

## **АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**

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

**ДЕКАБРЬ 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 .....	14
4. Распространенность использования автомобиля без полиса ОСАГО.....	17
5. Возможности приобретения фальсифицированного полиса ОСАГО, распространенность фальсифицированных полисов .....	19
6. Частота получения возмещений по ОСАГО, оценка качества выплат и причины недовольства автовладельцев .....	24
7. Частота мошенничества среди автовладельцев при получении выплат по ОСАГО.....	29
8. Осведомленность автовладельцев об изменениях в системе ОСАГО, поддержка новаций на рынке ОСАГО.....	32
Выводы из исследования.....	41

## Введение

Финансовый университет при Правительстве РФ в декабре 2019 провел 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-ноябре 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 декабре 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, 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 декабре были опрошены 497 человек. Общее количество опрошенных (июнь - декабрь 2019 года) составило 3412 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-декабре 2019 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 семи

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-декабрь. Там, где выборка недостаточна, используются агрегированные данные за семь 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 декабре, 99% автомобилей, которые находятся в собственности автовладельцев, проживающих в крупных городах, застрахованы по ОСАГО. В среднем за июнь-декабрь, по результатам семи волн исследования, доля застрахованных по ОСАГО автомобилей составляет 97% (см. Рисунок 1). Как видно, проникновение ОСАГО по итогам декабря немного повысилось, хотя это повышение и остается в пределах погрешности вычислений. В целом сегодня можно говорить о том, что российский автопарк, принадлежащий населению, застрахован по ОСАГО практически полностью.

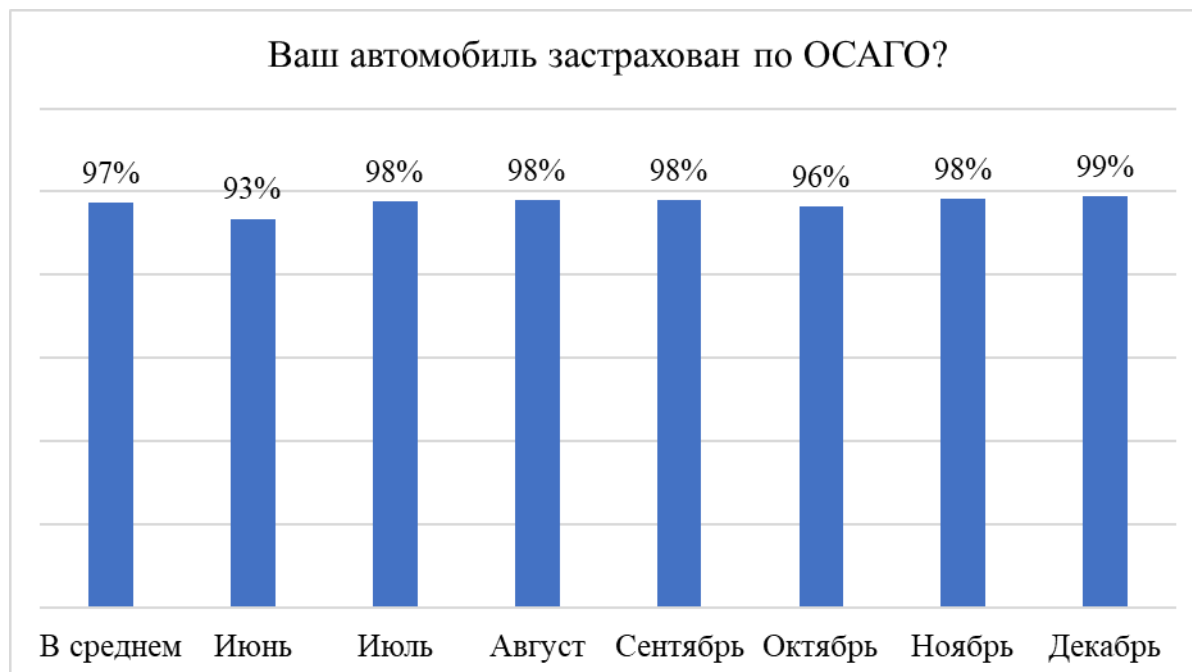


Рисунок 1. Проникновение ОСАГО по данным исследований за июнь-декабрь 2019 года

Накопленные в ходе проведения опросов данные (за июнь-декабрь 2019 года было опрошено 3412 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 Новосибирске, Екатеринбурге, Перми, Красноярске, Тюмени и Нижнем Новгороде (см. Таблицу 1).

