

## **АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**

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

**ОКТАБРЬ 2019 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.....	16
5. Возможности приобретения фальсифицированного полиса ОСАГО, распространенность фальсифицированных полисов .....	18
6. Частота получения возмещений по ОСАГО, оценка качества выплат и причины недовольства автовладельцев .....	23
7. Частота мошенничества среди автовладельцев при получении выплат по ОСАГО.....	27
8. Осведомленность автовладельцев об изменениях в системе ОСАГО, поддержка новаций на рынке ОСАГО.....	30
Выводы из исследования.....	39

## Введение

Финансовый университет при Правительстве РФ в октябре 2019 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-сентябре 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.

Исследование проводилось при помощи телефонного опроса по методике CATI, опрос проводился в октябре текущего 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.

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 октябре были опрошены 480 человек. Общее количество опрошенных (июнь - октябрь 2019 года) составило 2425 человек. 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-октябре 2019 года, все цифры даны от числа респондентов, определившихся с ответом. Анкета, использованная в исследовании, а также агрегированные данные, полученные в результате исследования, представлены в Приложениях к настоящему аналитическому отчету.

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

волнам исследования. Точность результатов по отдельным городам и социально-демографическим группам будет повышена по мере дальнейшего проведения исследования. Там, где выборка достаточна для того, чтобы сделать обоснованные выводы, отчет содержит данные по исследованию за отчетный период и динамику показателей за июнь-октябрь. Там, где выборка недостаточна, используются агрегированные данные за пять 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 октябре, 96% автомобилей, которые находятся в собственности автовладельцев, проживающих в крупных городах, застрахованы по ОСАГО. В среднем за июнь-октябрь, по результатам пяти волн исследования, доля застрахованных по ОСАГО автомобилей составляет 97% (см. Рисунок 1). Как видно, проникновение ОСАГО по итогам октября немного снизилось, хотя и остается весьма высоким. Вполне возможно, сокращение числа машин, застрахованных по ОСАГО, носит сезонный характер и связано с прекращением использования автотранспорта в осенне-зимний период, что, соответственно, делает ненужным приобретение полиса ОСАГО. Если это предположение верно, доля застрахованных автомобилей начнет расти весной и летом следующего года.

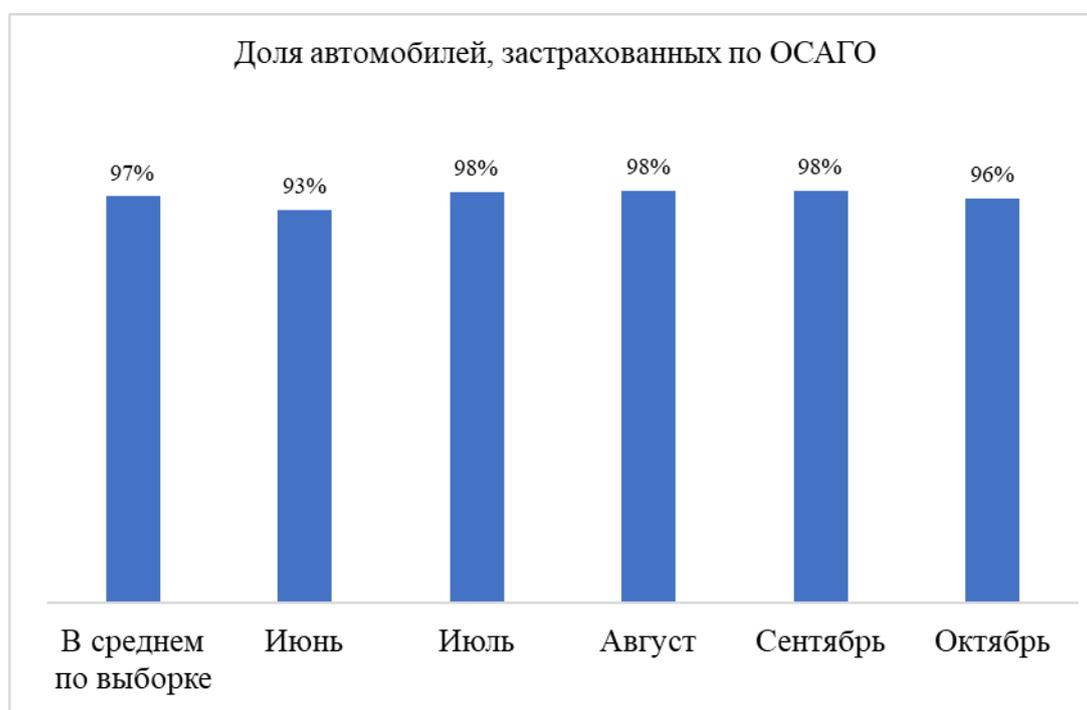


Рисунок 1. Проникновение ОСАГО по данным исследований за июнь-октябрь 2019 года

Накопленные в ходе проведения опросов данные (за июнь-октябрь 2019 года было опрошено 2425 респондентов) позволили уточнить уровень проникновения страхования ОСАГО среди населения городов, где проводилось исследование. По нашим оценкам, самая высокая доля застрахованных автомобилей (и, соответственно, самая низкая доля незастрахованных) по городам, где было проведено исследование, имеется в Перми, Новосибирске, Самаре, Красноярске и Челябинске (см. Таблицу 1).

Волгоград	94%
Воронеж	94%
Екатеринбург	97%
Казань	97%
Краснодар	96%
Красноярск	98%
Москва	97%

Нижний Новгород	97%
Новосибирск	99%
Омск	95%
Пермь	99%
Ростов-на-Дону	96%
Самара	98%
Санкт-Петербург	96%
Саратов	96%
Тюмень	97%
Уфа	97%
Челябинск	98%

Таблица 1. Оценочная доля автомобилей, застрахованных по ОСАГО по городам, где проводилось исследование (от общего числа автомобилей в собственности у населения)

Проникновение ОСАГО в распределении по полу, возрасту, уровню образования и самооценки уровня дохода по данным за июнь-октябрь приводятся в Таблице 2. Из нее видно, что по данным исследований, проведенных в июне-октябре 2019 года, наибольшая доля застрахованных автомобилей характерна для автовладельцев из возрастной группы 40-50 лет, лиц с высшим и послевузовским образованием, студентов, а также для представителей группы нижнего среднего класса - тех кто может купить крупную бытовую технику, но не новый автомобиль. Как можно предположить, в последнем случае мы имеем дело со стремлением защитить собственный автомобиль при понимании того, что в случае аварии восстановить его будет затруднительно.

Таблица 2. Доля автомобилей, застрахованных по ОСАГО в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев по данным за июнь-октябрь (накопительно)

		Доля автомобилей, застрахованных по ОСАГО в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев
Пол	Мужской	97%
	Женский	96%
Возраст	18-30 лет	96%
	30-40 лет	97%
	40-50 лет	99%
	50-65 лет	96%
Образование	Среднее и неполное среднее	96%
	Среднее техническое	95%
	Высшее и послевузовское	98%
	Незаконченное высшее	98%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	95%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	97%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	98%

Доля автомобилей, застрахованных по ОСАГО в зависимости от социально-демографического профиля авто-владельцев

Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	95%
Могу купить квартиру или новый дом	96%

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

По итогам исследований, проведенных в октябре 2019 года, только 2% автовладельцев заявили о том, что в их городе затруднительно купить полис ОСАГО, еще 8% заявили, что с приобретением полиса встречаются затруднения. И 91% 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 уровень доступности полисов ОСАГО для населения. При этом доля тех, кто заявляет об отсутствии проблем с приобретением полисов ОСАГО, несколько выросла в октябре по сравнению с сентябрьским показателем.



Рисунок 2. Оценка автовладельцами доступности полисов ОСАГО

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

Таблица 3. Доля тех, кто считает, что в их городе есть проблемы с приобретением полисов ОСАГО или полис купить затруднительно по городам, где проводилось исследование в июне-октябре 2019 года

Волгоград	15%
Воронеж	20%
Екатеринбург	11%
Казань	5%
Краснодар	11%
Красноярск	12%
Москва	8%
Нижний Новгород	12%
Новосибирск	14%
Омск	10%
Пермь	6%
Ростов-на-Дону	10%
Самара	9%
Санкт-Петербург	11%
Саратов	12%
Тюмень	12%
Уфа	10%
Челябинск	6%

По данным исследований, проведенных в июне-октябре 2019 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 (см. Таблицу 4).

