов и т.п. Кроме этого, применялся возрастной фильтр. Опрос велся среди автовладельцев не старше 65 лет в 18 городах России с населением более 750 тысяч человек. Всего в ходе исследования в феврале 2020 года были опрошены 496 человек. Общее количество опрошенных (июнь 2019 года - февраль 2020 года) составило 4403 человека. Данная выборка позволяет выявить отношение автомобилистов к текущим и предстоящим изменениям, предполагаемым в рамках реформирования ОСАГО, состоянию рынка ОСАГО и тенденциям его развития, а также оценить региональное распределение потребительских оценок по исследуемым вопросам. Кроме того, использование накопленных данных позволяет представить более точные результаты исследования по городам и социально-демографическим группам населения.

Для проведения опроса использована структурированная анкета, включающая, в том числе, 20 содержательных вопросов по теме исследования.

Накопление результатов по неизменно сформулированным вопросам дает возможность агрегировать данные исследований, повышать точность результатов, а также проследить динамику отношения автовладельцев к ОСАГО и изменениям, происходящим на этом рынке.

По итогам проведенного опроса подготовлен аналитический отчет. В приведенных далее таблицах и графиках указаны результаты исследований, проведенных в июне 2019 года - феврале 2020 года, все цифры даны от числа респондентов, определившихся с ответом..

В связи с недостаточностью выборки по отдельным городам и социально-демографическим группам результаты по ним носят оценочный характер, и данные приводятся интегрально по девяти

волнам исследования. Там, где выборка достаточна для того, чтобы сделать обоснованные выводы, отчет содержит данные по исследованию за отчетный период и динамику показателей за июнь 2019 года - февраль 2020 года. Там, где выборка недостаточна, используются агрегированные данные за девять месяцев исследования без указания динамики показателей.

1. Проникновение страхования

Опросы и проведенные на их основе расчеты показали, что в среднем по результатам исследований, проведенных в феврале 2020 года, 99% автомобилей, которые находятся в собственности автовладельцев, проживающих в крупных городах, застрахованы по ОСАГО. В среднем за июнь 2019 года - февраль 2020 года, по результатам девяти волн исследования, доля застрахованных по ОСАГО автомобилей составляет 98% (см. Рисунок 1). Как видно, проникновение ОСАГО по итогам февраля осталось на прежнем высоком уровне, практически очень близком к полному страхованию автопарков населения.



Рисунок 1. Проникновение ОСАГО по данным исследований за июнь 2019 года-февраль 2020 года

По нашим оценкам, самая высокая доля застрахованных автомобилей (и, соответственно, самая низкая доля незастрахованных) по городам, где было проведено исследование, имеется в Нижнем Новгороде, Новосибирске, Перми, Самаре и Екатеринбурге (см. Таблицу 1).

Таблица 1. Проникновение страхования по городам, где проводилось исследование в июне 2019 года - феврале 2020 года

Волгоград	95%
Воронеж	95%
Екатеринбург	98%
Казань	98%
Краснодар	97%
Красноярск	98%
Москва	98%
Нижний Новгород	99%
Новосибирск	99%
Омск	97%
Пермь	99%
Ростов-на-Дону	95%

Самара	99%
Санкт-Петербург	98%
Саратов	97%
Тюмень	98%
Уфа	98%
Челябинск	98%

Проникновение ОСАГО в распределении по полу, возрасту, уровню образования и самооценки уровня дохода приводятся в Таблице 2. Из нее видно, что по данным исследований, проведенных в июне 2019 года - феврале 2020 года, наибольшая доля застрахованных автомобилей характерна для автовладельцев из возрастной группы 40-50 лет, лиц с высшим и послевузовским образованием, студентов, лиц с невысоким уровнем дохода и а также для представителей группы нижнего среднего класса - тех кто может купить крупную бытовую технику, но не новый автомобиль.

Таблица 2. Доля автомобилей, застрахованных по ОСАГО в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев по данным за июнь 2019 года-февраль 2020 года

		Доля автомобилей, застрахованных по ОСАГО в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев
Пол	Мужской	98%
	Женский	97%
Возраст	18-30 лет	97%
	30-40 лет	98%
	40-50 лет	98%
	50-65 лет	98%
Образование	Среднее и неполное среднее	97%
	Среднее техническое	97%
	Высшее и послевузовское	98%
	Незаконченное высшее	98%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	97%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	98%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	98%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	97%
	Могу купить квартиру или новый дом	98%

2. Проблемы с приобретением полиса ОСАГО, электронные продажи полисов, оценка качества работы страховщиков при продаже полисов

По итогам исследований, проведенных в феврале 2020 года, менее 1% автовладельцев заявили о том, что в их городе затруднительно купить полис ОСАГО, еще 3% заявили, что с приобретением полиса встречаются затруднения. И 97% участников исследования отметили, что в их городе полис ОСАГО можно купить без каких-либо проблем (Рисунок 2). Как видно из рисунка, мы наблюдаем за последние месяцы стабильно высокий, растущий уровень доступности полисов ОСАГО для населения.

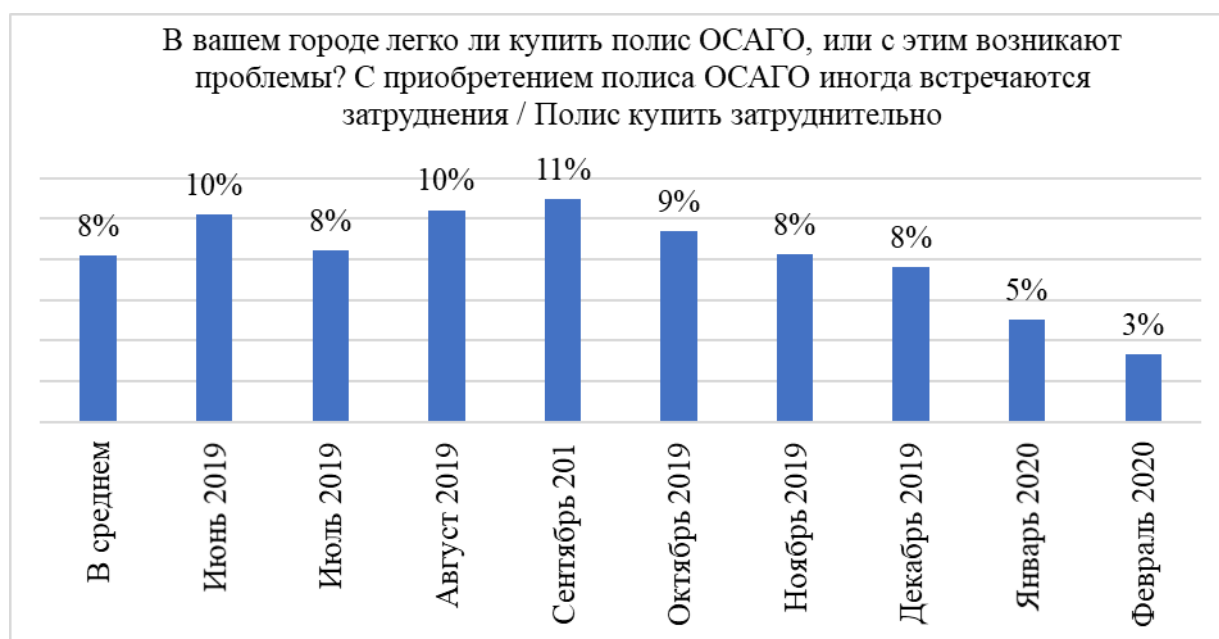


Рисунок 2. Оценка автовладельцами доступности полисов ОСАГО

По данным исследований, проведенных в июне 2019 года - феврале 2020 года, наибольшие проблемы с доступностью полисов ОСАГО наблюдаются в Воронеже, Новосибирске, Волгограде, Ростове-на-Дону и Саратове (см. Таблицу 3).