Волгоград	96%
Воронеж	95%
Екатеринбург	98%
Казань	97%
Краснодар	97%
Красноярск	98%
Москва	97%
Нижний Новгород	97%

Новосибирск	98%
Омск	97%
Пермь	98%
Ростов-на-Дону	97%
Самара	97%
Санкт-Петербург	97%
Саратов	97%
Тюмень	98%
Уфа	97%
Челябинск	97%

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-декабрь приводятся в Таблице 2. Из нее видно, что по данным исследований, проведенных в июне-декабре 2019 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-декабрь (накопительно)

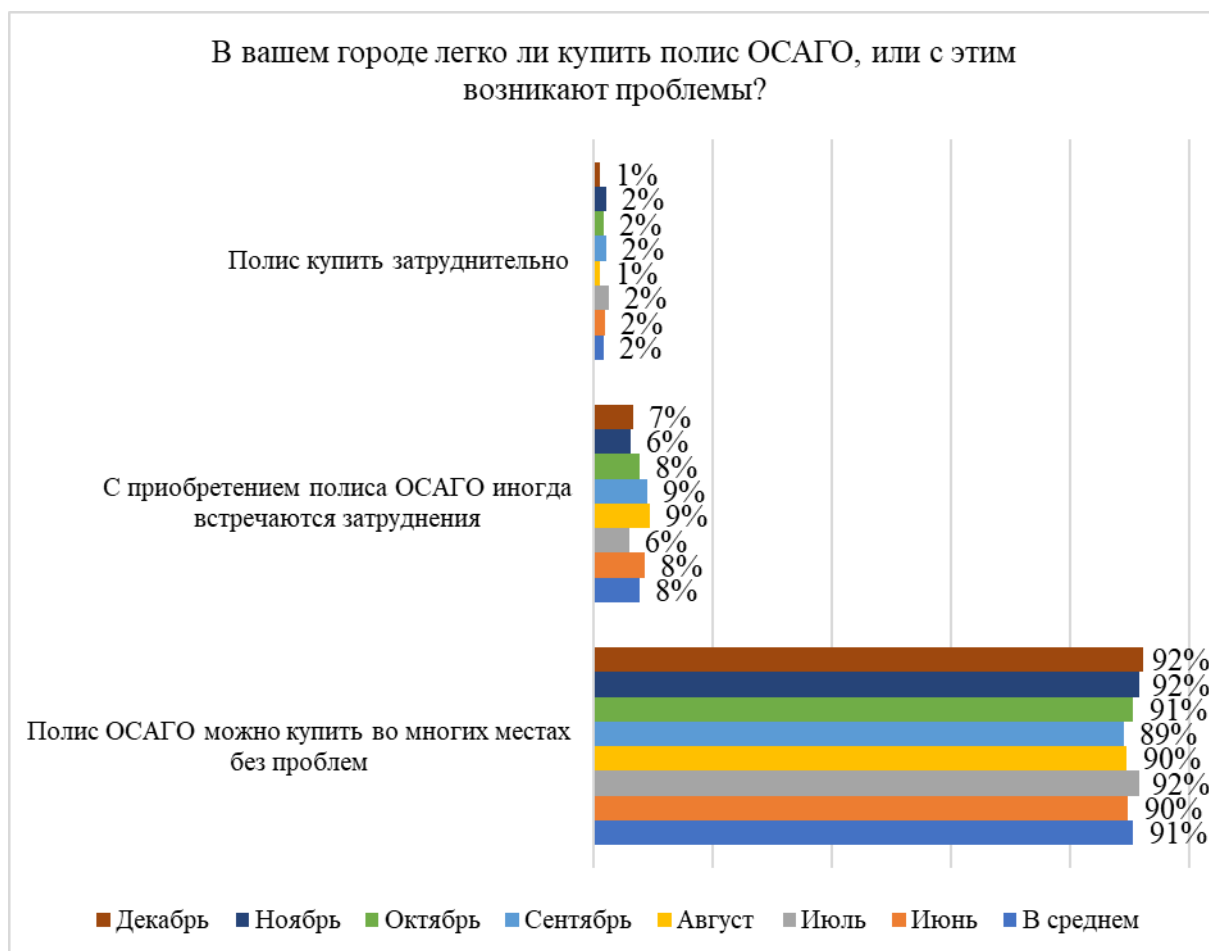
		Доля автомобилей, застрахованных по ОСАГО в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев
Пол	Мужской	97%
	Женский	96%
Возраст	18-30 лет	96%
	30-40 лет	97%
	40-50 лет	98%
	50-65 лет	97%
	Среднее и неполное среднее	97%
Образование	Среднее техническое	96%
	Высшее и послевузовское	98%
	Незаконченное высшее	98%
	Денег с трудом хватает на питание	96%

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

Самооценка уровня дохода	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	98%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	98%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	96%
	Могу купить квартиру или новый дом	97%

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

По итогам исследований, проведенных в декабре 2019 года, только 1% автовладельцев заявили о том, что в их городе затруднительно купить полис ОСАГО, еще 7% заявили, что с приобретением полиса встречаются затруднения. И 92% участников исследования отметили, что в их городе полис ОСАГО можно купить без каких-либо проблем (Рисунок 2).