Таблица 4. Доля тех, кто считает, что в их городе есть проблемы с приобретением полисов ОСАГО или полис купить затруднительно по социально-демографическим группам за июнь-октябрь 2019 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	11%
	Женский	5%
Возраст	18-30 лет	9%
	30-40 лет	12%
	40-50 лет	10%
	50-65 лет	8%
Образование	Среднее и неполное среднее	8%

Самооценка уровня до- хода	Среднее техническое	10%
	Высшее и послевузовское	11%
	Незаконченное высшее	8%
	Денег с трудом хватает на питание	13%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	11%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	8%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	10%
	Могу купить квартиру или новый дом	11%

Исследования, проведенные в июне-октябре 2019 года, показали, что 25% автовладельцев имеют опыт приобретения электронных полисов ОСАГО. Исследования показывают, что в России число людей, имеющих практический опыт приобретения электронных полисов ОСАГО, остается стабильным, хотя в октябре наметились некоторые тенденции к снижению проникновения этого вида продаж. Соответственно, в будущем страховому сообществу необходимо будет рассмотреть комплекс мер по развитию электронных продаж полисов ОСАГО.

По итогам исследований, проведенных в июне-октябре 2019 года, в наибольшей степени этот опыт распространен среди автовладельцев Воронежа, Волгограда, Краснодар, Ростова-на-Дону и Саратова (см Таблицу 5).

Таблица 5. Доля тех, кто за последний год покупал электронный полис ОСАГО через интернет по городам, где проводилось исследование в июне-октябре 2019 года

Волгоград	39%
Воронеж	41%
Екатеринбург	26%
Казань	16%
Краснодар	30%
Красноярск	16%
Москва	25%
Нижний Новгород	27%
Новосибирск	25%
Омск	20%
Пермь	21%
Ростов-на-Дону	30%
Самара	28%
Санкт-Петербург	28%
Саратов	29%
Тюмень	24%
Уфа	21%
Челябинск	16%

Доля тех, кто за последний год покупал электронный полис ОСАГО через интернет (в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев) по данным за июнь-октябрь, приведена в Таблице 6. Из нее видно, что чаще всего полисы ОСАГО через Интернет приобретают

наиболее состоятельные автовладельцы, молодежь и лица среднего возраста (возрастная группа до 40 лет), а также лица с высшим и послевузовским образованием.

Таблица 6. Доля тех, кто за последний год покупал электронный полис ОСАГО через интернет в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев по итогам исследований, проведенных в июне-октябре 2019 года

		Доля тех, кто за последний год покупал электронный полис ОСАГО через интернет в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев
Пол	Мужской	25%
	Женский	22%
Возраст	18-30 лет	33%
	30-40 лет	33%
	40-50 лет	22%
	50-65 лет	16%
Образование	Среднее и неполное среднее	12%
	Среднее техническое	22%
	Высшее и послевузовское	32%
	Незаконченное высшее	20%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	21%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	24%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	25%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	31%
	Могу купить квартиру или новый дом	38%

Потребительская оценка качества работы страховщиков на этапе продажи страховых продуктов по данным за октябрь остается весьма высокой – полностью или в основном ей довольны 81% автовладельцев (Рисунок 3).

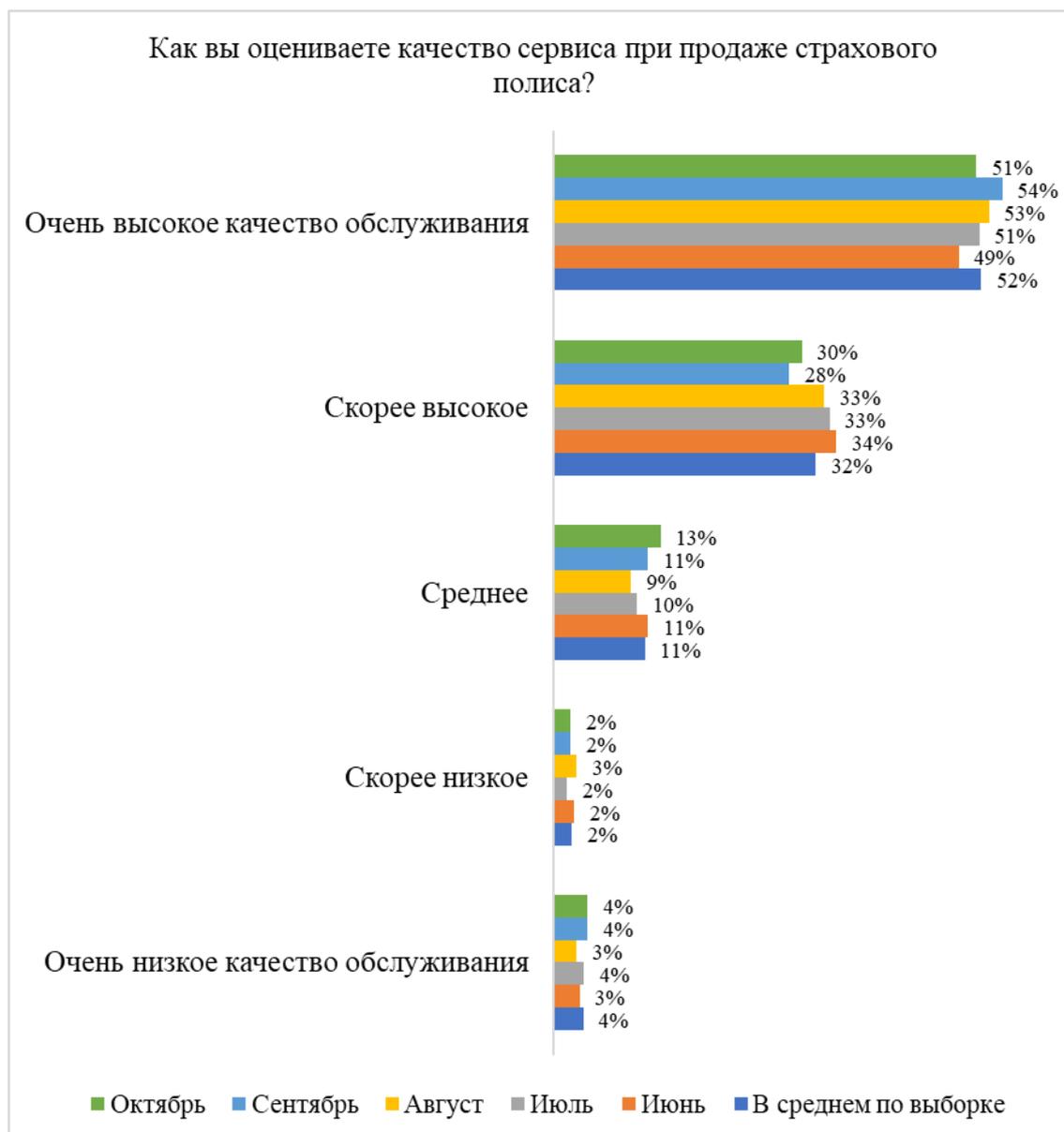


Рисунок 3. Оценка качества обслуживания при покупке полиса ОСАГО в июне-октябре 2019 года

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

Таблица 7. Доля тех, кто оценивает качество продаж полисов ОСАГО как скорее высокое / очень высокое по городам, где проводилось исследование по данным за июнь – октябрь нынешнего года

Волгоград	78%
Воронеж	79%
Екатеринбург	81%
Казань	89%
Краснодар	83%

Красноярск	81%
Москва	90%
Нижний Новгород	82%
Новосибирск	83%
Омск	83%
Пермь	79%
Ростов-на-Дону	82%
Самара	82%
Санкт-Петербург	87%
Саратов	79%
Тюмень	82%
Уфа	86%
Челябинск	89%

В Таблице 8 представлена доля тех, кто оценивает качество продаж полисов ОСАГО как высокое и очень высокое в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев по данным исследований, проведенных в июне – октябре 2019 года. Из нее видно, что самым высоким образом качество обслуживания автовладельцев при продаже полисов оценивают женщины, лица среднего возраста и пожилые люди (от 40 до 65 лет), а также группа автовладельцев со средним уровнем доходов – те, кто может купить бытовую технику, но не новый автомобиль.

