

Финансовый университет подвел итоги исследований потребительской оценки страховых брендов в 2018 году

Финансовый университет при Правительстве РФ подвел итоги исследований потребительского восприятия брендов страховых компаний, проведенных в 1 квартале 2019 года. В основу оценки 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. Знание брендов страховых компаний без подсказки;
2. Удовлетворенность работой своего страховщика;
3. Удовлетворенность процедурой и размером выплаты страхового возмещения;
4. Надежность страховой компании;
5. Выполнение взятых на себя обязательств;

6. Качество сервиса;
7. Удобство доступа к страховщику;
8. Привлекательность финансовых условий, предлагаемых потребителю;
9. Современность компании;
10. Готовность потребителей пользоваться услугами компании при возникновении потребности в страховании;
11. Готовность рекомендовать своего страховщика друзьям и знакомым.

Данные относительно потребительской оценки страховщиков с 2003 по 1 квартал 2019 года представлены в следующих таблицах (приводятся данные по компаниям, относительно которых удалось набрать репрезентативное количество оценок).

Руководитель проекта
Алексей Зубец
ANZubets@fa.ru

Знание брендов страховых компаний без подсказки (от общего числа респондентов)

	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.	2018 г.	1 кв. 2019 г.
Росгосстрах	16%	19%	22%	25%	26%	22%	31%	34%	34%	35%	40%	39%	44%	43%	41%	36%	35%
Ингосстрах	6%	4%	7%	5%	5%	6%	7%	9%	11%	12%	14%	11%	13%	16%	14%	17%	15%
РЕСО Гарантия	1%	3%	5%	5%	7%	5%	6%	8%	10%	9%	12%	10%	13%	13%	16%	15%	14%
АльфаСтрахование	1%	1%	1%	1%	2%	3%	2%	4%	4%	5%	7%	7%	7%	9%	10%	12%	11%
ВСК	2%	2%	2%	2%	2%	2%	3%	4%	5%	5%	5%	6%	6%	6%	7%	9%	10%
СОГАЗ						1%	1%	1%	2%	3%	4%	6%	6%	6%	7%	8%	7%
Сбербанк Страхование														1%	2%	3%	4%
МАКС	1%	2%	4%	2%	3%	3%	3%	3%	4%	4%	5%	3%	4%	5%	5%	4%	3%
ВТБ Страхование											1%	1%	2%	2%	2%	2%	2%
Согласие						1%	1%	2%	2%	3%	4%	4%	4%	4%	5%	3%	2%
Тинькофф Страхование													0%	0%	0%	1%	2%
Ренессанс Страхование				1%	1%	2%	2%	3%	4%	5%	6%	4%	4%	5%	4%	4%	2%
Зетта Страхование							1%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Югория						1%		2%	3%	1%	2%	5%	1%	1%	2%	2%	1%
АСКО								4%	4%	4%	4%	5%	3%	3%	3%	2%	1%
Уралсиб		1%	1%	1%	1%	2%	2%	2%	2%	2%	3%	2%	3%	2%	1%	1%	1%
НСГ-Росэнерго												0%	0%	0%	0%	1%	1%
Энергогарант								1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
НАСКО									1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Надежда									1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	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.	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.	1 кв. 2019 г.
Сбербанк Страхование												92%	94%	92%	96%
Ингосстрах	94%	86%	90%	91%	95%	92%	92%	93%	93%	85%	91%	94%	97%	96%	96%
РЕСО Гарантия	87%	82%	92%	90%	94%	92%	91%	92%	92%	94%	94%	93%	97%	95%	95%
ВСК	91%	96%	94%	89%	95%	92%	93%	90%	90%	87%	93%	90%	93%	94%	95%
СОГАЗ				88%	93%	90%	94%	96%	95%	94%	95%	93%	98%	96%	95%
МАКС	75%	77%	86%	81%	91%	88%	88%	87%	84%	76%	85%	82%	88%	92%	94%
АльфаСтрахование				87%	95%	87%	90%	93%	91%	84%	96%	92%	96%	96%	93%
Югория				86%		88%	89%	84%	83%	92%	93%	90%	96%	94%	93%
ВТБ Страхование					98%	90%	93%	100%	91%	94%	91%	93%	89%	87%	83%
Согласие			94%	86%	93%	90%	87%	82%	85%	85%	83%	84%	81%	82%	83%
Росгосстрах	79%	83%	89%	89%	90%	89%	89%	88%	84%	79%	79%	78%	77%	78%	82%
По рынку в целом	85%	86%	90%	89%	92%	90%	90%	90%	90%	90%	91%	91%	94%	92%	93%