## Рисунок 2. Оценка автовладельцами доступности полисов ОСАГО

Как видно из рисунка, мы наблюдаем за последние месяцы стабильно высокий уровень доступности полисов ОСАГО для населения. При этом доля автовладельцев, которые заявляют об отсутствии проблем с приобретением полисов ОСАГО, осталась на уровне ноября и заметно выше минимального значения, отмеченного в сентябре (89%).

По данным исследований, проведенных в июне-декабре 2019 года, наибольшие проблемы с доступностью полисов ОСАГО наблюдаются в Воронеже, Новосибирске, Волгограде, Саратове и Нижнем Новгороде (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-декабре 2019 года

Волгоград	12%
Воронеж	16%
Екатеринбург	10%
Казань	6%
Краснодар	10%
Красноярск	11%
Москва	7%
Нижний Новгород	11%
Новосибирск	12%
Омск	11%
Пермь	8%
Ростов-на-Дону	11%
Самара	10%
Санкт-Петербург	10%
Саратов	12%
Тюмень	11%
Уфа	8%
Челябинск	10%

По данным исследований, проведенных в июне-декабре 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. При этом затруднения с приобретением полиса ОСАГО отмечают также автовладельцы, отличающиеся высоким уровнем благополучия, а также высоким образовательным уровнем (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-декабрь 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	10%
	Женский	5%
Возраст	18-30 лет	9%
	30-40 лет	11%
	40-50 лет	9%
	50-65 лет	7%
Образование	Среднее и неполное среднее	7%
	Среднее техническое	9%
	Высшее и послевузовское	10%
	Незаконченное высшее	8%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	10%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	10%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	8%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	7%
	Могу купить квартиру или новый дом	9%

Исследования, проведенные в июне-декабре 2019 года, показали, что 23% автовладельцев имеют опыт приобретения электронных полисов ОСАГО (по данным за декабрь – 22%). Проникновение электронных продаж полисов ОСАГО после падения, отмеченного в последние месяцы, вернулось к своему среднему значению. С другой стороны, отсутствие роста популярности электронных полисов говорит о наличии препятствий, мешающих страхователям шире пользоваться этим каналом доступа к страховым продуктам.

По итогам исследований, проведенных в июне-декабре 2019 года, в наибольшей степени опыт приобретения электронных полисов распространен среди автовладельцев Воронежа, Волгограда, Санкт-Петербурга, Ростова-на-Дону и Краснодара (см Таблицу 5).

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

Волгоград	31%
Воронеж	35%
Екатеринбург	23%
Казань	18%

Краснодар	28%
Красноярск	18%
Москва	25%
Нижний Новгород	24%
Новосибирск	22%
Омск	18%
Пермь	19%
Ростов-на-Дону	28%
Самара	26%
Санкт-Петербург	29%
Саратов	27%
Тюмень	25%
Уфа	21%
Челябинск	19%

Доля автовладельцев, которые за последний год покупали электронный полис ОСАГО через интернет (в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев) по данным за июнь-декабрь, 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 автовладельцев, которые за последний год покупали электронный полис ОСАГО через интернет в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев по итогам исследований, проведенных в июне-декабре 2019 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	33%
	30-40 лет	32%
	40-50 лет	21%
	50-65 лет	14%
Образование	Среднее и неполное среднее	12%
	Среднее техническое	20%
	Высшее и послевузовское	29%
	Незаконченное высшее	19%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	17%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	22%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	26%
	Могу купить новый автомобиль	28%

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

Могу купить квартиру или новый дом

33%

Потребительская оценка качества работы страховщиков на этапе продажи страховых продуктов по данным за декабрь остается весьма высокой – полностью или в основном ей довольны 87% автовладельцев (Рисунок 3). Как видно из рисунка, в последние месяцы стабильно растет доля автовладельцев, которые считают сервис страховщиков при продаже полисов очень высоким. В декабре доля автовладельцев, разделяющих эту точку зрения, выросла до 62% против 49-58% за предшествующие месяцы проведения исследования.