Таблица 8. Доля тех, кто оценивает качество продаж полисов ОСАГО как высокое и очень высокое в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев по данным исследований, проведенных в июне-октябре 2019 года

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

Пол	Мужской	81%
	Женский	92%
Возраст	18-30 лет	83%
	30-40 лет	79%
	40-50 лет	87%
	50-65 лет	87%
Образование	Среднее и неполное среднее	85%
	Среднее техническое	83%
	Высшее и послевузовское	83%
	Незаконченное высшее	85%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	84%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	83%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	87%

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

Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	81%
Могу купить квартиру или новый дом	82%

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

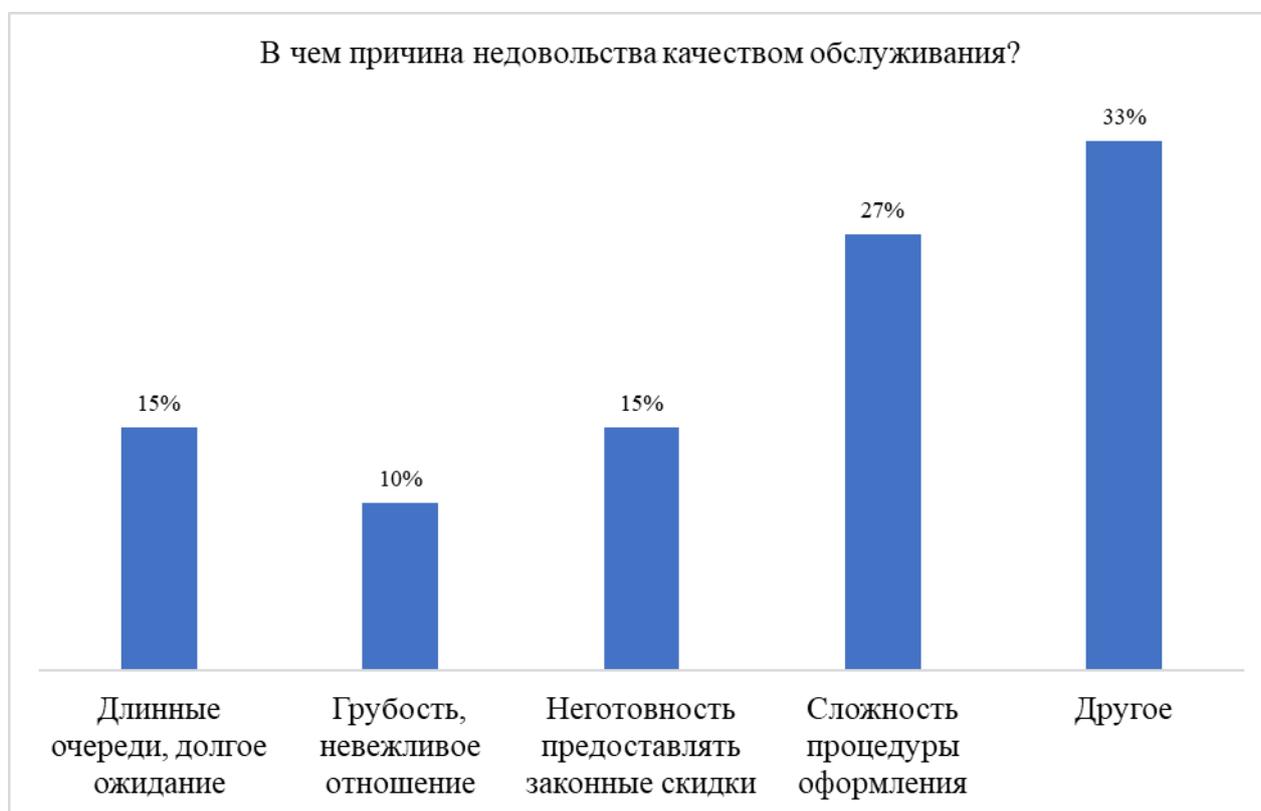


Рисунок 4. Причины недовольства автовладельцев при покупке полиса ОСАГО по данным исследований, проведенных в июне-октябре 2019 года

### 3. Отношение автовладельцев к стоимости полиса ОСАГО

По данным за октябрь 65% автовладельцев считают стоимость полисов ОСАГО доступной, невысокой, скорее приемлемой или относятся к стоимости полиса нейтрально. Это ненамного меньше средней оценки приемлемости стоимости полиса, рассчитанной по итогам исследования в июне-октябре – в целом по пяти волнам исследования стоимость полиса считают невысокой, скорее приемлемой или относятся к ней нейтрально 67% респондентов (см. Рисунок 5).



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

Самая высокая доля тех, кто считает стоимость полиса приемлемой, доступной, или относятся к ней нейтрально по итогам исследований, проведенных в июне-октябре 2019 года, отмечена в Перми, Казани, Москве, Уфе и Екатеринбурге (см. Таблицу 9).

Таблица 9. Доля тех, кто считает стоимость полиса ОСАГО скорее приемлемой, вполне доступной или относятся к ней нейтрально по городам, где проводилось исследование в июне-октябре 2019 года

Волгоград	62%
Воронеж	60%
Екатеринбург	67%
Казань	72%
Краснодар	65%
Красноярск	65%
Москва	69%
Нижний Новгород	64%
Новосибирск	66%
Омск	65%
Пермь	73%
Ростов-на-Дону	65%
Самара	60%
Санкт-Петербург	66%
Саратов	63%
Тюмень	63%
Уфа	69%
Челябинск	65%

В Таблице 10 приведена доля тех, кто считает 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-октябре 2019 года. Из нее видно, что более всего стоимость полисов ОСАГО удовлетворяет женщин, а также автовладельцев со средним и высоким уровнем дохода.

Таблица 10. Доля тех, кто считает стоимость полиса ОСАГО скорее приемлемой или вполне доступной в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев по итогам исследований, проведенных в июне-октябре 2019 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	74%
Возраст	18-30 лет	64%
	30-40 лет	64%
	40-50 лет	69%
	50-65 лет	69%
Образование	Среднее и неполное среднее	67%

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

Самооценка уровня дохода	Среднее техническое	65%
	Высшее и послевузовское	69%
	Незаконченное высшее	57%
	Денег с трудом хватает на питание	46%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	64%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	72%
	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 октябре, 80% не знают случаев, когда автомобиль используется без полиса ОСАГО (Рисунок 6). Это соответствует среднему показателю по пяти волнам исследования, проведенного в июне-октябре.

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

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

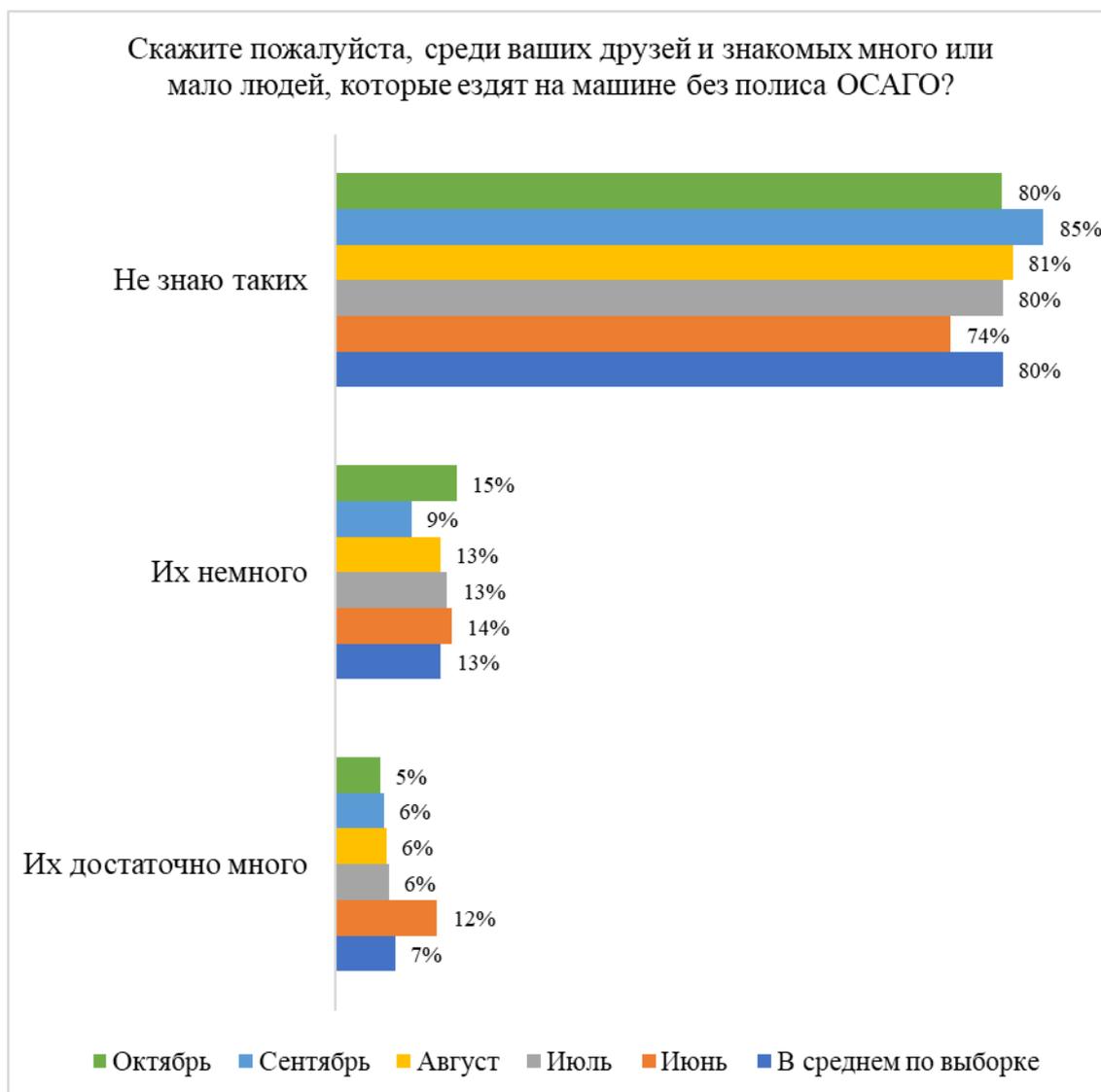


Рисунок 6. Распространенность пользования автомобилями без полисов ОСАГО

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

Волгоград	30%
Воронеж	34%
Екатеринбург	21%
Казань	9%
Краснодар	24%
Красноярск	30%
Москва	13%
Нижний Новгород	23%
Новосибирск	22%
Омск	17%
Пермь	19%
Ростов-на-Дону	24%
Самара	20%