Таблица 3. Доля автовладельцев, которые считают, что в их городе есть проблемы с приобретением полисов ОСАГО или полис купить затруднительно по городам, где проводилось исследование в июне 2019 года - феврале 2020 года

Волгоград	13%
Воронеж	19%
Екатеринбург	8%
Казань	3%
Краснодар	8%
Красноярск	9%
Москва	4%
Нижний Новгород	7%
Новосибирск	15%
Омск	9%
Пермь	5%

Ростов-на-Дону	11%
Самара	6%
Санкт-Петербург	3%
Саратов	10%
Тюмень	8%
Уфа	7%
Челябинск	4%

По данным исследований, проведенных в июне 2019 года - феврале 2020 года, чаще всего затруднения с приобретением полисов ОСАГО испытывают мужчины, лица среднего возраста (от 30 до 40 лет), а также автовладельцы с самым низким уровнем дохода. При этом затруднения с приобретением полиса ОСАГО отмечают также автовладельцы, отличающиеся высоким уровнем благополучия (см. Таблицу 4).

Таблица 4. Доля автовладельцев, которые считают, что в их городе есть проблемы с приобретением полисов ОСАГО или полис купить затруднительно по социально-демографическим группам за июнь 2019 года-февраль 2020 года

Доля тех, кто считает, что в их городе есть проблемы с приобретением полисов ОСАГО или полис купить затруднительно в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев

Пол	Мужской	9%
	Женский	5%
Возраст	18-30 лет	8%
	30-40 лет	9%
	40-50 лет	8%
	50-65 лет	6%
Образование	Среднее и неполное среднее	7%
	Среднее техническое	7%
	Высшее и послевузовское	8%
	Незаконченное высшее	8%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	10%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	8%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	7%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	7%
	Могу купить квартиру или новый дом	9%

Исследования, проведенные в июне 2019 года - феврале 2020 года, показали, что 23% автовладельцев имеют опыт приобретения электронных полисов ОСАГО (по данным за февраль 2020 года

также – 23%). В последние месяцы доля тех, кто имеет опыт приобретения электронных полисов, остается стабильной на уровне 22-23% от общего числа автовладельцев. Напомним, что на пике, летом 2019 года, опыт приобретения электронных полисов ОСАГО имели 28% участников исследования.

В наибольшей степени опыт приобретения электронных полисов распространен среди автовладельцев Воронежа, Волгограда, Ростова-на-Дону, Новосибирска и Екатеринбурга (см Таблицу 5).

Таблица 5. Доля автовладельцев, которые за последний год покупали электронный полис ОСАГО через интернет по городам, где проводилось исследование в июне 2019 года - феврале 2020 года

Волгоград	38%
Воронеж	42%
Екатеринбург	28%
Казань	13%
Краснодар	28%
Красноярск	15%
Москва	24%
Нижний Новгород	12%
Новосибирск	28%
Омск	15%
Пермь	21%
Ростов-на-Дону	30%
Самара	24%
Санкт-Петербург	22%
Саратов	25%
Тюмень	25%
Уфа	17%
Челябинск	11%

Доля автовладельцев, которые за последний год покупали электронный полис ОСАГО через интернет (в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев) по данным за июнь 2019 года-февраль 2020 года, приведена в Таблице 6. Из нее видно, что чаще всего полисы ОСАГО через Интернет приобретают состоятельные автовладельцы, молодежь и лица среднего возраста (возрастная группа до 40 лет), а также лица с высшим и послевузовским образованием.

Таблица 6. Доля автовладельцев, которые за последний год покупали электронный полис ОСАГО через интернет в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев по итогам исследований, проведенных в июне 2019 года - феврале 2020 года

		Доля тех, кто за последний год покупал электронный полис ОСАГО через интернет в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев
Пол	Мужской	23%
	Женский	21%
Возраст	18-30 лет	32%

Доля тех, кто за последний год покупал электронный полис ОСАГО через интернет в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев

	30-40 лет	31%
	40-50 лет	22%
	50-65 лет	14%
Образование	Среднее и неполное среднее	14%
	Среднее техническое	19%
	Высшее и послевузовское	29%
	Незаконченное высшее	19%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	18%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	21%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	26%
	Могу купить новый автомобиль	27%
	Могу купить квартиру или новый дом	32%

Потребительская оценка качества работы страховщиков на этапе продажи страховых продуктов по данным за февраль 2020 года остается весьма высокой – полностью или в основном ей довольны 87% автовладельцев (см. Рисунок 3). Из графика также видно, что по результатам исследований в июне-феврале доля довольных качеством обслуживания не опускалась ниже 81%.



Рисунок 3. Оценка качества обслуживания при покупке полиса ОСАГО в июне 2019 года - феврале 2020 года

По данным за июнь 2019 года-февраль 2020 года самую высокую оценку работа страховщиков при продаже полисов заслужила в Москве, Челябинске, Казани, Санкт-Петербурге и Самаре (см. Таблицу 7).

Таблица 7. Доля автовладельцев, которые оценивают качество продаж полисов ОСАГО как скорее высокое / очень высокое по городам, где проводилось исследование по данным за июнь 2019 года – февраль 2020 года

Волгоград	77%
Воронеж	79%
Екатеринбург	85%
Казань	91%
Краснодар	84%
Красноярск	82%
Москва	93%
Нижний Новгород	84%
Новосибирск	82%
Омск	82%
Пермь	81%
Ростов-на-Дону	81%
Самара	86%
Санкт-Петербург	88%
Саратов	81%
Тюмень	84%
Уфа	86%
Челябинск	92%

В Таблице 8 представлена доля автовладельцев, которые оценивают качество продаж полисов ОСАГО как высокое и очень высокое в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев по данным исследований, проведенных в июне – феврале 2020 года. Из нее видно, что самым высоким образом качество обслуживания автовладельцев при продаже полисов оценивают женщины и пожилые люди (от 50 до 65 лет), а также группа автовладельцев со средним уровнем доходов.

Таблица 8. Доля автовладельцев, которые оценивают качество продаж полисов ОСАГО как высокое и очень высокое в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев по данным исследований, проведенных в июне 2019 года - феврале 2020 года

Доля тех, кто оценивает качество продаж полисов ОСАГО как высокое и очень высокое в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев

Пол	Мужской	83%
	Женский	91%
Возраст	18-30 лет	85%
	30-40 лет	81%

Доля тех, кто оценивает качество продаж полисов ОСАГО как высокое и очень высокое в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев

	40-50 лет	86%
	50-65 лет	88%
Образование	Среднее и неполное среднее	85%
	Среднее техническое	86%
	Высшее и послевузовское	84%
	Незаконченное высшее	85%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	81%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	84%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	87%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	87%
	Могу купить квартиру или новый дом	84%

Как видно из Рисунка 4, по результатам исследований, проведенных в июне 2019 года - феврале 2020 года, основными причинами недовольства автовладельцев работой страховщиков при продаже полисов ОСАГО являются сложность процедуры оформления полиса, неготовность страховщиков предоставлять страхователям законные скидки – учитывать понижающие коэффициенты при определении стоимости полиса ОСАГО, а также длинные очереди (долгое ожидание оформления полиса).



Рисунок 4. Причины недовольства автовладельцев при покупке полиса ОСАГО по данным исследований, проведенных в июне 2019 года - феврале 2020 года

3. Отношение автовладельцев к стоимости полиса ОСАГО

По данным за февраль 2020 года 70% автовладельцев считают стоимость полисов ОСАГО доступной, невысокой, скорее приемлемой или относятся к стоимости полиса нейтрально (см. Рисунок 5). Это больше, чем месяц назад – в январе такую точку зрения на стоимость полиса разделяли 64% автовладельцев.