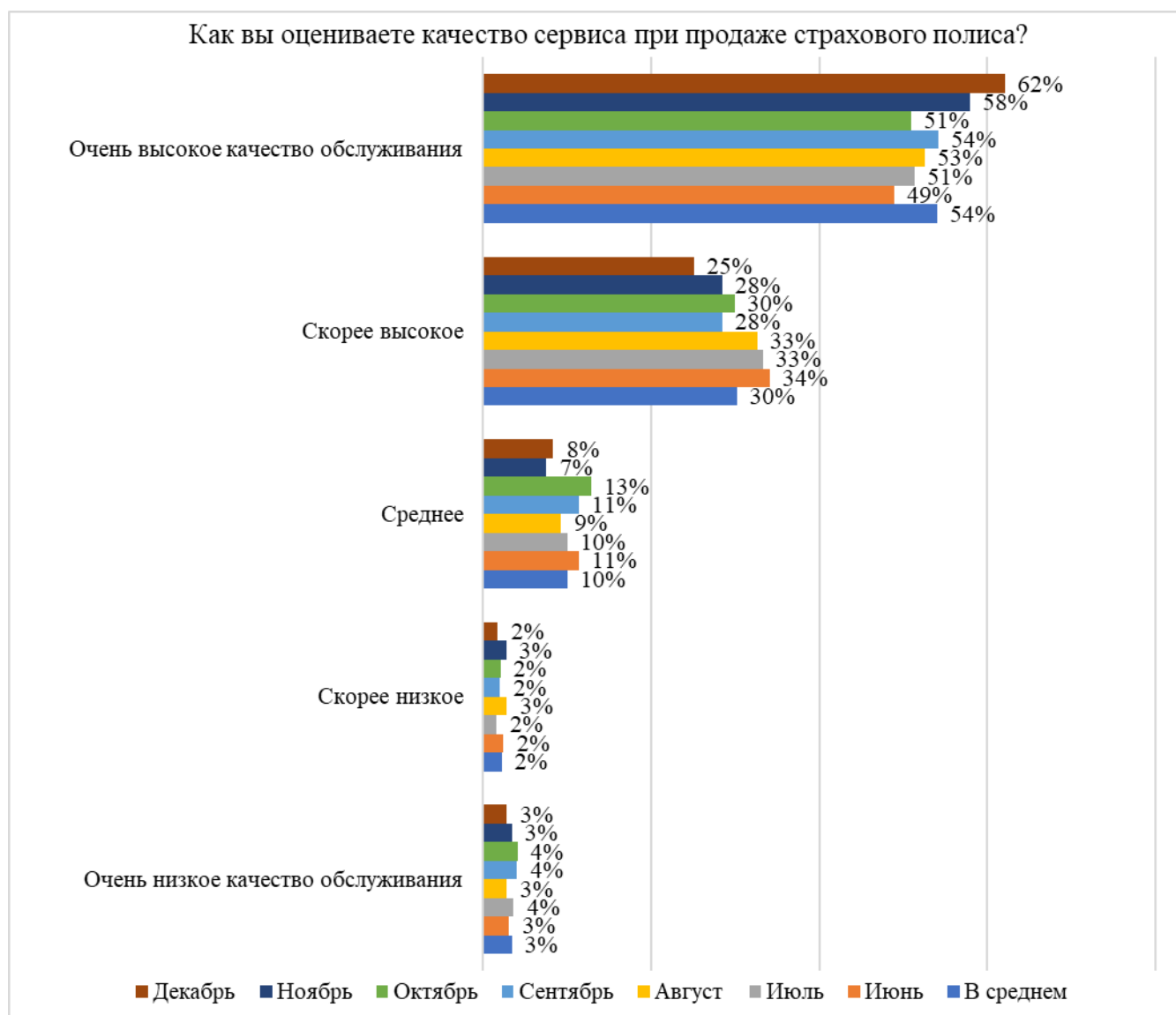


Рисунок 3. Оценка качества обслуживания при покупке полиса ОСАГО в июне-декабре 2019 года

По данным за июнь-декабрь самую высокую оценку работа страховщиков при продаже полисов заслужила в Москве, Санкт-Петербурге, Челябинске, Казани Краснодаре (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 – декабрь нынешнего года

Волгоград	81%
Воронеж	82%
Екатеринбург	84%
Казань	86%
Краснодар	84%
Красноярск	84%
Москва	91%
Нижний Новгород	83%
Новосибирск	84%
Омск	83%
Пермь	81%
Ростов-на-Дону	84%
Самара	83%
Санкт-Петербург	91%
Саратов	81%
Тюмень	83%
Уфа	83%
Челябинск	86%

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 – декабре 2019 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 – те, кто может купить бытовую технику, но не новый автомобиль.