Санкт-Петербург	23%
Саратов	26%
Тюмень	22%
Уфа	19%
Челябинск	14%

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

		Доля респондентов, которым известны случаи езды без полисов ОСАГО в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев
Пол	Мужской	22%
	Женский	13%
Возраст	18-30 лет	26%
	30-40 лет	23%
	40-50 лет	23%
	50-65 лет	14%
Образование	Среднее и неполное среднее	19%
	Среднее техническое	21%
	Высшее и послевузовское	19%
	Незаконченное высшее	27%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	22%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	21%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	17%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	24%
	Могу купить квартиру или новый дом	26%

## 5. Возможности приобретения фальсифицированного полиса ОСАГО, распространенность фальсифицированных полисов

Чуть меньше половины автовладельцев, опрошенных в июне-октябре (49%) заявили о том, что в их городе нельзя купить фальсифицированный полис ОСАГО (Рисунок 7). При этом за последние два месяца мы наблюдаем существенное снижение доли тех, кто считает, что в их городе невозможно купить фальсифицированный полис. Это тревожный знак, который может свидетельствовать об активизации мошенников, предоставляющих на рынке услуги по приобретению автовладельцами «дешевых» страховых полисов ОСАГО.



Рисунок 7. Доступность фальсифицированных полисов ОСАГО

По данным наших исследований, проведенных в июне-октябре, легче всего купить фальсифицированный полис ОСАГО в Москве, Санкт-Петербурге, Воронеже, Казани и Перми (см. Таблицу 13).

Самая большая доля граждан, уверенных в доступности фальсифицированных полисов, по данным за июнь-октябрь 2019 года характерна для лиц с высшим и послевузовским образованием, а также наиболее бедных и наиболее состоятельных граждан (см. Таблицу 14).

Таблица 13. Доля тех, кто считает, что в их городе легко (или при желании можно) купить фальсифицированный полис ОСАГО по городам, где проводилось исследование по данным за июнь-октябрь 2019 года

Волгоград	51%
Воронеж	63%
Екатеринбург	45%
Казань	59%
Краснодар	55%

Красноярск	40%
Москва	82%
Нижний Новгород	55%
Новосибирск	41%
Омск	30%
Пермь	56%
Ростов-на-Дону	54%
Самара	48%
Санкт-Петербург	73%
Саратов	48%
Тюмень	47%
Уфа	53%
Челябинск	50%

Таблица 14. Доля тех, кто считает, 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-октябре 2019 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	55%
	Женский	37%
Возраст	18-30 лет	46%
	30-40 лет	53%
	40-50 лет	48%
	50-65 лет	57%
Образование	Среднее и неполное среднее	38%
	Среднее техническое	53%
	Высшее и послевузовское	58%
	Незаконченное высшее	55%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	72%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	48%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	49%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	56%
	Могу купить квартиру или новый дом	58%

С другой стороны, по данным исследований, проведенных в октябре, 93% респондентов не знают людей, которые пользуются машинами с фальсифицированными полисами ОСАГО – это заметно больше, чем в среднем по итогам пяти волнам исследования, проведенным в июне-октябре (см. Рисунок 8).

Больше всего тех, кто ездит с поддельным полисом по данным исследования за июнь-октябрь 2019 года в Воронеже, Красноярске, Омске, Санкт-Петербурге, и Москве (см. Таблицу 15).

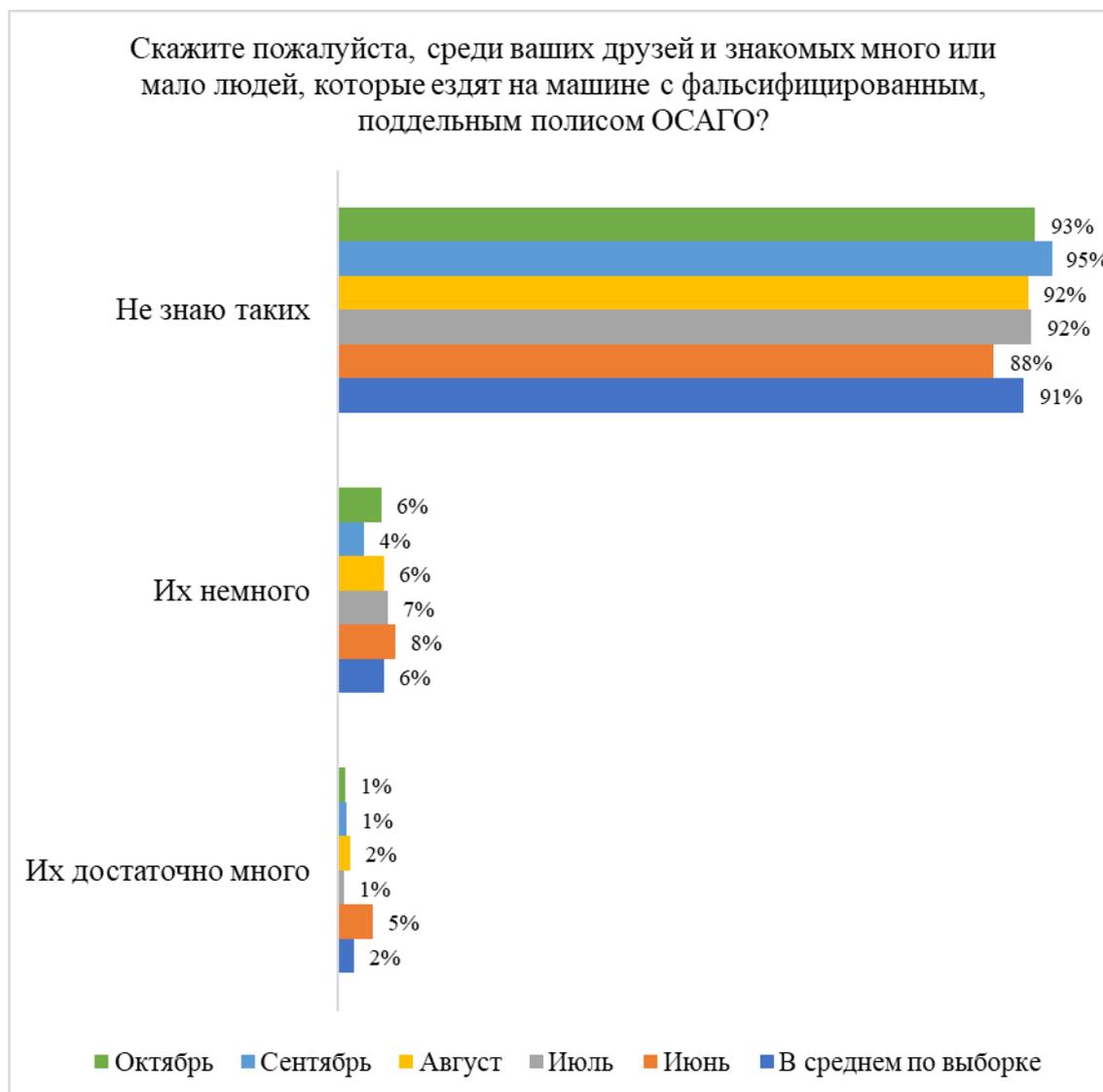


Рисунок 8. Распространенность фальсифицированных полисов ОСАГО

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

Волгоград	7%
Воронеж	17%
Екатеринбург	6%
Казань	4%
Краснодар	5%
Красноярск	13%
Москва	11%
Нижний Новгород	8%
Новосибирск	3%

Омск	13%
Пермь	7%
Ростов-на-Дону	6%
Самара	6%
Санкт-Петербург	13%
Саратов	10%
Тюмень	9%
Уфа	4%
Челябинск	7%

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-октябрь 2019 года. Из нее видно, что это явление в наибольшей степени распространено среди молодежи в возрасте до 30 лет 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-октябрь 2019 года

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

Пол	Мужской	10%
	Женский	2%
Возраст	18-30 лет	13%
	30-40 лет	8%
	40-50 лет	11%
	50-65 лет	5%
Образование	Среднее и неполное среднее	5%
	Среднее техническое	7%
	Высшее и послевузовское	10%
	Незаконченное высшее	17%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	5%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	11%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	7%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	10%
	Могу купить квартиру или новый дом	11%

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

Как видно из Рисунка 9, по данным за июнь-октябрь значительное число автовладельцев (19%) 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, Воронеже, Саратове, Уфе и Нижнем Новгороде (см. Таблицу 17).