Доля потребителей, удовлетворенных процедурой и размером выплаты страхового возмещения

	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.	1 кв. 2019 г.
Ингосстрах	88%	93%	81%	82%	80%	85%	86%	92%	96%	98%	96%
РЕСО Гарантия	80%	70%	81%	81%	79%	75%	85%	81%	88%	87%	91%
СОГАЗ	93%	87%	86%	88%	94%	82%	85%	77%	94%	91%	89%
АльфаСтрахование		54%	81%	82%	100%	75%	90%	82%	94%	90%	87%
ВСК											85%
Росгосстрах	64%	61%	64%	64%	51%	53%	64%	62%	69%	67%	68%
Всего по рынку	70%	68%	70%	70%	71%	71%	77%	77%	79%	73%	71%

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.	2018 г.	1 кв. 2019 г.
СОГАЗ				98%	96%	98%	95%	99%	96%	97%	98%	94%	99%	95%	97%
Югория															96%
РЕСО Гарантия	92%	93%	93%	92%	96%	96%	95%	93%	98%	94%	98%	95%	97%	95%	96%
Ингосстрах	94%	93%	97%	95%	98%	98%	95%	94%	97%	93%	97%	98%	97%	97%	95%
Сбербанк Страхование													97%	90%	94%
АльфаСтрахование	93%	87%	99%	98%	96%	81%	94%	95%	93%	94%	96%	96%	94%	92%	94%
ВСК	93%	98%	92%	95%	95%	95%	96%	97%	92%	89%	90%	90%	95%	94%	93%
МАКС	81%	90%	98%	87%	88%	97%	89%	86%	80%	78%	93%	90%	91%	90%	92%
Росгосстрах	86%	90%	95%	92%	92%	93%	91%	93%	88%	88%	84%	85%	87%	90%	91%
Ренессанс Страхование	100%	100%	67%	98%	96%	91%	90%	93%	92%	88%	95%	94%	100%	95%	91%
ВТБ Страхование									97%	97%	93%	97%	97%	94%	91%
Надежда															91%
Энергогарант															91%
Согласие			94%	93%	89%	82%	89%	90%	87%	95%	80%	89%	76%	82%	81%
По рынку в целом	90%	91%	93%	93%	92%	93%	92%	93%	90%	91%	91%	91%	92%	92%	94%

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.	2018 г.	1 кв. 2019 г.
СОГАЗ				92%	98%	91%	92%	98%	95%	95%	98%	93%	99%	95%	96%
РЕСО Гарантия	86%	85%	93%	92%	91%	96%	90%	91%	93%	89%	94%	91%	93%	91%	95%
Ингосстрах	96%	89%	96%	94%	93%	95%	90%	94%	93%	88%	95%	95%	97%	96%	95%
Югория				85%		95%	85%	64%	90%	91%	87%	89%	99%	91%	92%
ВСК	92%	97%	94%	97%	97%	88%	92%	85%	90%	86%	90%	89%	89%	85%	92%
Энергогарант															92%
МАКС	69%	84%	88%	91%	89%	93%	80%	82%	78%	83%	86%	88%	93%	88%	91%
АльфаСтрахование	88%	84%	95%	98%	92%	87%	91%	93%	85%	83%	83%	93%	96%	89%	91%
Надежда															91%
АСКО				95%		91%	89%	83%	90%	94%	89%	90%	84%	86%	90%
Сбербанк Страхование												88%	94%	94%	90%
Согласие			91%	91%	90%	83%	85%	89%	87%	88%	87%	81%	68%	77%	89%
ВТБ Страхование							94%		97%	95%	94%	88%	98%	92%	89%
Росгосстрах	78%	86%	91%	88%	88%	89%	85%	84%	78%	78%	76%	74%	83%	84%	87%
По рынку в целом	86%	88%	91%	91%	90%	91%	88%	88%	85%	86%	87%	86%	90%	88%	91%