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-декабре 2019 года

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

Пол	Мужской	82%
	Женский	93%
Возраст	18-30 лет	84%
	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	89%
Образование	Среднее и неполное среднее	86%
	Среднее техническое	86%
	Высшее и послевузовское	84%
	Незаконченное высшее	84%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	84%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	84%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	87%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	85%
	Могу купить квартиру или новый дом	84%

Как видно из Рисунка 4, по результатам исследований, проведенных в июне-декабре 2019 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-декабре 2019 года

### 3. Отношение автовладельцев к стоимости полиса ОСАГО

По данным за декабрь 61% автовладельцев считают стоимость полисов ОСАГО доступной, невысокой, скорее приемлемой или относятся к стоимости полиса нейтрально (см. Рисунок 5).

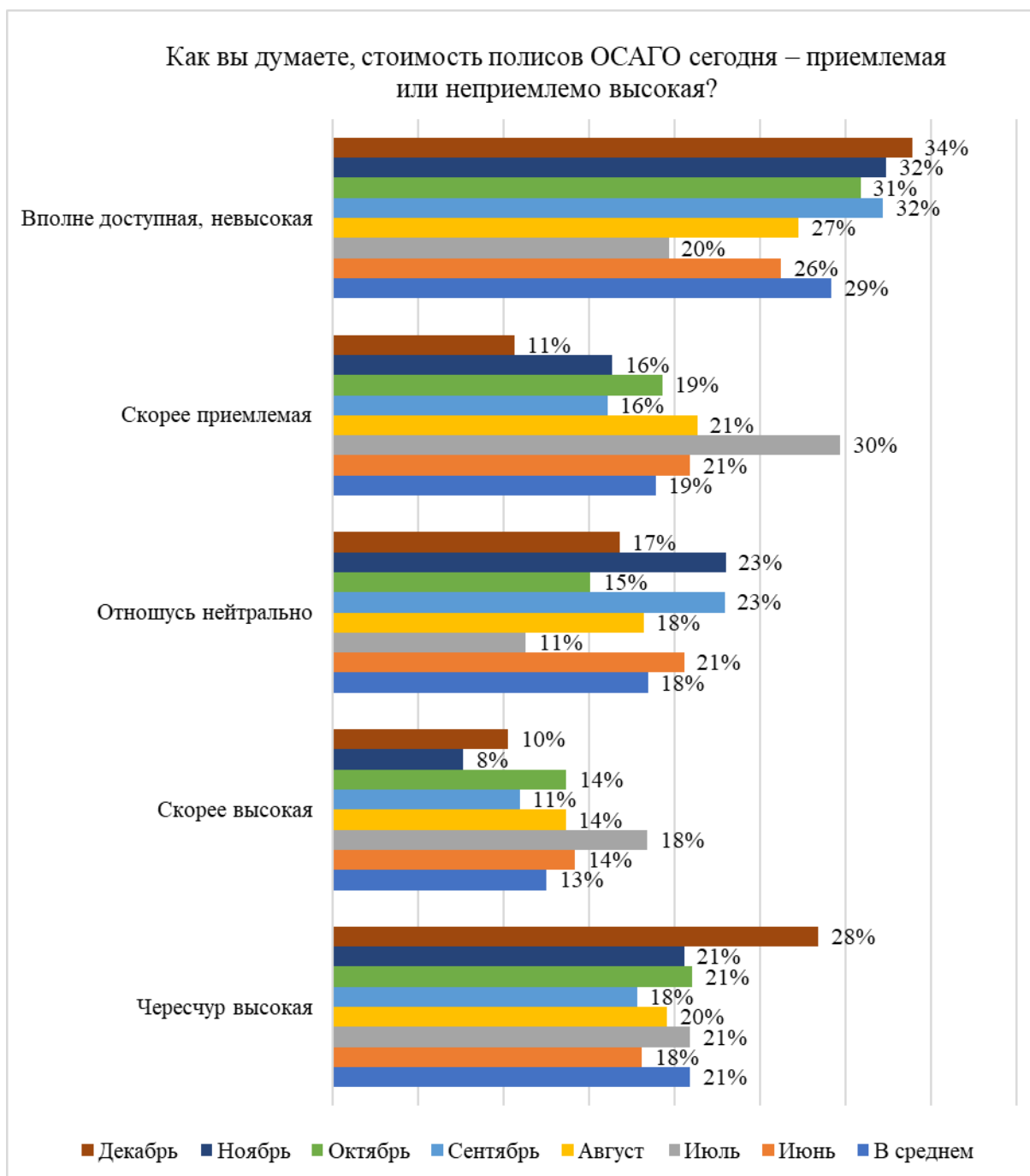


Рисунок 5. Отношение автовладельцев к стоимости полисов ОСАГО по результатам исследований, проведенных в июне-декабре 2019 года