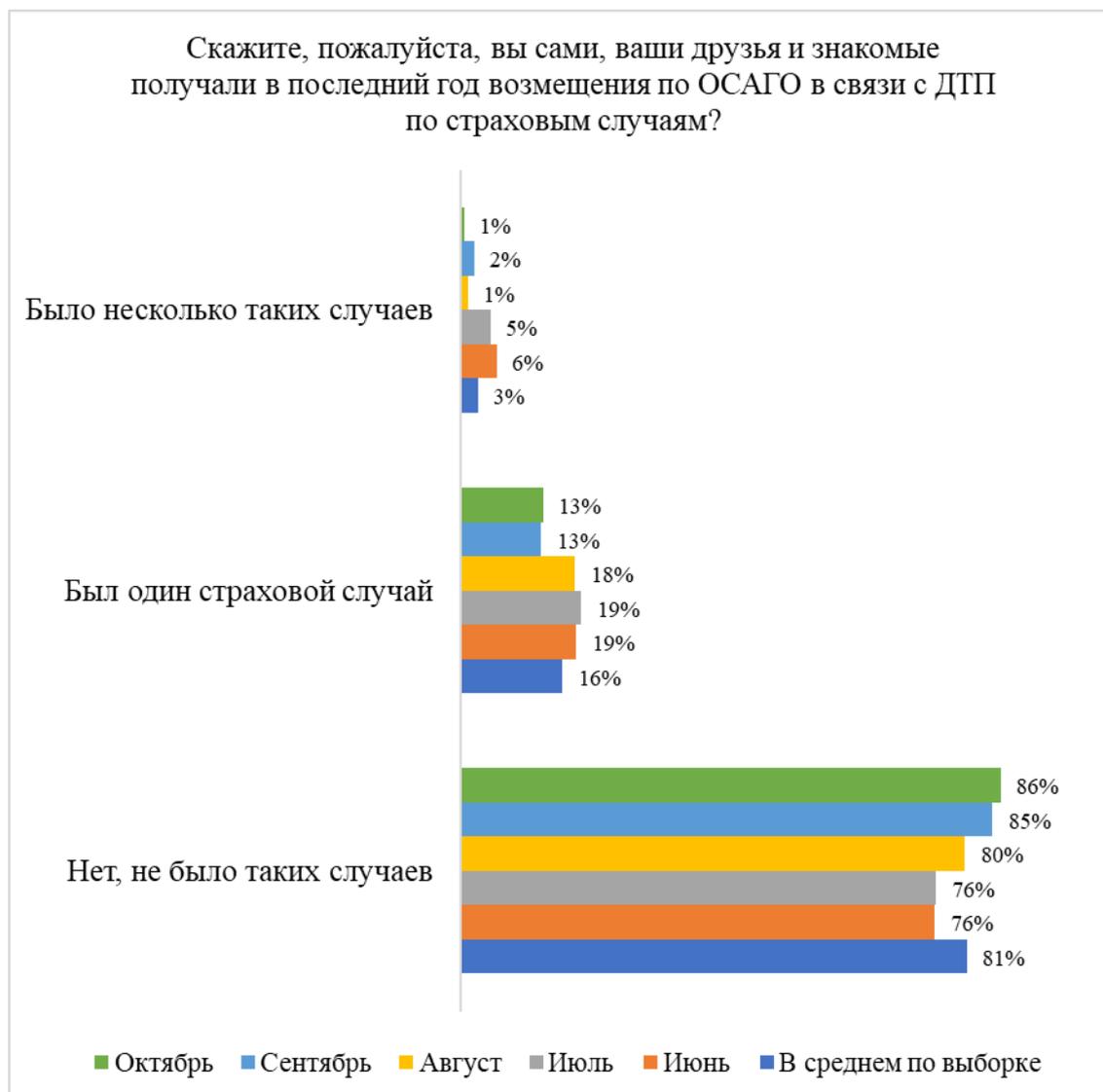


Рисунок 9. Частота получения выплат по ОСАГО по данным исследований в июне-октябре 2019 года

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

Волгоград	22%
Воронеж	24%
Екатеринбург	16%
Казань	23%
Краснодар	22%

Красноярск	18%
Москва	18%
Нижний Новгород	23%
Новосибирск	21%
Омск	17%
Пермь	15%
Ростов-на-Дону	21%
Самара	25%
Санкт-Петербург	14%
Саратов	24%
Тюмень	18%
Уфа	24%
Челябинск	22%

В Таблице 18 показана доля тех, кто сам получал за последний год выплаты по ОСАГО (или получали знакомые люди) в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев по данным за июнь-октябрь 2019 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	20%
	Женский	16%
Возраст	18-30 лет	26%
	30-40 лет	19%
	40-50 лет	23%
	50-65 лет	17%
Образование	Среднее и неполное среднее	17%
	Среднее техническое	19%
	Высшее и послевузовское	21%
	Незаконченное высшее	18%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	22%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	19%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	20%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	20%
	Могу купить квартиру или новый дом	31%

При этом по данным за июнь-октябрь 52% тех, кто получал выплаты, полностью или в основном удовлетворены работой страховщиков при урегулировании страховых случаев, а с учетом нейтральных оценок число тех, кого нельзя отнести к недовольным выплатами возмещений по ОСАГО, увеличивается до 72% (см. Рисунок 10).

По итогам исследований за июнь-октябрь 2019 года самая высокая доля полностью или в основном довольных качеством урегулирования, а также тех, кто придерживается нейтральной оценки качества выплат, отмечена в Уфе, Казани, Челябинске, Новосибирске и Саратове (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-октябрь 2019 года. Из нее видно, что самый высокий уровень удовлетворенности характерен для автовладельцев со средним уровнем дохода, молодежи в возрасте до 30 лет, включая студентов – группу респондентов с незаконченным высшим образованием, а также группу с невысоким образовательным уровнем.



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

Волгоград	67%
Воронеж	71%
Екатеринбург	69%
Казань	78%
Краснодар	71%
Красноярск	69%
Москва	63%
Нижний Новгород	72%
Новосибирск	74%
Омск	62%
Пермь	72%
Ростов-на-Дону	71%
Самара	73%
Санкт-Петербург	64%
Саратов	73%
Тюмень	72%
Уфа	85%
Челябинск	77%

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-октябрь 2019 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	71%
	Женский	77%
Возраст	18-30 лет	80%
	30-40 лет	68%
	40-50 лет	75%
	50-65 лет	74%
	Среднее и неполное среднее	86%
Образование	Среднее техническое	74%
	Высшее и послевузовское	70%
	Незаконченное высшее	81%
	Денег с трудом хватает на питание	70%
Самооценка уровня дохода	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	63%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	86%

Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	84%
Могу купить квартиру или новый дом	59%

По итогам исследований за июнь-октябрь 2019 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.