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.	2018 г.	1 кв. 2019 г.
РЕСО Гарантия	85%	85%	92%	89%	94%	96%	94%	92%	93%	93%	93%	89%	94%	90%	93%
Ингосстрах	94%	92%	96%	92%	93%	96%	92%	95%	96%	90%	93%	92%	93%	93%	92%
Энергогарант															92%
Сбербанк Страхование												97%	96%	95%	91%
МАКС	76%	84%	89%	83%	89%	96%	88%	86%	81%	88%	84%	89%	85%	89%	90%
АльфаСтрахование	92%	87%	96%	91%	94%	77%	94%	97%	91%	92%	93%	93%	95%	90%	89%
СОГАЗ				90%	92%	94%	94%	95%	91%	93%	92%	86%	93%	88%	88%
ВСК	91%	96%	90%	94%	92%	90%	92%	97%	90%	92%	85%	86%	89%	87%	87%
Югория				87%		95%	87%	73%	92%	92%	91%	94%	88%	88%	85%
Надежда				96%			96%	95%	97%	96%	84%	88%	88%	85%	85%
Ренессанс Страхование		100%	85%	82%	93%	78%	88%	89%	85%	80%	97%	89%	99%	86%	84%
ВТБ Страхование					95%		95%		95%	93%	92%	93%	97%	87%	83%
Согласие			93%	90%	91%	91%	90%	91%	85%	87%	74%	83%	84%	83%	83%
АСКО				92%		91%	92%	92%	96%	96%	81%	80%	82%	80%	83%
Росгосстрах	81%	86%	90%	88%	90%	91%	89%	90%	90%	85%	77%	76%	81%	85%	82%
По рынку в целом	86%	87%	90%	89%	90%	91%	91%	91%	91%	89%	85%	85%	89%	88%	87%

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.	2018 г.	1 кв. 2019 г.
Сбербанк Страхование												98%	98%	96%	96%
РЕСО Гарантия	99%	98%	97%	97%	95%	89%	91%	94%	94%	95%	94%	86%	93%	94%	92%
Ингосстрах	97%	98%	95%	94%	94%	92%	92%	93%	93%	87%	88%	89%	88%	90%	91%
Югория															90%
Энергогарант															90%
Ренессанс Страхование	100%	100%	86%	92%	95%	75%	89%	82%	81%	81%	89%	90%	95%	93%	90%
АСКО															89%
АльфаСтрахование	98%	93%	98%	93%	96%	87%	85%	83%	93%	84%	87%	89%	77%	84%	88%
МАКС	100%	95%	97%	93%	97%	93%	92%	89%	87%	85%	79%	88%	84%	89%	87%
Росгосстрах	99%	97%	98%	97%	95%	94%	93%	92%	93%	92%	90%	87%	87%	84%	87%
Согласие			96%	97%	88%	85%	88%	97%	91%	82%	83%	87%	87%	86%	86%
Надежда				95%			89%	97%	87%	96%	85%	86%	77%	84%	85%
ВСК	100%	99%	94%	98%	92%	88%	84%	84%	93%	86%	84%	81%	80%	78%	81%
СОГАЗ				90%	94%	82%	89%	91%	91%	91%	87%	85%	82%	81%	81%
ВТБ Страхование					76%		97%		98%	92%	76%	88%	97%	85%	79%
По рынку в целом	98%	96%	96%	96%	94%	89%	90%	90%	92%	89%	88%	87%	87%	84%	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.	2018 г.	1 кв. 2019 г.
Югория															93%
Энергогарант															92%
АльфаСтрахование	63%	63%	77%	85%	84%	89%	80%	88%	85%	78%	79%	84%	82%	86%	92%
МАКС	83%	75%	87%	77%	78%	78%	88%	79%	75%	76%	71%	82%	92%	91%	90%
Сбербанк Страхование												77%	90%	90%	90%
ВСК	84%	71%	82%	82%	86%	83%	85%	84%	80%	79%	66%	77%	91%	90%	90%
Ренессанс Страхование	67%		68%	79%	86%	81%	83%	78%	77%	83%	77%	88%	89%	87%	89%
РЕСО Гарантия	62%	59%	79%	75%	80%	78%	82%	90%	88%	82%	76%	82%	89%	88%	89%
СОГАЗ				73%	82%	91%	80%	83%	83%	88%	84%	87%	90%	85%	88%
Ингосстрах	56%	75%	73%	77%	82%	76%	78%	86%	81%	77%	77%	81%	83%	85%	88%
Согласие			79%	80%	87%	93%	82%	91%	84%	84%	82%	78%	83%	77%	84%
АСКО															81%
ВТБ Страхование									93%	75%	81%	79%	91%	79%	80%
Надежда							82%	78%	90%		65%	81%	81%	80%	73%
Росгосстрах	61%	69%	80%	79%	79%	78%	79%	81%	69%	67%	57%	64%	64%	66%	69%
По рынку в целом	64%	70%	79%	79%	81%	80%	81%	83%	77%	77%	71%	76%	82%	81%	83%