Это меньше средней оценки приемлемости стоимости полиса, рассчитанной по итогам исследования в июне-декабре – в целом по семи волнам исследования стоимость полиса считают невысокой, скорее приемлемой или относятся к ней нейтрально 67% респондентов. Самая высокая доля автовладельцев, которые считают стоимость полиса приемлемой, доступной, или относятся к ней нейтрально по итогам исследований, проведенных в июне-декабре 2019 года, отмечена в Москве, Казани, Уфе, Перми и Екатеринбурге (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-декабре 2019 года

Волгоград	63%
Воронеж	63%
Екатеринбург	67%
Казань	70%
Краснодар	67%
Красноярск	65%
Москва	71%
Нижний Новгород	64%
Новосибирск	65%
Омск	64%
Пермь	68%
Ростов-на-Дону	65%
Самара	63%
Санкт-Петербург	67%
Саратов	63%
Тюмень	62%
Уфа	69%
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-декабре 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 автовладельцев, которые считают стоимость полиса ОСАГО скорее приемлемой или вполне доступной в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев по итогам исследований, проведенных в июне-декабре 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	72%
Возраст	18-30 лет	63%
	30-40 лет	64%
	40-50 лет	70%
	50-65 лет	69%
Образование	Среднее и неполное среднее	69%
	Среднее техническое	62%



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

Самооценка уровня дохода	Высшее и послевузовское	70%
	Незаконченное высшее	57%
	Денег с трудом хватает на питание	47%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	64%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	71%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	75%
	Могу купить квартиру или новый дом	81%

#### 4. Распространенность использования автомобиля без полиса ОСАГО

По итогам исследований, проведенных в декабре, 72% авто владельцев не знают случаев, когда автомобиль используется без полиса ОСАГО (Рисунок 6). Как видно из рисунка, в последние месяцы доля тех, кто не знает случаев езды без полиса снижается. Соответственно, растет доля авто владельцев, осведомленных о случаях эксплуатации автомобилей без полиса ОСАГО. Если эта тенденция окажется устойчивой, следует рассмотреть меры по ужесточению контроля наличия полисов ОСАГО у авто владельцев.

Самая высокая доля автомобилей, использующихся без полиса ОСАГО, согласно данным исследования по городам, где проводилось исследование в июне-декабре 2019 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 авто владельцев по результатам исследований, проведенных в июне-декабре 2019 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.