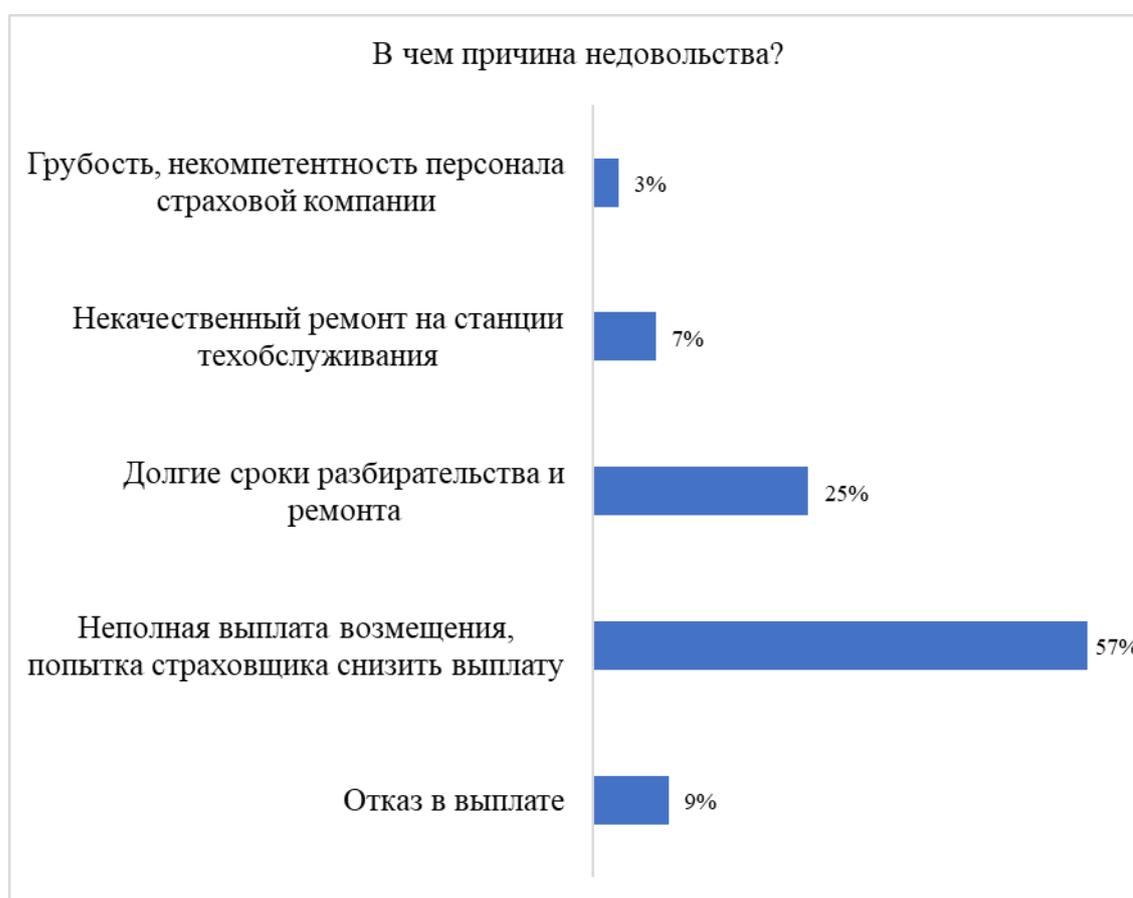


Рисунок 11. Причины недовольства при получении выплат по ОСАГО по итогам исследований за июнь-октябрь 2019 года

## 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 ис-

следования за октябрь, 17% респондентов известны более или менее частые случаи попыток обмануть страховщиков при получении выплат по ОСАГО (см. Рисунок 12). В среднем по пяти волнам исследования случаи обмана страховых компаний известны 19% респондентов.

По итогам исследований за июнь-октябрь 2019 года чаще всего такие попытки встречаются в Волгограде, Воронеже, Москве, Санкт-Петербурге, а также в Ростове-на-Дону (см. Таблицу 21).



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

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

Волгоград	26%
Воронеж	23%
Екатеринбург	19%
Казань	16%
Краснодар	20%
Красноярск	15%

Москва	22%
Нижний Новгород	19%
Новосибирск	20%
Омск	16%
Пермь	17%
Ростов-на-Дону	20%
Самара	12%
Санкт-Петербург	22%
Саратов	18%
Тюмень	17%
Уфа	18%
Челябинск	18%

По итогам исследований за июнь-октябрь 2019 года, как видно из Таблицы 22, больше всего о случаях мошенничества при получении выплат известно представителям средней возрастной группы от 40 до 50 лет, студентам, а также лицам с низким уровнем дохода.

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

Доля тех, кому известны случаи обмана страховщиков при получении выплат в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев

Пол	Мужской	19%
	Женский	15%
Возраст	18-30 лет	21%
	30-40 лет	17%
	40-50 лет	25%
	50-65 лет	18%
Образование	Среднее и неполное среднее	19%
	Среднее техническое	18%
	Высшее и послевузовское	20%
	Незаконченное высшее	22%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	22%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	19%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	21%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	14%
	Могу купить квартиру или новый дом	15%

## 8. Осведомленность авто владельцев об изменениях в системе ОСАГО, поддержка новаций на рынке ОСАГО

Надо отметить, что в октябре 79% авто владельцев заявили о том, что знают о приоритете натурального возмещения ущерба над денежным, 67% - об увеличении максимального возмещения по «европротоколу», 38% участников исследования знают о фиксации коэффициента бонус-малус в течение года и 58% - о расширении ценового коридора при определении стоимости полиса ОСАГО для потребителя (см. Рисунок 13). Из рисунка видно, что доля тех, кто знает о приоритете натурального возмещения над денежным, устойчиво растет в последние месяцы. То же самое с определенными оговорками можно сказать и про уровень знания об увеличении суммы возмещения по «европротоколу», что позволяет более оперативно оформлять документы на месте ДТП. При этом не растет доля тех, кто знает о фиксации коэффициента бонус-малус в течение года. То же самое относится и к расширению ценового коридора по ОСАГО, позволяющего устанавливать более справедливую стоимость полиса ОСАГО для потребителей – знание об этой новации среди потребителей не растет. Очевидно, это требует от страховщиков и их объединений дополнительных усилий по информированию населения об изменениях в системе ОСАГО.



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

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

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

	Расширение ценового ко- ридора	Фиксация ко- эффициента бонус-малус в течение года	Расширение суммы возмеще- ния по «европро- токолу»	Приоритет натурального возмещения над денежным
Волгоград	63%	41%	56%	76%
Воронеж	56%	44%	63%	78%
Екатеринбург	58%	39%	64%	77%
Казань	70%	44%	76%	81%
Краснодар	62%	42%	69%	76%
Красноярск	57%	34%	57%	70%
Москва	72%	49%	83%	84%
Нижний Новгород	62%	42%	66%	77%
Новосибирск	51%	33%	59%	71%
Омск	52%	34%	51%	69%
Пермь	69%	38%	62%	77%
Ростов-на-Дону	64%	40%	66%	76%
Самара	61%	42%	72%	77%
Санкт-Петербург	66%	47%	81%	82%
Саратов	60%	40%	64%	75%
Тюмень	61%	38%	64%	75%
Уфа	54%	35%	62%	78%
Челябинск	63%	36%	66%	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-октябрь 2019 года. Как видно из Таблицы 24, лучше всего осведомлены о новациях в ОСАГО люди с высшим и послевузовским образованием, молодежь в возрасте до 30 лет, студенты, а также группа автовладельцев с доходом выше среднего и наиболее высоким уровнем дохода.

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

		Расширение ценового коридора с возможностью снизить цену полиса для хороших водителей и повысить для плохих	Фиксация коэффициента бонуса-малус в течение года, которое делает цену полиса для потребителей более стабильной и предсказуемой	Расширение суммы возмещения по «европротоколу», при котором сами автоводители на месте ДТП оформляют документы об аварии	Приоритет натурального возмещения над денежным, при котором страховая компания сама чинит машину после ДТП
Пол	Мужской	62%	40%	66%	79%
	Женский	57%	35%	60%	65%
Возраст	18-30 лет	64%	41%	65%	80%
	30-40 лет	56%	41%	64%	80%
	40-50 лет	61%	40%	66%	74%
	50-65 лет	67%	36%	65%	76%
	Среднее и неполное среднее	44%	24%	60%	69%
Образование	Среднее техническое	65%	39%	64%	76%
	Высшее и послевузовское	65%	45%	67%	80%
	Незаконченное высшее	67%	39%	69%	78%
	Денег с трудом хватает на питание	57%	41%	60%	73%
Самооценка уровня дохода	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	64%	38%	64%	74%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	61%	41%	68%	78%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	66%	43%	63%	84%
	Могу купить квартиру или новый дом	59%	40%	71%	84%

По данным за октябрь полностью или в основном поддерживают

- расширение тарифного коридора 84% опрошенных (82% в сентябре), с учетом нейтральных оценок «не против» доля поддерживающих увеличивается до 91%,
- приоритет натурального возмещения – 45% (в сентябре 40%), с учетом нейтральных оценок уровень поддержки поднимается до 62%,

- развитие «европротокола» - 60% (63% в сентябре), с учетом нейтральных оценок поддержка растет до 73%,
- увеличение «потолка» возмещения в связи с материальным ущербом, а также ущербом жизни и здоровью – 54% (55% в сентябре) автовладельцев, с учетом тех, кто относится к повышению размера возмещения нейтрально поддержка возрастает до 74% автовладельцев (см. Рисунки 14-17).

Региональные данные о поддержке направлений развития и реформирования системы ОСАГО по результатам исследований за июнь-октябрь 2019 года приведены в Таблице 25. Из нее видно, что самый высокий уровень поддержки различных направлений реформирования системы ОСАГО характерен для Казани, Екатеринбурга, Перми, Самары и Нижнего Новгорода.