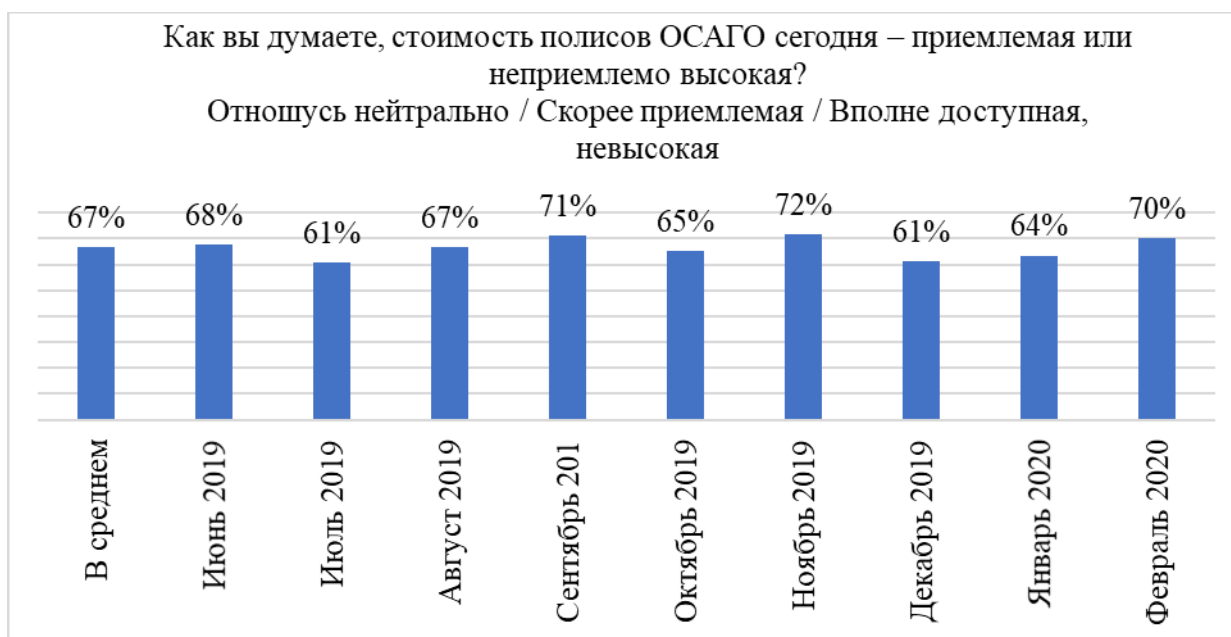


Рисунок 5. Отношение автовладельцев к стоимости полисов ОСАГО по результатам исследований, проведенных в июне 2019 года - феврале 2020 года

Надо отметить, что за все время проведения исследований доля автовладельцев, считающих стоимость полиса ОСАГО приемлемой, не опускалось ниже 61%. Самая высокая доля автовладельцев, которые считают стоимость полиса приемлемой, доступной, или относятся к ней нейтрально по итогам исследований, проведенных в июне 2019 года - феврале 2020 года, отмечена в Екатеринбурге, Москве, Санкт-Петербурге, Казани и Перми (см. Таблицу 9).

Таблица 9. Доля автовладельцев, которые считают стоимость полиса ОСАГО скорее приемлемой, вполне доступной или относятся к ней нейтрально по городам, где проводилось исследование в июне 2019 года - феврале 2020 года

Волгоград	59%
Воронеж	65%
Екатеринбург	73%
Казань	70%
Краснодар	66%
Красноярск	66%
Москва	71%
Нижний Новгород	65%
Новосибирск	66%

Омск	64%
Пермь	70%
Ростов-на-Дону	65%
Самара	60%
Санкт-Петербург	71%
Саратов	65%
Тюмень	63%
Уфа	68%
Челябинск	64%

В Таблице 10 приведена доля автовладельцев, которые считают стоимость полиса ОСАГО скорее приемлемой, вполне доступной или относятся к ней нейтрально в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев по итогам исследований, проведенных в июне 2019 года - феврале 2020 года. Из нее видно, что более всего стоимость полисов ОСАГО удовлетворяет женщин, лиц в возрастной группе 40-50 лет, обладателей высшего и послевузовского образования, а также автовладельцев со средним и высоким уровнем дохода.

Таблица 10. Доля автовладельцев, которые считают стоимость полиса ОСАГО скорее приемлемой или вполне доступной в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев по итогам исследований, проведенных в июне 2019 года - феврале 2020 года

Доля тех, кто считает стоимость полиса ОСАГО скорее приемлемой, вполне доступной или относятся к ней нейтрально в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев

Пол	Мужской	65%
	Женский	71%
Возраст	18-30 лет	64%
	30-40 лет	65%
	40-50 лет	70%
	50-65 лет	68%
Образование	Среднее и неполное среднее	66%
	Среднее техническое	63%
	Высшее и послевузовское	70%
	Незаконченное высшее	57%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	46%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	65%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	71%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	75%
	Могу купить квартиру или новый дом	77%

4. Распространенность использования автомобиля без полиса ОСАГО

По итогам исследований, проведенных в феврале 2020 года, 83% автовладельцев не знают случаев, когда автомобиль используется без полиса ОСАГО (Рисунок 6). В июне 2019 года – феврале 2020 года по результатам девяти волн исследования 81% респондентов не знали случаев езды без полиса ОСАГО.

Самая высокая доля автомобилей, использующихся без полиса ОСАГО, согласно данным исследования по городам, где проводилось исследование в июне 2019 года - феврале 2020 года, имеется в следующих городах: Воронеж, Красноярск, Волгоград, Саратов и Новосибирск (см. Таблицу 11).

В Таблице 12 приводится доля респондентов, которым известны случаи езды без полисов ОСАГО в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев по результатам исследований, проведенных в июне 2019 года - феврале 2020 года. Из нее видно, что в наибольшей степени это знание фактов езды без полисов ОСАГО характерно для молодежи до 30 лет и студентов. Из этого можно предположить, что именно в данных группах езда без полисов ОСАГО наиболее распространена.



Рисунок 6. Распространенность пользования автомобилями без полисов ОСАГО

Таблица 11. Доля автовладельцев, которым известны случаи езды без полисов ОСАГО по городам, где проводилось исследование в июне 2019 года - феврале 2020 года

Волгоград	30%
Воронеж	35%
Екатеринбург	19%
Казань	11%
Краснодар	21%

Красноярск	31%
Москва	11%
Нижний Новгород	21%
Новосибирск	23%
Омск	16%
Пермь	17%
Ростов-на-Дону	21%
Самара	18%
Санкт-Петербург	14%
Саратов	23%
Тюмень	19%
Уфа	15%
Челябинск	10%

Таблица 12. Доля респондентов, которым известны случаи езды без полисов ОСАГО в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев по результатам исследований, проведенных в июне 2019 года - феврале 2020 года

		Доля респондентов, которым известны случаи езды без полисов ОСАГО в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев
Пол	Мужской	21%
	Женский	13%
Возраст	18-30 лет	28%
	30-40 лет	22%
	40-50 лет	23%
	50-65 лет	15%
Образование	Среднее и неполное среднее	11%
	Среднее техническое	17%
	Высшее и послевузовское	22%
	Незаконченное высшее	18%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	28%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	21%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	21%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	17%
	Могу купить квартиру или новый дом	21%

5. Возможности приобретения фальсифицированного полиса ОСАГО, распространенность фальсифицированных полисов

Более двух третей автовладельцев, опрошенных в феврале 2020 года (74%) заявили о том, что в их городе можно купить фальсифицированный полис ОСАГО (Рисунок 7). В целом по девяти волнам исследования с июня 2019 по февраль 2020 года 56% автовладельцев заявили о том, что в их городе доступны фальсифицированные полисы ОСАГО.



Рисунок 7. Доступность фальсифицированных полисов ОСАГО

Тревожная тенденция роста доступности фальсифицированных полисов ОСАГО наметилась с осени 2019 года. На нее следует обратить внимание страховому сообществу и правоохранительным органам. По данным наших исследований, проведенных в июне 2019 года - феврале 2020 года, легче всего купить фальсифицированный полис ОСАГО в Москве, Воронеже, Перми, Казани и Новосибирске (см. Таблицу 13).

Самая большая доля граждан, уверенных в доступности фальсифицированных полисов, по данным за июнь 2019 года-февраль 2020 года характерна для наиболее бедных граждан и наиболее богатых граждан, студентов, а также обладателей высшего и послевузовского образования (см. Таблицу 14).