Доля страхователей, считающих свою компанию современной

	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.	1 кв. 2019 г.
Сбербанк Страхование							96%	98%	96%	96%
СОГАЗ	94%	96%	96%	94%	97%	95%	94%	97%	95%	95%
РЕСО Гарантия	97%	95%	93%	95%	95%	96%	92%	95%	96%	94%
АльфаСтрахование	96%	92%	95%	93%	93%	98%	98%	94%	92%	94%
Ингосстрах	86%	96%	96%	95%	89%	89%	95%	96%	95%	93%
МАКС	97%	90%	83%	87%	83%	93%	96%	94%	94%	92%
Ренессанс Страхование	99%	97%	96%	96%	98%	99%	95%	97%	96%	92%
Согласие	83%	88%	95%	88%	90%	93%	96%	90%	94%	92%
ВСК	96%	91%	94%	93%	93%	95%	90%	94%	94%	92%
АСКО										91%
Надежда		96%	93%	97%	92%	88%	95%	95%	93%	91%
ВТБ Страхование		96%		73%	92%	98%	100%	98%	91%	91%
Энергогарант										90%
Югория										90%
Росгосстрах	91%	88%	90%	85%	85%	82%	81%	84%	88%	89%
По рынку в целом	92%	92%	92%	89%	90%	90%	90%	92%	92%	93%

Доля потребителей, намеренных воспользоваться услугами компании, если им понадобится страховка (от общего числа намеренных страховаться)

	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.	2018 г.	1 кв. 2019 г.
Росгосстрах	39%	37%	34%	32%	34%	46%	45%	38%	42%	41%	31%	25%	31%	23%	22%	20%
АльфаСтрахование		1%	1%	1%	0%	2%	1%	3%	4%	3%	5%	4%	6%	8%	12%	13%
РЕСО Гарантия	4%	7%	7%	8%	5%	6%	5%	10%	9%	10%	8%	17%	12%	18%	14%	12%
Ингосстрах	6%	6%	4%	5%	5%	7%	5%	7%	7%	7%	7%	13%	7%	11%	11%	10%
СОГАЗ					2%	1%	3%	2%	2%	2%	5%	6%	6%	7%	8%	9%
Сбербанк Страхование													7%	3%	6%	8%
ВСК	2%	3%	2%	3%	3%	3%	4%	4%	4%	5%	4%	3%	5%	5%	7%	6%
Тинькофф Страхование															6%	5%
Ренессанс Страхование		1%	1%	1%	1%	2%	1%	2%	2%	2%	1%	2%	4%	5%	4%	3%
Югория							1%	2%	2%	1%	4%	0%	2%	1%	2%	3%
ВТБ Страхование															4%	3%
АСКО															2%	3%
МАКС	2%	2%	2%	4%	1%	0%	1%	2%	2%	2%	2%	4%	2%	1%	3%	2%
Энергогарант										1%	3%	1%	1%	1%	1%	1%
Надежда								5%	0%	0%	2%	2%	2%	1%	1%	1%
Согласие				0%	1%	1%	2%	2%	2%	1%	3%	4%	1%	1%	1%	1%

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.	2018 г.	1 кв. 2019 г.
Ингосстрах		80%	82%	77%	80%	79%	89%	90%	90%	89%
РЕСО Гарантия	84%	81%	78%	83%	82%	90%	84%	89%	90%	88%
СОГАЗ		82%			83%	89%	83%	88%	83%	86%
ВСК		82%	79%	80%	74%	82%	77%	77%	80%	86%
Энергогарант										85%
АСКО		85%		87%	88%	83%	85%	81%	80%	84%
Югория				71%	85%	90%	85%	82%	83%	84%
АльфаСтрахование	77%	76%		82%	70%	72%	87%	82%	79%	83%
Сбербанк Страхование							73%	66%	75%	80%
Ренессанс Страхование	77%	83%		81%		80%	79%	90%	87%	78%
МАКС		74%		72%		75%	69%	71%	71%	76%
Согласие	81%	77%	73%	75%	78%	73%	75%	70%	69%	75%
Росгосстрах	79%	78%	76%	74%	67%	63%	66%	68%	72%	74%
ВТБ Страхование						80%	74%	69%	56%	55%
По рынку в целом	79%	79%	77%	77%	76%	74%	77%	76%	78%	83%