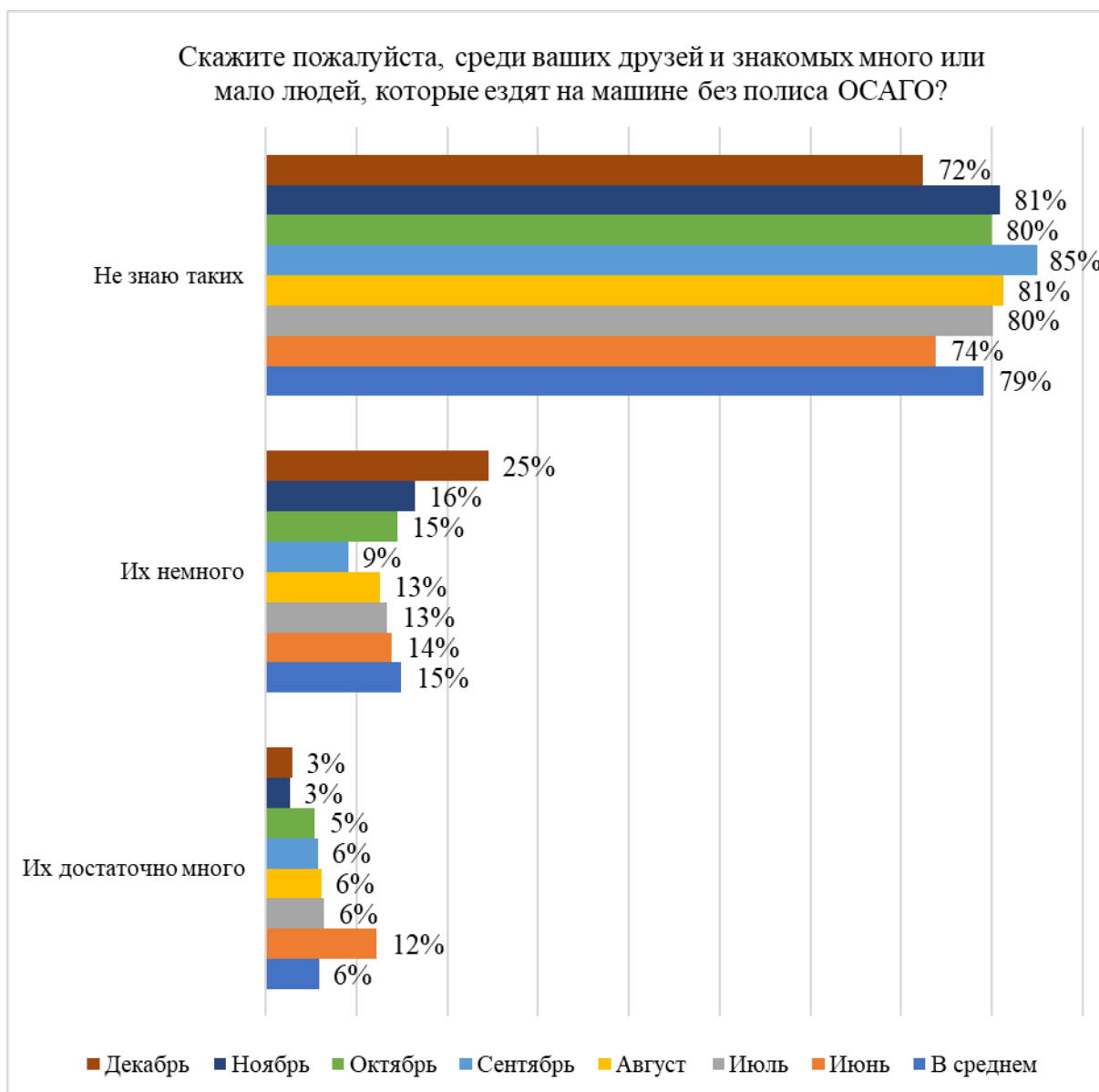


Рисунок 6. Распространенность пользования автомобилями без полисов ОСАГО

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

Волгоград	26%
Воронеж	31%
Екатеринбург	20%
Казань	14%
Краснодар	21%
Красноярск	28%
Москва	13%
Нижний Новгород	23%
Новосибирск	24%
Омск	17%

Пермь	21%
Ростов-на-Дону	22%
Самара	22%
Санкт-Петербург	22%
Саратов	25%
Тюмень	21%
Уфа	20%
Челябинск	20%

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

		Доля респондентов, которым известны случаи езды без полисов ОСАГО в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев
Пол	Мужской	23%
	Женский	14%
Возраст	18-30 лет	27%
	30-40 лет	24%
	40-50 лет	24%
	50-65 лет	14%
Образование	Среднее и неполное среднее	19%
	Среднее техническое	23%
	Высшее и послевузовское	20%
	Незаконченное высшее	28%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	24%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	23%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	19%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	23%
	Могу купить квартиру или новый дом	21%

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

Менее половины автовладельцев, опрошенных в июне-декабре (43%) заявили о том, что в их городе нельзя купить фальсифицированный полис ОСАГО (Рисунок 7). При этом за последние месяцы мы наблюдаем существенное снижение доли автовладельцев, которые считают, что в их городе невозможно купить фальсифицированный полис. По итогам декабрьского исследования

только 25% автовладельцев придерживаются точки зрения о том, что фальсифицированные полисы ОСАГО в их городе недоступны. Еще 41% автовладельцев считают, что поддельные полисы в их городе легко доступны, и 34% респондентов утверждают, что их можно купить при желании. Сегодня доля автовладельцев, которые считают, что в их городе невозможно купить фальсифицированный полис ОСАГО, намного меньше пикового значения, отмеченного в ходе исследования в августе (67%). Это может свидетельствовать об активизации мошенников, предоставляющих на рынке услуги по приобретению автовладельцами «дешевых», фальсифицированных страховых полисов ОСАГО.