Таблица 13. Доля автовладельцев, которые считают, что в их городе легко (или при желании можно) купить фальсифицированный полис ОСАГО по городам, где проводилось исследование по данным за июнь 2019 года-февраль 2020 года

Волгоград	54%
Воронеж	67%
Екатеринбург	53%
Казань	59%

Краснодар	54%
Красноярск	45%
Москва	81%
Нижний Новгород	49%
Новосибирск	57%
Омск	42%
Пермь	63%
Ростов-на-Дону	56%
Самара	53%
Санкт-Петербург	53%
Саратов	55%
Тюмень	53%
Уфа	49%
Челябинск	55%

Таблица 14. Доля автовладельцев, которые считают, что в их городе легко (или при желании можно) купить фальсифицированный полис ОСАГО в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев по результатам исследований, проведенных в июне 2019 года - феврале 2020 года

Доля респондентов, кто считает, что в их городе легко (или при желании можно) купить фальсифицированный полис ОСАГО в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев

Пол	Мужской	59%
	Женский	45%
Возраст	18-30 лет	57%
	30-40 лет	56%
	40-50 лет	54%
	50-65 лет	57%
Образование	Среднее и неполное среднее	47%
	Среднее техническое	56%
	Высшее и послевузовское	61%
	Незаконченное высшее	59%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	68%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	50%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	58%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	59%
	Могу купить квартиру или новый дом	61%

По данным исследований, проведенных в феврале 2020 года, 91% респондентов не знают людей, которые пользуются машинами с фальсифицированными полисами ОСАГО – это несколько больше, чем в среднем по итогам девяти волн исследования (92%), проведенным в июне 2019 года - феврале 2020 года (см. Рисунок 8).



Рисунок 8. Распространенность фальсифицированных полисов ОСАГО

Больше всего тех, кто ездит с поддельным полисом по данным исследования за июнь 2019 года-февраль 2020 года в Ростове-на-Дону, Москве, Омске, Воронеже и Красноярске (см. Таблицу 15).

Таблица 15. Доля тех, кто знает автомобилистов, которые ездят с фальсифицированными полисами ОСАГО по городам, где проводилось исследование по данным за июнь 2019 года-февраль 2020 года

Волгоград	9%
Воронеж	13%
Екатеринбург	4%
Казань	5%
Краснодар	11%
Красноярск	11%
Москва	16%
Нижний Новгород	2%
Новосибирск	6%
Омск	13%
Пермь	4%
Ростов-на-Дону	19%
Самара	2%
Санкт-Петербург	7%
Саратов	6%
Тюмень	7%

Уфа	2%
Челябинск	3%

В Таблице 16 представлены данные о доле тех, кто знает автомобилистов, которые ездят с фальсифицированными полисами ОСАГО, в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев по данным за июнь 2019 года-февраль 2020 года. Из нее видно, что это явление в наибольшей степени распространено среди наиболее состоятельных россиян и лиц с незаконченным высшим образованием (студентов).

Таблица 16. Доле тех, кто знает автомобилистов, которые ездят с фальсифицированными полисами ОСАГО, в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев по данным за июнь 2019 года-февраль 2020 года

Доля тех, кто знает автомобилистов, которые ездят с фальсифицированными полисами ОСАГО, в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев

Пол	Мужской	9%
	Женский	5%
Возраст	18-30 лет	10%
	30-40 лет	8%
	40-50 лет	10%
	50-65 лет	5%
Образование	Среднее и неполное среднее	5%
	Среднее техническое	7%
	Высшее и послевузовское	8%
	Незаконченное высшее	17%
Само- оценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	7%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	9%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	6%
	Могу купить новый автомобиль	8%
	Могу купить квартиру или новый дом	15%

6. Частота получения возмещений по ОСАГО, оценка качества выплат и причины недовольства автовладельцев

Как видно из Рисунка 9, по данным за июнь 2019 года-февраль 2020 года значительное число автовладельцев (18%) имеет опыт получения выплат по ОСАГО (или осведомлены о таком опыте).



Рисунок 9. Частота получения выплат по ОСАГО по данным исследований в июне 2019 года - феврале 2020 года

Самая большая доля тех, кто получал выплаты страхового возмещения по ОСАГО, согласно данным исследования отмечена в Самаре, Казани, Уфе, Челябинске и Воронеже (см. Таблицу 17).

Таблица 17. Доля тех, кто сам получал за последний год выплаты по ОСАГО (или получали знакомые люди) по городам, где проводилось исследование в июне 2019 года - феврале 2020 года

Волгоград	19%
Воронеж	22%
Екатеринбург	13%
Казань	22%
Краснодар	17%
Красноярск	15%
Москва	16%
Нижний Новгород	18%
Новосибирск	18%
Омск	18%
Пермь	17%
Ростов-на-Дону	13%
Самара	23%
Санкт-Петербург	16%
Саратов	19%
Тюмень	18%
Уфа	22%
Челябинск	22%

В Таблице 18 показана доля автовладельцев, которые сами получали за последний год выплаты по ОСАГО (или получали знакомые люди) в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев по данным за июнь 2019 года-февраль 2020 года. Из нее видно, что чаще всего получали возмещение молодежь до 30 лет, а также автовладельцы с самым высоким доходом.

Таблица 18. Доля тех, кто сам получал за последний год выплаты по ОСАГО (или получали знакомые люди) в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев

Доля тех, кто сам получал за последний год выплаты по ОСАГО (или получали знакомые люди) в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев

Пол	Мужской	19%
	Женский	16%
Возраст	18-30 лет	25%
	30-40 лет	19%
	40-50 лет	22%
	50-65 лет	15%
Образование	Среднее и неполное среднее	16%
	Среднее техническое	16%
	Высшее и послевузовское	20%
	Незаконченное высшее	21%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	20%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	18%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	18%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	19%
	Могу купить квартиру или новый дом	27%

В феврале 2020 года 68% автовладельцев, получавших возмещения в связи со страховыми случаями по ОСАГО, скорее удовлетворены, удовлетворены или полностью удовлетворены качеством урегулирования убытков. При этом по данным за июнь 2019 года-февраль 2020 года 72% тех, кто получал выплаты, скорее удовлетворены, полностью или в основном удовлетворены работой страховщиков при урегулировании страховых случаев (см. Рисунок 10).

По итогам исследований за июнь 2019 года-февраль 2020 года самая высокая доля полностью или в основном довольных качеством урегулирования, а также тех, кто придерживается нейтральной оценки качества выплат, отмечена в Уфе, Перми, Казани, Воронеже и Челябинске (см. Таблицу 19).

В Таблице 20 приведена доля полностью или в основном довольных качеством выплат по ОСАГО в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев по итогам исследований за июнь 2019 года-февраль 2020 года. Из нее видно, что самый высокий уровень

удовлетворенности характерен для автовладельцев со средним уровнем дохода, молодежи до 30 лет, а также группы с невысоким образовательным уровнем (среднее и неполное среднее образование).



Рисунок 10. Оценка качества урегулирования претензий при страховых случаях по ОСАГО по итогам исследований за июнь 2019 года-февраль 2020 года

Таблица 19. Доля полностью или в основном довольных качеством выплат, а также тех, кто придерживается нейтральной оценки качества выплат по ОСАГО по городам, где проводилось исследование за июнь 2019 года-февраль 2020 года

Волгоград	69%
Воронеж	75%
Екатеринбург	63%
Казань	76%
Краснодар	73%
Красноярск	74%
Москва	61%
Нижний Новгород	62%
Новосибирск	74%
Омск	71%
Пермь	78%
Ростов-на-Дону	70%
Самара	72%
Санкт-Петербург	74%
Саратов	71%
Тюмень	74%
Уфа	85%
Челябинск	74%

Таблица 20. Доля полностью или в основном довольных качеством выплат по ОСАГО, а также тех, кто придерживается нейтральной оценки, в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев по итогам исследований за июнь 2019 года-февраль 2020 года

		Доля полностью или в основном довольных качеством выплат по ОСАГО, а также тех, кто придерживается нейтральной оценки в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев
Пол	Мужской	72%
	Женский	74%
Возраст	18-30 лет	77%
	30-40 лет	67%
	40-50 лет	73%
	50-65 лет	77%
Образование	Среднее и неполное среднее	81%
	Среднее техническое	77%
	Высшее и послевузовское	71%
	Незаконченное высшее	71%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	60%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	66%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	84%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	78%
	Могу купить квартиру или новый дом	64%

По итогам исследований за июнь 2019 года-февраль 2020 года основные причины недовольства автовладельцев при получении выплат – это (см. Рисунок 11):

- Неполная выплата возмещения, попытка страховщика снизить выплату,
- Долгие сроки разбирательства и ремонта,
- Отказ в выплате,
- Некачественный ремонт на станции техобслуживания.