Рисунок 14. Уровень поддержки расширения тарифного коридора по ОСАГО среди автовладельцев по результатам исследований за июнь-октябрь 2019 года

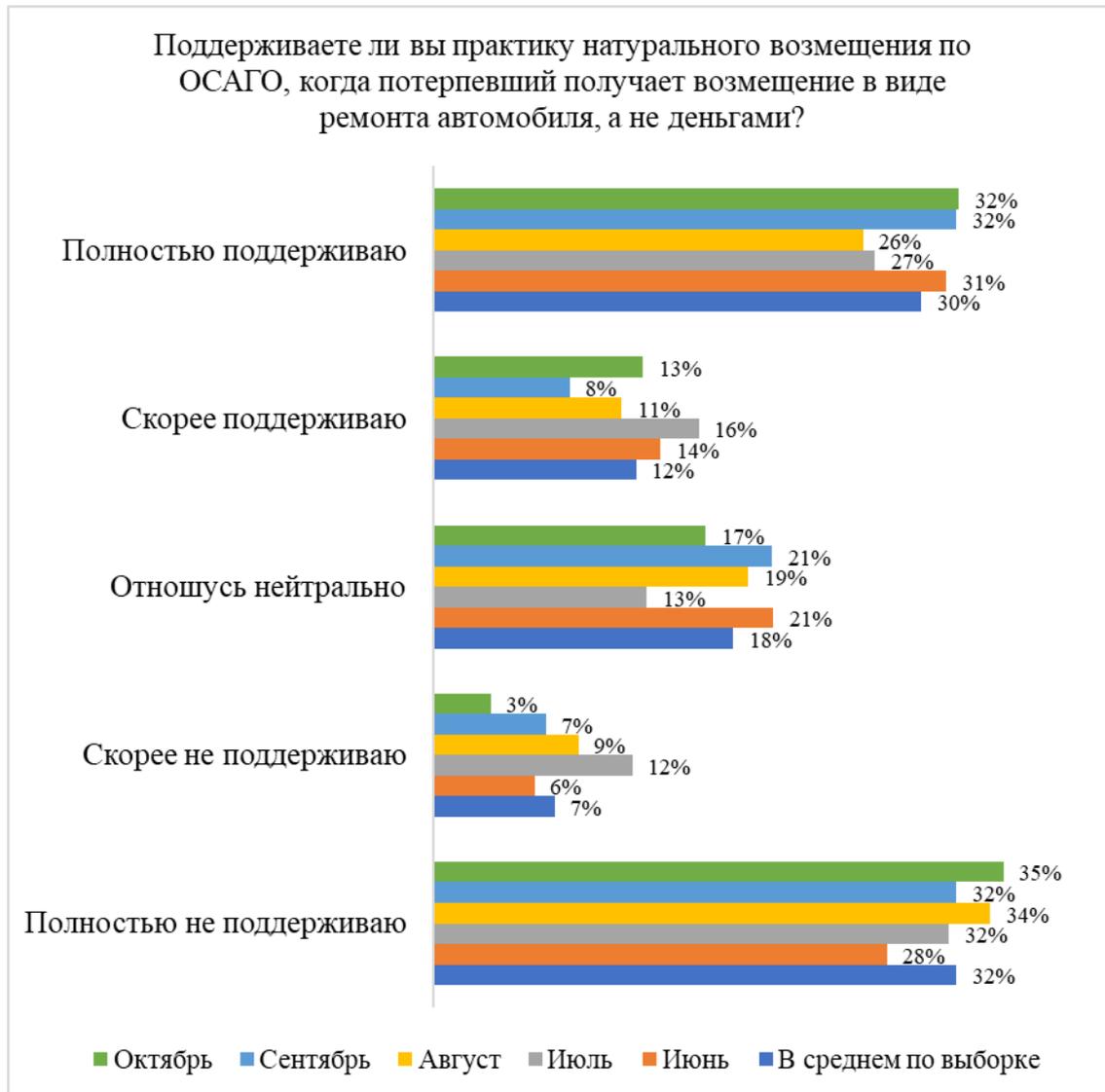


Рисунок 15. Уровень поддержки практики натурального возмещения по ОСАГО среди авто владельцев по результатам исследований за июнь-октябрь 2019 года



Рисунок 16. Уровень поддержки «европротокола» среди автовладельцев по результатам исследований за июнь-октябрь 2019 года



Рисунок 17. Уровень поддержки увеличения максимального размера возмещения при страховых случаях по ОСАГО среди автовладельцев по результатам исследований за июнь-октябрь 2019 года

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

	Расширение тарифного коридора	Практика расширения натурального возмещения по ОСАГО	Развитие «евро-протокола»	Увеличение максимального размера возмещений по ОСАГО
Волгоград	84%	40%	61%	55%
Воронеж	80%	42%	62%	61%
Екатеринбург	85%	48%	68%	60%
Казань	81%	48%	73%	60%

Краснодар	82%	44%	61%	58%
Красноярск	86%	36%	53%	59%
Москва	75%	52%	60%	61%
Нижний Новгород	84%	44%	68%	59%
Новосибирск	90%	34%	59%	52%
Омск	84%	41%	59%	61%
Пермь	89%	43%	68%	60%
Ростов-на-Дону	83%	42%	65%	58%
Самара	84%	46%	68%	58%
Санкт-Петербург	79%	50%	60%	62%
Саратов	84%	40%	66%	58%
Тюмень	86%	42%	66%	58%
Уфа	87%	41%	62%	60%
Челябинск	86%	39%	64%	59%

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-октябрь 2019 года. Из нее видно, что больше всего расширение тарифного коридора поддерживают люди в возрасте 50-65 лет, группа с невысоким образовательным уровнем, а также со средним уровнем дохода.

Самая сильная поддержка натурального возмещения по результатам ДТП отмечена среди женщин, в группе с невысоким образовательным уровнем, среди лиц среднего и старшего возраста (старше 50 лет), а также в группе с доходами выше среднего.

Развитие «европротокола» в первую очередь поддерживают студенты, молодежь в возрасте до 30 лет, а также автовладельцы с достаточно высоким уровнем дохода.

Сторонники увеличения максимального размера возмещений по авариям в связи с гибелью человека на дороге и ущербу автомобилю – это молодежь до 30 лет, студенты, группа с невысоким образовательным уровнем, а также автовладельцы с невысоким уровнем дохода.

Вообще самый высокий уровень поддержки новациям в ОСАГО оказывают представители группы с невысоким образовательным уровнем, а также представители среднего класса – те, кто способен купить новый автомобиль, но не квартиру.

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 авто
Пол	Мужской	85%	40%	63%	59%
	Женский	83%	51%	58%	59%
Возраст	18-30 лет	80%	35%	70%	68%
	30-40 лет	81%	38%	67%	55%
	40-50 лет	86%	44%	64%	59%
	50-65 лет	90%	48%	54%	60%
Образование	Среднее и неполное среднее	90%	52%	55%	64%
	Среднее техническое	88%	46%	58%	61%
	Высшее и послевузовское	81%	39%	66%	57%
	Незаконченное высшее	84%	32%	70%	63%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	81%	38%	56%	51%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	86%	38%	59%	62%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	87%	45%	63%	57%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	86%	47%	76%	61%
	Могу купить квартиру или новый дом	80%	45%	60%	59%

## Выводы из исследования

### 1. Проникновение страхования

Опросы и проведенные на их основе расчеты показали, что в среднем по результатам исследований, проведенных в октябре, 96% автомобилей, которые находятся в собственности автовладельцев, проживающих в крупных городах, застрахованы по ОСАГО. В среднем за июнь-октябрь, по результатам пяти волн исследования, доля застрахованных по ОСАГО автомобилей составляет 97%. Как видно, проникновение ОСАГО по итогам октября немного снизилось, хотя и остается весьма высоким. Вполне возможно, сокращение числа машин, застрахованных по ОСАГО, носит сезонный характер и связано с прекращением использования автотранспорта в осенне-зимний период, что, соответственно, делает ненужным приобретение полиса ОСАГО. Если это предположение верно, доля застрахованных автомобилей начнет расти весной и летом следующего года.

Накопленные в ходе проведения опросов данные (за июнь-октябрь 2019 года было опрошено 2425 респондентов) позволили уточнить уровень проникновения страхования ОСАГО среди населения городов, где проводилось исследование. По нашим оценкам, самая высокая доля застрахованных автомобилей (и, соответственно, самая низкая доля незастрахованных) по городам, где было проведено исследование, имеется в Перми, Новосибирске, Самаре, Красноярске и Челябинске.

По данным исследований, проведенных в июне-октябре 2019 года, наибольшая доля застрахованных автомобилей характерна для автовладельцев из возрастной группы 40-50 лет, лиц с высшим и послевузовским образованием, студентов, а также для представителей группы нижнего среднего класса - тех кто может купить крупную бытовую технику, но не новый автомобиль. Как можно предположить, в последнем случае мы имеем дело со стремлением защитить собственный автомобиль при понимании того, что в случае аварии восстановить его будет затруднительно.

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

По итогам исследований, проведенных в октябре 2019 года, только 2% автовладельцев заявили о том, что в их городе затруднительно купить полис ОСАГО, еще 8% заявили, что с приобретением полиса встречаются затруднения. И 91% участников исследования отметили, что в их городе полис ОСАГО можно купить без каких-либо проблем. Мы наблюдаем за последние месяцы стабильно высокий уровень доступности полисов ОСАГО для населения. При этом доля тех, кто заявляет об отсутствии проблем с приобретением полисов ОСАГО, несколько выросла в октябре по сравнению с сентябрьским показателем.

Наибольшие проблемы с доступностью полисов ОСАГО наблюдаются в Воронеже, Волгограде, Новосибирске, Саратове и Тюмени. 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.