Рисунок 11. Причины недовольства при получении выплат по ОСАГО по итогам исследований за июнь 2019 года-февраль 2020 года

7. Частота мошенничества среди автовладельцев при получении выплат по ОСАГО

При этом надо отметить, что попытка искажения информации в свою пользу с целью увеличения выплат остается не единичным явлением при получении возмещений по ОСАГО. По данным исследования за февраль 2020 года, 36% респондентов известны более или менее частые случаи попыток обмануть страховщиков при получении выплат по ОСАГО (см. Рисунок 12). В среднем по девяти волнам исследования случаи обмана страховых компаний известны 20% респондентов. Как видно из рисунка, число тех, кому известны случаи мошенничества со стороны страхователей, непрерывно растет с августа 2019 года.

По итогам исследований за июнь 2019 года-февраль 2020 года чаще всего такие попытки встречаются в Волгограде, Воронеже, Москве, Екатеринбурге, Новосибирске и Уфе (см. Таблицу 21).

По итогам исследований за июнь 2019 года-февраль 2020 года, как видно из Таблицы 22, больше всего о случаях мошенничества при получении выплат известно представителям средней возрастной группы от 40 до 50 лет, молодежи до 30 лет, а также лицам со средним уровнем дохода.



Рисунок 12. Частота мошенничеств со стороны автовладельцев при получении выплат по ОСАГО по итогам исследований за июнь 2019 года-февраль 2020 года

Таблица 21. Доля тех, кому известны случаи обмана страховщиков при получении выплат по городам, где проводилось исследование за июнь 2019 года-февраль 2020 года

Волгоград	29%
Воронеж	26%
Екатеринбург	25%
Казань	16%
Краснодар	21%
Красноярск	15%
Москва	25%
Нижний Новгород	20%
Новосибирск	22%
Омск	15%
Пермь	16%
Ростов-на-Дону	19%
Самара	14%
Санкт-Петербург	20%
Саратов	18%
Тюмень	20%
Уфа	22%
Челябинск	18%

Таблица 22. Доля тех, кому известны случаи обмана страховщиков при получении выплат в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев по результатам исследований за июнь 2019 года-февраль 2020 года

		Доля тех, кому известны случаи обмана страховщиков при получении выплат в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев
Пол	Мужской	21%
	Женский	16%
Возраст	18-30 лет	23%
	30-40 лет	19%
	40-50 лет	24%
	50-65 лет	20%
Образование	Среднее и неполное среднее	19%
	Среднее техническое	20%
	Высшее и послевузовское	21%
	Незаконченное высшее	20%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	20%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	22%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	22%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	16%
	Могу купить квартиру или новый дом	21%

8. Осведомленность автовладельцев об изменениях в системе ОСАГО, поддержка новаций на рынке ОСАГО

Среди страхователей сохраняется достаточно высокий уровень осведомленности о новациях, происходящих в последнее время на рынке ОСАГО. Так, в феврале 2020 года 81% автовладельцев заявили о том, что знают о приоритете натурального возмещения ущерба над денежным, 70% - об увеличении максимального возмещения по «европротоколу», 40% участников исследования заявили о том, что знают о фиксации коэффициента бонус-малус в течение года и 65% - о расширении ценового коридора при определении стоимости полиса ОСАГО для потребителя (см. Рисунок 13). Эти показатели находятся на уровне средних значений, полученных на протяжении исследования.

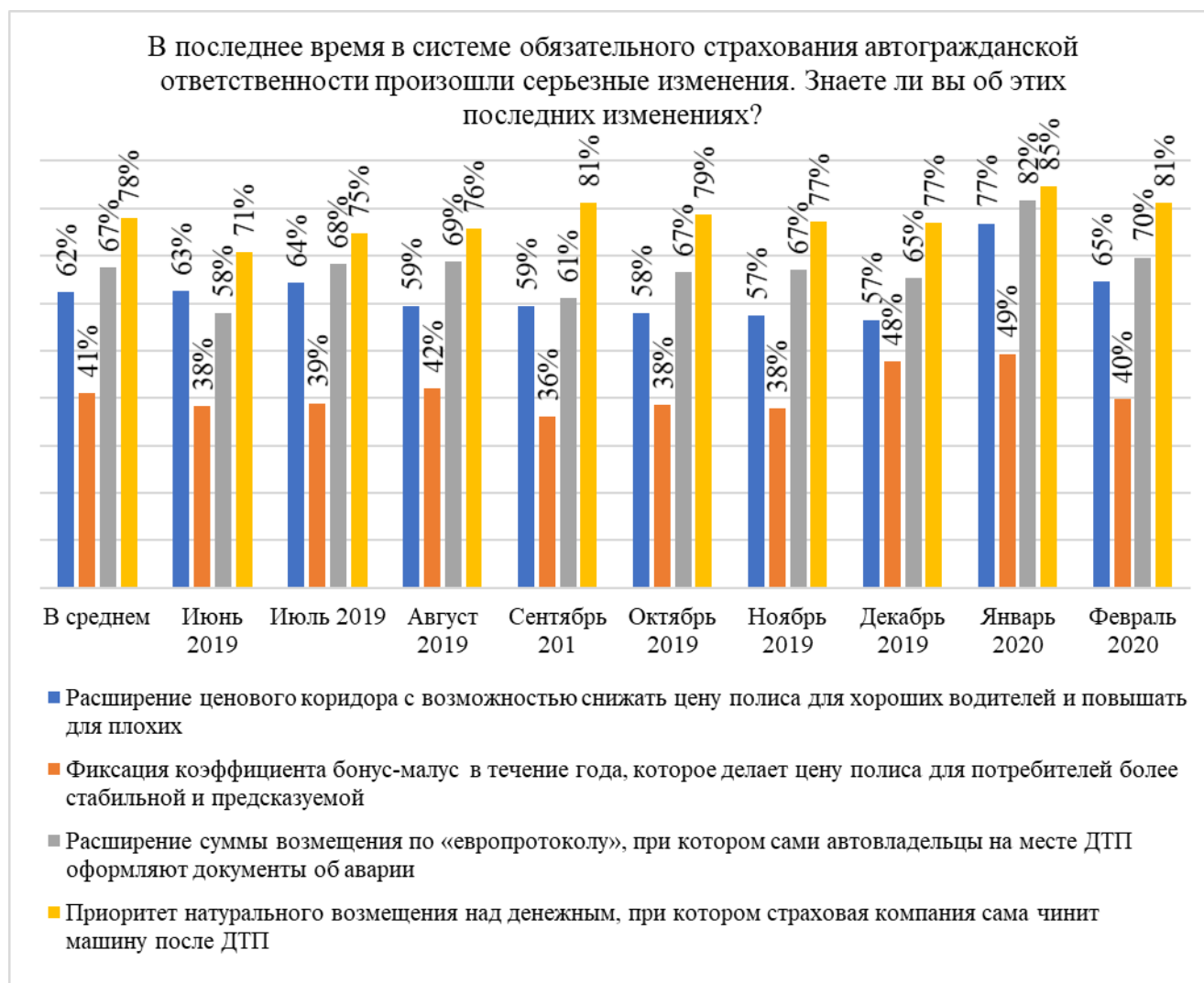


Рисунок 13. Доля тех, кто знает об изменениях в системе ОСАГО по результатам исследований за июнь 2019 года-февраль 2020 года

Данные о региональной осведомленности относительно новаций в ОСАГО по результатам исследований за июнь 2019 года-февраль 2020 года приведены в Таблице 23. К числу автовладельцев, наиболее осведомленных о реформах ОСАГО, относятся жители Москвы, Санкт-Петербурга, Казани, Самары и Челябинска.

Таблица 23. Доля тех, кто осведомлен о новациях в ОСАГО по городам, где проводилось исследование за июнь 2019 года-февраль 2020 года

	Расширение ценового коридора	Фиксация коэффициента бонус-малус в течение года	Расширение суммы возмещения по «европротоколу»	Приоритет натурального возмещения над денежным
Волгоград	65%	40%	57%	72%
Воронеж	55%	44%	62%	79%
Екатеринбург	63%	41%	66%	78%

	Расширение ценового ко- ридора	Фиксация ко- эффициента бонус-малус в течение года	Расширение суммы возмеще- ния по «европро- токолу»	Приоритет натурального возмещения над денежным
Казань	69%	45%	77%	84%
Краснодар	63%	41%	70%	78%
Красноярск	56%	34%	60%	68%
Москва	73%	49%	79%	85%
Нижний Новгород	59%	41%	70%	83%
Новосибирск	55%	40%	65%	76%
Омск	50%	32%	55%	68%
Пермь	70%	38%	69%	80%
Ростов-на-Дону	61%	35%	68%	74%
Самара	66%	43%	74%	82%
Санкт-Петербург	72%	51%	74%	82%
Саратов	61%	39%	67%	77%
Тюмень	61%	40%	65%	76%
Уфа	55%	38%	67%	80%
Челябинск	66%	45%	68%	79%

В Таблице 24 приведена доля тех, кто осведомлен о новациях в ОСАГО в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев по результатам исследований за июнь 2019 года-февраль 2020 года. Как видно из Таблицы 24, лучше всего осведомлены о новациях в ОСАГО люди с высшим и послевузовским образованием, а также группа автовладельцев с доходом выше среднего.

Таблица 24. Доля тех, кто осведомлен о новациях в ОСАГО в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев по результатам исследований за июнь 2019 года-февраль 2020 года

		Расширение ценового коридора с возможностью снижать цену по- лиса для хороших водителей и повышать для плохих	Фиксация коэффициента бонус- малус в течение года, которое де- лает цену полиса для потреби- телей более стабильной и предска- зуемой	Расширение суммы возмещения по «европротоколу», при котором сами автовладельцы на месте ДТП оформляют документы об аварии	Приоритет натурального возме- щения над денежным, при кото- ром страховая компания сама чи- нит машину после ДТП
Пол	Мужской	63%	42%	68%	80%
	Женский	60%	38%	65%	70%
Возраст	18-30 лет	63%	42%	64%	79%
	30-40 лет	58%	44%	68%	80%

	Расширение ценового коридора с возможностью снизить цену полиса для хороших водителей и повысить для плохих	Фиксация коэффициента бонуса в течение года, которое делает цену полиса для потребителей более стабильной и предсказуемой	Расширение суммы возмещения по «европротоколу», при котором сами автовладельцы на месте ДТП оформляют документы об аварии	Приоритет натурального возмещения над денежным, при котором страховая компания сама чинит машину после ДТП
40-50 лет	64%	41%	70%	77%
50-65 лет	67%	39%	68%	78%
Образование				
Среднее и неполное среднее	49%	29%	63%	72%
Среднее техническое	66%	43%	68%	77%
Высшее и послевузовское	65%	46%	69%	81%
Незаконченное высшее	66%	39%	68%	78%
Самостоятельная оценка уровня дохода				
Денег с трудом хватает на питание	56%	38%	64%	77%
Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	64%	40%	68%	75%
Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	64%	44%	71%	80%
Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	65%	46%	66%	85%
Могу купить квартиру или новый дом	58%	44%	72%	82%

По данным за февраль 2020 года полностью или в основном поддерживают, а также относятся к инициативе нейтрально среди опрошенных

- 92% - расширение тарифного коридора, 93% опрошенных в июне 2019 года - феврале 2020 года,
- 57% - приоритет натурального возмещения, 61% опрошенных в июне 2019 года - феврале 2020 года,
- 70% - развитие «европротокола», 73% опрошенных в июне 2019 года - феврале 2020 года,
- 75% - увеличение «потолка» возмещения в связи с материальным ущербом, а также ущербом жизни и здоровью, 77% опрошенных в июне 2019 года - феврале 2020 года (см. Рисунок 14).

Региональные данные о поддержке направлений развития и реформирования системы ОСАГО по результатам исследований за июнь 2019 года-февраль 2020 года приведены в Таблице 25. Из нее

видно, что самый высокий уровень поддержки различных направлений реформирования системы ОСАГО характерен для Екатеринбурга, Перми, Москвы, Санкт-Петербурга и Самары.

В Таблице 26 представлена доля тех, кто поддерживает движение по различным направлениям реформирования ОСАГО в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев по результатам исследований за июнь 2019 года-февраль 2020 года. Самый высокий уровень поддержки новациям в ОСАГО оказывают женщины, молодежь в возрасте до 30 лет, а также представители среднего класса – те, кто способны купить новую бытовую технику, новый автомобиль, но не квартиру.

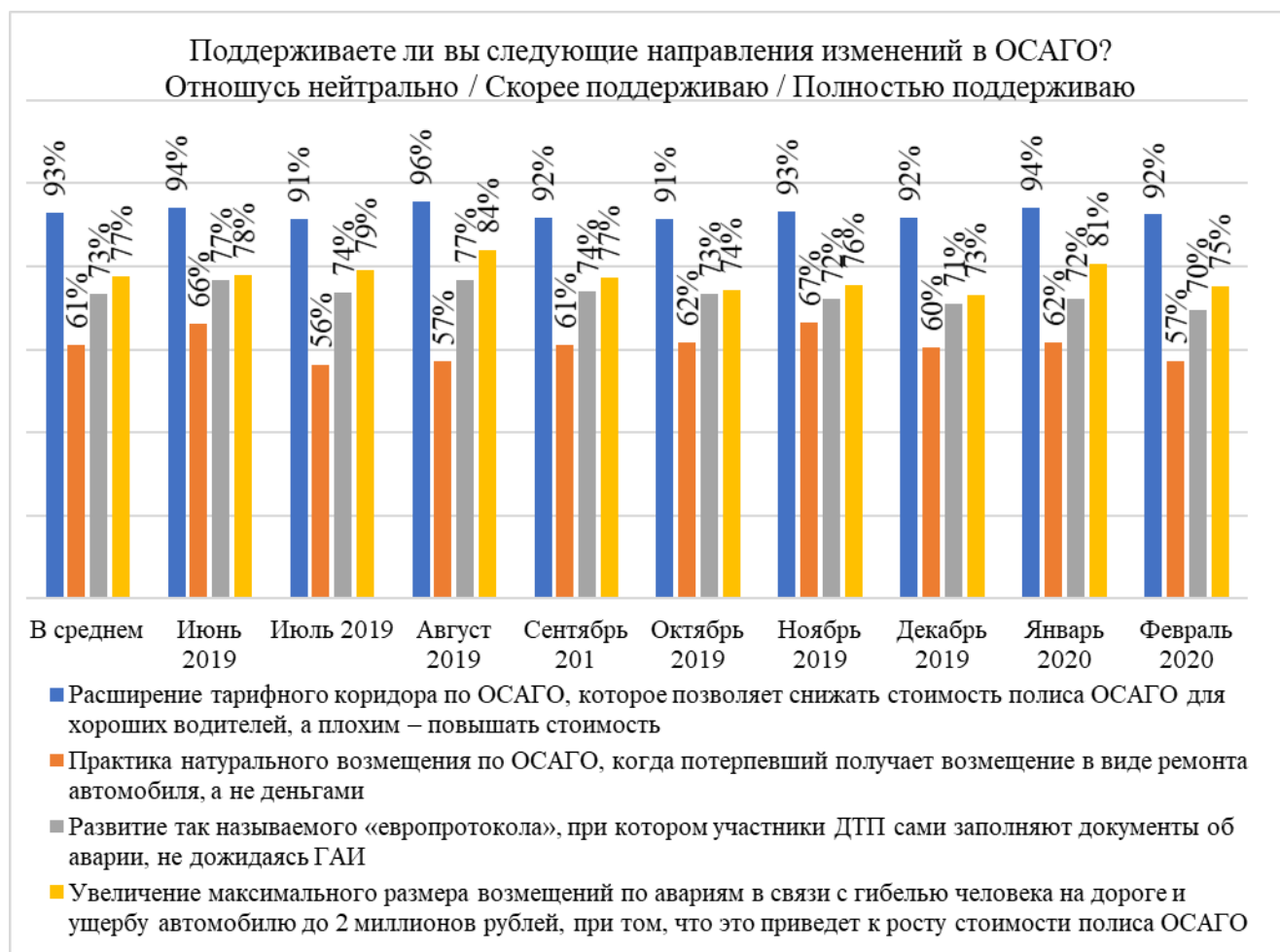


Рисунок 14. Уровень поддержки направлений реформирования ОСАГО среди автовладельцев по результатам исследований за июнь 2019 года-февраль 2020 года