Исследования, проведенные в июне-октябре 2019 года, показали, что 25% автовладельцев имеют опыт приобретения электронных полисов ОСАГО. Число людей, имеющих практический опыт приобретения электронных полисов ОСАГО, остается стабильным, хотя в октябре наметились некоторые тенденции к снижению проникновения этого вида продаж. Соответственно, в будущем страховому сообществу необходимо будет рассмотреть комплекс мер по развитию электронных продаж полисов ОСАГО.

По итогам исследований, проведенных в июне-октябре 2019 года, в наибольшей степени этот опыт распространен среди автовладельцев Воронежа, Волгограда, Краснодара, Ростова-на-Дону и Саратова. Чаще всего полисы ОСАГО через Интернет приобретают наиболее 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 октябрь остается весьма высокой – полностью или в основном ей довольны 81% автовладельцев. Самую высокую оценку работа страховщиков при продаже полисов заслужила в Москве, Челябинске, Казани, Санкт-Петербурге и Уфе. Самым высоким образом качество обслуживания автовладельцев при продаже полисов оценивают женщины, лица среднего возраста и пожилые люди (от 40 до 65 лет), а также группа автовладельцев со средним уровнем доходов – те, кто может купить бытовую технику, но не новый автомобиль.

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

### 3. Отношение автовладельцев к стоимости полиса ОСАГО

По данным за октябрь 65% автовладельцев считают стоимость полисов ОСАГО доступной, невысокой, скорее приемлемой или относятся к стоимости полиса нейтрально. Это ненамного меньше средней оценки приемлемости стоимости полиса, рассчитанной по итогам исследования в июне-октябре – в целом по пяти волнам исследования стоимость полиса считают невысокой, скорее приемлемой или относятся к ней нейтрально 67% респондентов. Самая высокая доля тех, кто считает стоимость полиса приемлемой, доступной, или относятся к ней нейтрально по итогам исследований, проведенных в июне-октябре 2019 года, отмечена в Перми, Казани, Москве, Уфе и Екатеринбурге. Более всего стоимость полисов ОСАГО удовлетворяет женщин, а также автовладельцев со средним и высоким уровнем дохода.

### 4. Распространенность использования автомобиля без полиса ОСАГО

По итогам исследований, проведенных в октябре, 80% не знают случаев, когда автомобиль используется без полиса ОСАГО. Это соответствует среднему показателю по пяти волнам исследования, проведенного в июне-октябре. Самая высокая доля автомобилей, использующихся без полиса ОСАГО, имеется в следующих городах: Воронеж, Волгоград, Красноярск, Саратов, Ростов-на-Дону. В наибольшей степени знание фактов езды без полисов ОСАГО характерно для молодежи до 30 лет, студентов и состоятельных автовладельцев. Из этого можно предположить, что именно в данных группах езда без полисов ОСАГО наиболее распространена.

### 5. Возможности приобретения фальсифицированного полиса ОСАГО, распространенность фальсифицированных полисов

Чуть меньше половины автовладельцев, опрошенных в июне-октябре (49%) заявили о том, что в их городе нельзя купить фальсифицированный полис ОСАГО. При этом за последние два месяца мы наблюдаем существенное снижение доли тех, кто считает, что в их городе невозможно купить фальсифицированный полис. Это тревожный знак, который может свидетельствовать об активизации мошенников, предоставляющих на рынке услуги по приобретению автовладельцами «дешевых» страховых полисов ОСАГО. Легче всего купить фальсифицированный полис ОСАГО в Москве, Санкт-Петербурге, Воронеже, Казани и Перми.

Самая большая доля граждан, уверенных в доступности фальсифицированных полисов, характерна для лиц с высшим и послевузовским образованием, а также группы с наименьшим и самым высоким уровнем доходов.

С другой стороны, по данным исследований, проведенных в октябре, 93% респондентов не знают людей, которые пользуются машинами с фальсифицированными полисами ОСАГО – это заметно больше, чем в среднем по итогам пяти волнам исследования, проведенным в июне-октябре. Больше всего тех, кто ездит с поддельным полисом в Воронеже, Красноярске, Омске, Санкт-Петербурге, и Москве. Это явление в наибольшей степени распространено среди молодежи в возрасте до 30 лет и лиц с незаконченным высшим образованием (студентов).

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

По данным за июнь-октябрь значительное число автовладельцев (19%) 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, Воронеже, Саратове, Уфе и Нижнем Новгороде. Чаще всего получали возмещение молодежь до 30 лет, а также автовладельцы с самым высоким доходом. При этом по данным за июнь-октябрь 52% тех, кто получал выплаты, полностью или в основном удовлетворены работой страховщиков при урегулировании страховых случаев, а с учетом нейтральных оценок число тех, кого нельзя отнести к недовольным выплатами возмещений по ОСАГО, увеличивается до 72%.

Самая высокая доля полностью или в основном довольных качеством урегулирования, а также тех, кто придерживается нейтральной оценки качества выплат, отмечена в Уфе, Казани, Челябинске, Новосибирске и Саратове. Самый высокий уровень удовлетворенности характерен для автовладельцев со средним уровнем дохода, молодежи в возрасте до 30 лет, включая студентов – группу респондентов с незаконченным высшим образованием, а также группу с невысоким образовательным уровнем.

По итогам исследований за июнь-октябрь 2019 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 октябрь, 17% респондентов известны более или менее частые случаи попыток обмануть страховщиков при получении выплат по ОСАГО. В среднем по пяти волнам исследования случаи обмана страховых компаний известны 19% респондентов. Чаще всего такие попытки встречаются в Волгограде, Воронеже, Москве, Санкт-Петербурге, а также в Ростове-на-Дону. Больше всего о случаях мошенничества при получении выплат известно представителям средней возрастной группы от 40 до 50 лет, студентам, а также лицам с низким уровнем дохода.

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

Надо отметить, что в октябре 79% автовладельцев заявили о том, что знают о приоритете натурального возмещения ущерба над денежным, 67% - об увеличении максимального возмещения по «европротоколу», 38% участников исследования знают о фиксации коэффициента бонус-малус в течение года и 58% - о расширении ценового коридора при определении стоимости полиса ОСАГО для потребителя. Доля тех, кто знает о приоритете натурального возмещения над денежным, устойчиво растет в последние месяцы. То же самое с определенными оговорками можно

сказать и про уровень знания об увеличении суммы возмещения по «европротоколу», что позволяет более оперативно оформлять документы на месте ДТП. При этом не растет доля тех, кто знает о фиксации коэффициента бонус-малус в течение года. То же самое относится и к расширению ценового коридора по ОСАГО, позволяющего устанавливать более справедливую стоимость полиса ОСАГО для потребителей – знание об этой новации среди потребителей не растет. Очевидно, это требует от страховщиков и их объединений дополнительных усилий по информированию населения об изменениях в системе ОСАГО.

К числу автовладельцев, наиболее осведомленных о реформах ОСАГО, относятся жители Москвы, Санкт-Петербурга, Казани, Самары и Краснодара. Лучше всего осведомлены о новациях в ОСАГО люди с высшим и послевузовским образованием, молодежь в возрасте до 30 лет, студенты, а также группа автовладельцев с доходом выше среднего и наиболее высоким уровнем дохода.

По данным за октябрь полностью или в основном поддерживают

- расширение тарифного коридора 84% опрошенных (82% в сентябре), с учетом нейтральных оценок «не против» доля поддерживающих увеличивается до 91%,
- приоритет натурального возмещения – 45% (в сентябре 40%), с учетом нейтральных оценок уровень поддержки поднимается до 62%,
- развитие «европротокола» - 60% (63% в сентябре), с учетом нейтральных оценок поддержка растет до 73%,
- увеличение «потолка» возмещения в связи с материальным ущербом, а также ущербом жизни и здоровью – 54% (55% в сентябре) автовладельцев, с учетом тех, кто относится к повышению размера возмещения нейтрально поддержка возрастает до 74% автовладельцев.

Самый высокий уровень поддержки различных направлений реформирования системы ОСАГО характерен для Казани, Екатеринбурга, Перми, Самары и Нижнего Новгорода.

Больше всего расширение тарифного коридора поддерживают люди в возрасте 50-65 лет, группа с невысоким образовательным уровнем, а также со средним уровнем дохода.

Самая сильная поддержка натурального возмещения по результатам ДТП отмечена среди женщин, в группе с невысоким образовательным уровнем, среди лиц среднего и старшего возраста (старше 50 лет), а также в группе с доходами выше среднего.

Развитие «европротокола» в первую очередь поддерживают студенты, молодежь в возрасте до 30 лет, а также автовладельцы с достаточно высоким уровнем дохода.

Сторонники увеличения максимального размера возмещений по авариям в связи с гибелью человека на дороге и ущербу автомобилю – это молодежь до 30 лет, студенты, группа с невысоким образовательным уровнем, а также автовладельцы с невысоким уровнем дохода.

Вообще самый высокий уровень поддержки новациям в ОСАГО оказывают представители группы с невысоким образовательным уровнем, а также представители среднего класса – те, кто способен купить новый автомобиль, но не квартиру.