Таблица 25. Доля тех, кто поддерживает движение по различным направлениям реформирования ОСАГО по городам, где проводилось исследование за июнь 2019 года-февраль 2020 года

Город	Расширение тарифного коридора	Практика расширения натурального возмещения по ОСАГО	Развитие «европротокола»	Увеличение максимального размера возмещений по ОСАГО
Волгоград	93%	49%	65%	80%

Воронеж	90%	57%	72%	80%
Екатеринбург	94%	73%	83%	77%
Казань	90%	62%	80%	74%
Краснодар	92%	57%	72%	79%
Красноярск	95%	59%	69%	77%
Москва	91%	73%	74%	80%
Нижний Новгород	91%	55%	71%	77%
Новосибирск	95%	54%	67%	70%
Омск	93%	61%	73%	77%
Пермь	96%	67%	82%	80%
Ростов-на-Дону	93%	51%	72%	81%
Самара	94%	63%	75%	80%
Санкт-Петербург	94%	74%	73%	75%
Саратов	92%	56%	72%	79%
Тюмень	94%	63%	73%	78%
Уфа	94%	59%	73%	78%
Челябинск	90%	58%	71%	77%

Таблица 26. Доля тех, кто поддерживает движение по различным направлениям реформирования ОСАГО в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев

		Расширение тарифного коридора по ОСАГО	Практику натурального возмещения по ОСАГО	Развитие «европротокола»	Увеличение максимального размера возмещений по авариям в связи с гибелью человека на дороге и ущерб автомобилью
Пол	Мужской	92%	59%	73%	78%
	Женский	94%	69%	73%	76%
Возраст	18-30 лет	93%	57%	78%	82%
	30-40 лет	91%	58%	77%	78%
	40-50 лет	94%	62%	76%	77%
	50-65 лет	94%	64%	68%	76%
	Среднее и неполное среднее	94%	64%	67%	75%
Образование	Среднее техническое	95%	62%	70%	81%
	Высшее и послевузовское	92%	61%	76%	76%
	Незаконченное высшее	91%	50%	82%	79%
	Денег с трудом хватает на питание	88%	47%	64%	69%

		Расширение тарифного коридора по ОСАГО	Практику натурального возмещения по ОСАГО	Развитие «европротокола»	Увеличение максимального размера возмещений по авариям в связи с гибелью человека на дороге и ущерббу автомобилю
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	94%	57%	70%	77%
Самооценка уровня дохода	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	94%	66%	78%	81%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	95%	69%	80%	77%
	Могу купить квартиру или новый дом	89%	63%	75%	77%

Выводы из исследования

1. Проникновение страхования

Опросы и проведенные на их основе расчеты показали, что в среднем по результатам исследований, проведенных в феврале 2020 года, 99% автомобилей, которые находятся в собственности автовладельцев, проживающих в крупных городах, застрахованы по ОСАГО. В среднем за июнь 2019 года - февраль 2020 года, по результатам девяти волн исследования, доля застрахованных по ОСАГО автомобилей составляет 98%. Как видно, проникновение ОСАГО по итогам февраля осталось на прежнем высоком уровне, практически очень близком к полному страхованию автопарков населения.

По нашим оценкам, самая высокая доля застрахованных автомобилей (и, соответственно, самая низкая доля незастрахованных) по городам, где было проведено исследование, имеется в Нижнем Новгороде, Новосибирске, Перми, Самаре и Екатеринбурге.

По данным исследований, проведенных в июне 2019 года - феврале 2020 года, наибольшая доля застрахованных автомобилей характерна для автовладельцев из возрастной группы 40-50 лет, лиц с высшим и послевузовским образованием, студентов, лиц с невысоким уровнем дохода и а также для представителей группы нижнего среднего класса - тех кто может купить крупную бытовую технику, но не новый автомобиль.

2. Проблемы с приобретением полиса ОСАГО, электронные продажи полисов, оценка качества работы страховщиков при продаже полисов

По итогам исследований, проведенных в феврале 2020 года, менее 1% автовладельцев заявили о том, что в их городе затруднительно купить полис ОСАГО, еще 3% заявили, что с приобретением

полиса встречаются затруднения. И 97% участников исследования отметили, что в их городе полис ОСАГО можно купить без каких-либо проблем. Мы наблюдаем за последние месяцы стабильно высокий, растущий уровень доступности полисов ОСАГО для населения.

По данным исследований, проведенных в июне 2019 года - феврале 2020 года, наибольшие проблемы с доступностью полисов ОСАГО наблюдаются в Воронеже, Новосибирске, Волгограде, Ростове-на-Дону и Саратове.

Чаще всего затруднения с приобретением полисов ОСАГО испытывают мужчины, лица среднего возраста (от 30 до 40 лет), а также автовладельцы с самым низким уровнем дохода. При этом затруднения с приобретением полиса ОСАГО отмечают также автовладельцы, отличающиеся высоким уровнем благополучия.

Исследования, проведенные в июне 2019 года - феврале 2020 года, показали, что 23% автовладельцев имеют опыт приобретения электронных полисов ОСАГО (по данным за февраль 2020 года также – 23%). В последние месяцы доля тех, кто имеет опыт приобретения электронных полисов, остается стабильной на уровне 22-23% от общего числа автовладельцев. Напомним, что на пике, летом 2019 года, опыт приобретения электронных полисов ОСАГО имели 28% участников исследования.

В наибольшей степени опыт приобретения электронных полисов распространен среди автовладельцев Воронежа, Волгограда, Ростова-на-Дону, Новосибирска и Екатеринбурга.

Чаще всего полисы ОСАГО через Интернет приобретают состоятельные автовладельцы, молодежь и лица среднего возраста (возрастная группа до 40 лет), а также лица с высшим и послевузовским образованием.

Потребительская оценка качества работы страховщиков на этапе продажи страховых продуктов по данным за февраль 2020 года остается весьма высокой – полностью или в основном ей довольны 87% автовладельцев. По результатам исследований в июне-феврале доля довольных качеством обслуживания не опускалась ниже 81%.

По данным за июнь 2019 года-февраль 2020 года самую высокую оценку работа страховщиков при продаже полисов заслужила в Москве, Челябинске, Казани, Санкт-Петербурге и Самаре.

Самым высоким образом качество обслуживания автовладельцев при продаже полисов оценивают женщины и пожилые люди (от 50 до 65 лет), а также группа автовладельцев со средним уровнем доходов.

Основными причинами недовольства автовладельцев работой страховщиков при продаже полисов ОСАГО являются сложность процедуры оформления полиса, неготовность страховщиков предоставлять страхователям законные скидки – учитывать понижающие коэффициенты при определении стоимости полиса ОСАГО, а также длинные очереди (долгое ожидание оформления полиса).

3. Отношение автовладельцев к стоимости полиса ОСАГО

По данным за февраль 2020 года 70% автовладельцев считают стоимость полисов ОСАГО доступной, невысокой, скорее приемлемой или относятся к стоимости полиса нейтрально. Это больше, чем месяц назад – в январе такую точку зрения на стоимость полиса разделяли 64% автовладельцев.

Надо отметить, что за все время проведения исследований доля автовладельцев, считающих стоимость полиса ОСАГО приемлемой, не опускалось ниже 61%. Самая высокая доля автовладельцев, которые считают стоимость полиса приемлемой, доступной, или относятся к ней нейтрально по итогам исследований, проведенных в июне 2019 года - феврале 2020 года, отмечена в Екатеринбурге, Москве, Санкт-Петербурге, Казани и Перми.

Более всего стоимость полисов ОСАГО удовлетворяет женщин, лиц в возрастной группе 40-50 лет, обладателей высшего и послевузовского образования, а также автовладельцев со средним и высоким уровнем дохода.

4. Распространенность использования автомобиля без полиса ОСАГО

По итогам исследований, проведенных в феврале 2020 года, 83% автовладельцев не знают случаев, когда автомобиль используется без полиса ОСАГО. В июне 2019 года – феврале 2020 года по результатам девяти волн исследования 81% респондентов не знали случаев езды без полиса ОСАГО.

Самая высокая доля автомобилей, использующихся без полиса ОСАГО, согласно данным исследования по городам, где проводилось исследование в июне 2019 года - феврале 2020 года, имеется в следующих городах: Воронеж, Красноярск, Волгоград, Саратов и Новосибирск.

В наибольшей степени это знание фактов езды без полисов ОСАГО характерно для молодежи до 30 лет и студентов. Из этого можно предположить, что именно в данных группах езда без полисов ОСАГО наиболее распространена.

5. Возможности приобретения фальсифицированного полиса ОСАГО, распространенность фальсифицированных полисов

Более двух третей автовладельцев, опрошенных в феврале 2020 года (74%) заявили о том, что в их городе можно купить фальсифицированный полис ОСАГО. В целом по девяти волнам исследования с июня 2019 по февраль 2020 года 56% автовладельцев заявили о том, что в их городе доступны фальсифицированные полисы ОСАГО.

Тревожная тенденция роста доступности фальсифицированных полисов ОСАГО наметилась с осени 2019 года. На нее следует обратить внимание страховому сообществу и правоохранительным органам. По данным наших исследований, проведенных в июне 2019 года - феврале 2020 года, легче всего купить фальсифицированный полис ОСАГО в Москве, Воронеже, Перми, Казани и Новосибирске.

Самая большая доля граждан, уверенных в доступности фальсифицированных полисов, по данным за июнь 2019 года-февраль 2020 года характерна для наиболее бедных граждан и наиболее богатых граждан, студентов, а также обладателей высшего и послевузовского образования.

По данным исследований, проведенных в феврале 2020 года, 91% респондентов не знают людей, которые пользуются машинами с фальсифицированными полисами ОСАГО – это несколько больше, чем в среднем по итогам девяти волн исследования (92%), проведенным в июне 2019 года - феврале 2020 года.

Больше всего тех, кто ездит с поддельным полисом по данным исследования за июнь 2019 года-февраль 2020 года в Ростове-на-Дону, Москве, Омске, Воронеже и Красноярске.

Езда с фальсифицированными полисами ОСАГО в наибольшей степени распространена среди наиболее состоятельных россиян и лиц с незаконченным высшим образованием (студентов).

6. Частота получения возмещений по ОСАГО, оценка качества выплат и причины недовольства автовладельцев

По данным за июнь 2019 года-февраль 2020 года значительное число автовладельцев (18%) имеет опыт получения выплат по ОСАГО (или осведомлены о таком опыте).

Самая большая доля тех, кто получал выплаты страхового возмещения по ОСАГО, согласно данным исследования отмечена в Самаре, Казани, Уфе, Челябинске и Воронеже.

Чаще всего получали возмещение молодежь до 30 лет, а также автовладельцы с самым высоким доходом.

В феврале 2020 года 68% автовладельцев, получавших возмещения в связи со страховыми случаями по ОСАГО, скорее удовлетворены, удовлетворены или полностью удовлетворены качеством урегулирования убытков. При этом по данным за июнь 2019 года-февраль 2020 года 72% тех, кто получал выплаты, скорее удовлетворены, полностью или в основном удовлетворены работой страховщиков при урегулировании страховых случаев.

По итогам исследований за июнь 2019 года-февраль 2020 года самая высокая доля полностью или в основном довольных качеством урегулирования, а также тех, кто придерживается нейтральной оценки качества выплат, отмечена в Уфе, Перми, Казани, Воронеже и Челябинске.

Самый высокий уровень удовлетворенности характерен для автовладельцев со средним уровнем дохода, молодежи до 30 лет, а также группы с невысоким образовательным уровнем (среднее и неполное среднее образование).

По итогам исследований за июнь 2019 года-февраль 2020 года основные причины недовольства автовладельцев при получении выплат – это:

- Неполная выплата возмещения, попытка страховщика снизить выплату,
- Долгие сроки разбирательства и ремонта,
- Отказ в выплате,
- Некачественный ремонт на станции техобслуживания.

7. Частота мошенничества среди автовладельцев при получении выплат по ОСАГО

При этом надо отметить, что попытка искажения информации в свою пользу с целью увеличения выплат остается не единичным явлением при получении возмещений по ОСАГО. По данным исследования за февраль 2020 года, 36% респондентов известны более или менее частые случаи попыток обмануть страховщиков при получении выплат по ОСАГО. В среднем по девяти волнам исследования случаи обмана страховых компаний известны 20% респондентов. Число тех, кому известны случаи мошенничества со стороны страхователей, непрерывно растет с августа 2019 года.

По итогам исследований за июнь 2019 года-февраль 2020 года чаще всего такие попытки встречаются в Волгограде, Воронеже, Москве, Екатеринбурге, Новосибирске и Уфе.

По итогам исследований за июнь 2019 года-февраль 2020 года больше всего о случаях мошенничества при получении выплат известно представителям средней возрастной группы от 40 до 50 лет, молодежи до 30 лет, а также лицам со средним уровнем дохода.

8. Осведомленность автовладельцев об изменениях в системе ОСАГО, поддержка новаций на рынке ОСАГО

Среди страхователей сохраняется достаточно высокий уровень осведомленности о новациях, происходящих в последнее время на рынке ОСАГО. Так, в феврале 2020 года 81% автовладельцев заявили о том, что знают о приоритете натурального возмещения ущерба над денежным, 70% - об увеличении максимального возмещения по «европротоколу», 40% участников исследования заявили о том, что знают о фиксации коэффициента бонус-малус в течение года и 65% - о расширении ценового коридора при определении стоимости полиса ОСАГО для потребителя. Эти показатели находятся на уровне средних значений, полученных на протяжении исследования.

К числу автовладельцев, наиболее осведомленных о реформах ОСАГО, относятся жители Москвы, Санкт-Петербурга, Казани, Самары и Челябинска.

Лучше всего осведомлены о новациях в ОСАГО люди с высшим и послевузовским образованием, а также группа автовладельцев с доходом выше среднего.

По данным за февраль 2020 года полностью или в основном поддерживают, а также относятся к инициативе нейтрально среди опрошенных

- 92% - расширение тарифного коридора, 93% опрошенных в июне 2019 года - феврале 2020 года,
- 57% - приоритет натурального возмещения, 61% опрошенных в июне 2019 года - феврале 2020 года,
- 70% - развитие «европротокола», 73% опрошенных в июне 2019 года - феврале 2020 года,
- 75% - увеличение «потолка» возмещения в связи с материальным ущербом, а также ущербом жизни и здоровью, 77% опрошенных в июне 2019 года - феврале 2020 года.

Самый высокий уровень поддержки различных направлений реформирования системы ОСАГО характерен для Екатеринбурга, Перми, Москвы, Санкт-Петербурга и Самары.

Самый высокий уровень поддержки новациям в ОСАГО оказывают женщины, молодежь в возрасте до 30 лет, а также представители среднего класса – те, кто способны купить новую бытовую технику, новый автомобиль, но не квартиру.