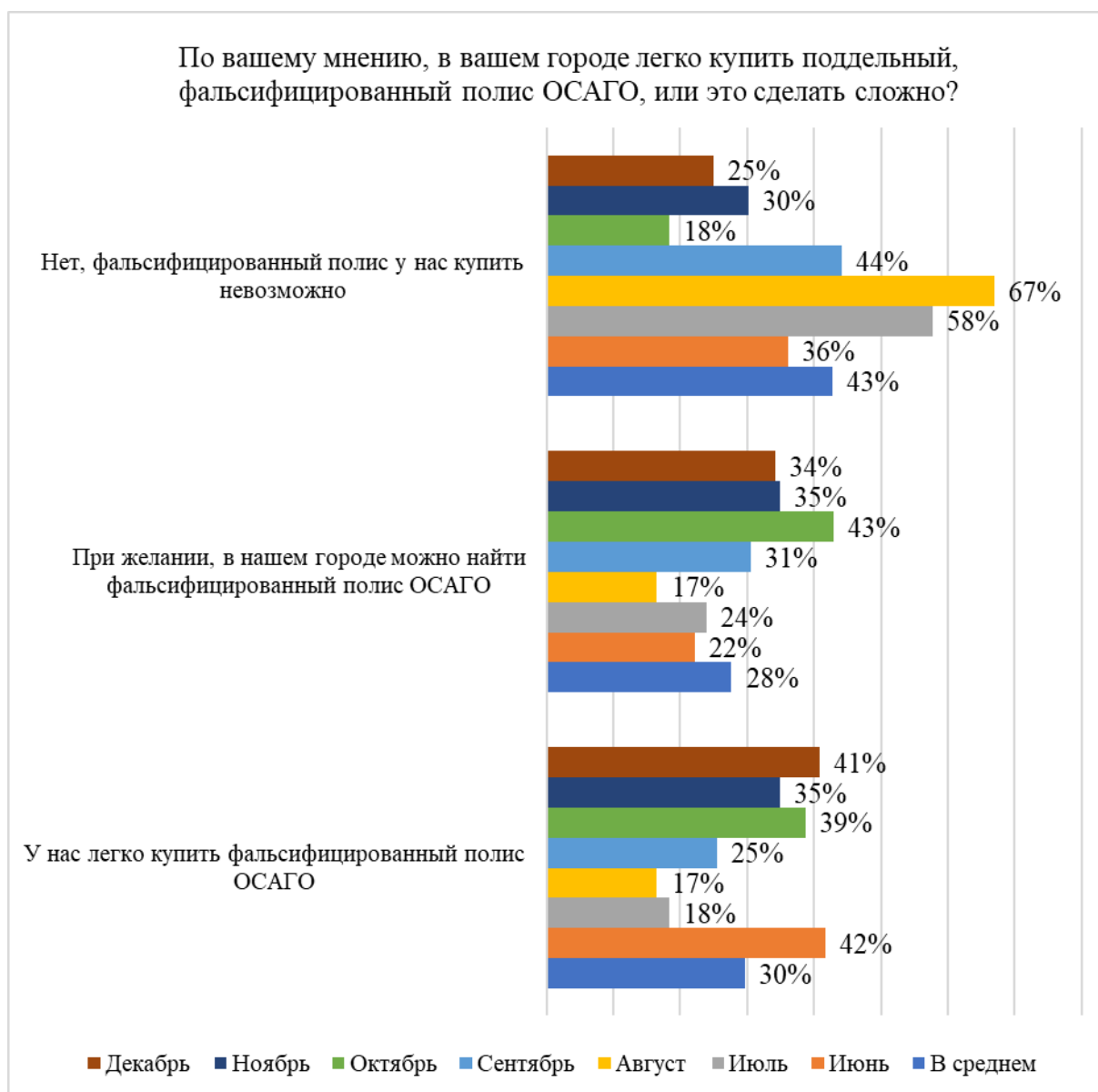


Рисунок 7. Доступность фальсифицированных полисов ОСАГО

По данным наших исследований, проведенных в июне-декабре, легче всего купить фальсифицированный полис ОСАГО в Санкт-Петербурге, Москве, Воронеже, Ростове-на-Дону и Нижнем Новгороде (см. Таблицу 13).

Самая большая доля граждан, уверенных в доступности фальсифицированных полисов, по данным за июнь-декабрь 2019 года характерна для наиболее бедных граждан и наиболее богатых граждан (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-декабрь 2019 года

Волгоград	53%
Воронеж	63%
Екатеринбург	59%
Казань	62%
Краснодар	62%
Красноярск	51%
Москва	82%
Нижний Новгород	62%
Новосибирск	49%
Омск	44%
Пермь	59%
Ростов-на-Дону	62%
Самара	57%
Санкт-Петербург	83%
Саратов	53%
Тюмень	56%
Уфа	55%
Челябинск	54%

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-декабре 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	60%
	Женский	47%
Возраст	18-30 лет	52%
	30-40 лет	59%
	40-50 лет	51%
	50-65 лет	62%
Образование	Среднее и неполное среднее	42%
	Среднее техническое	58%
	Высшее и послевузовское	64%
	Незаконченное высшее	60%

		Доля респондентов, кто считает, что в их городе легко (или при желании можно) купить фальсифицированный полис ОСАГО в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев
	Денег с трудом хватает на питание	73%
Самооценка уровня дохода	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	53%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	58%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	59%
	Могу купить квартиру или новый дом	65%

С другой стороны, по данным исследований, проведенных в декабре, 96% респондентов не знают людей, которые пользуются машинами с фальсифицированными полисами ОСАГО – это заметно больше, чем в среднем по итогам семи волн исследования (91%), проведенным в июне-декабре (см. Рисунок 8).

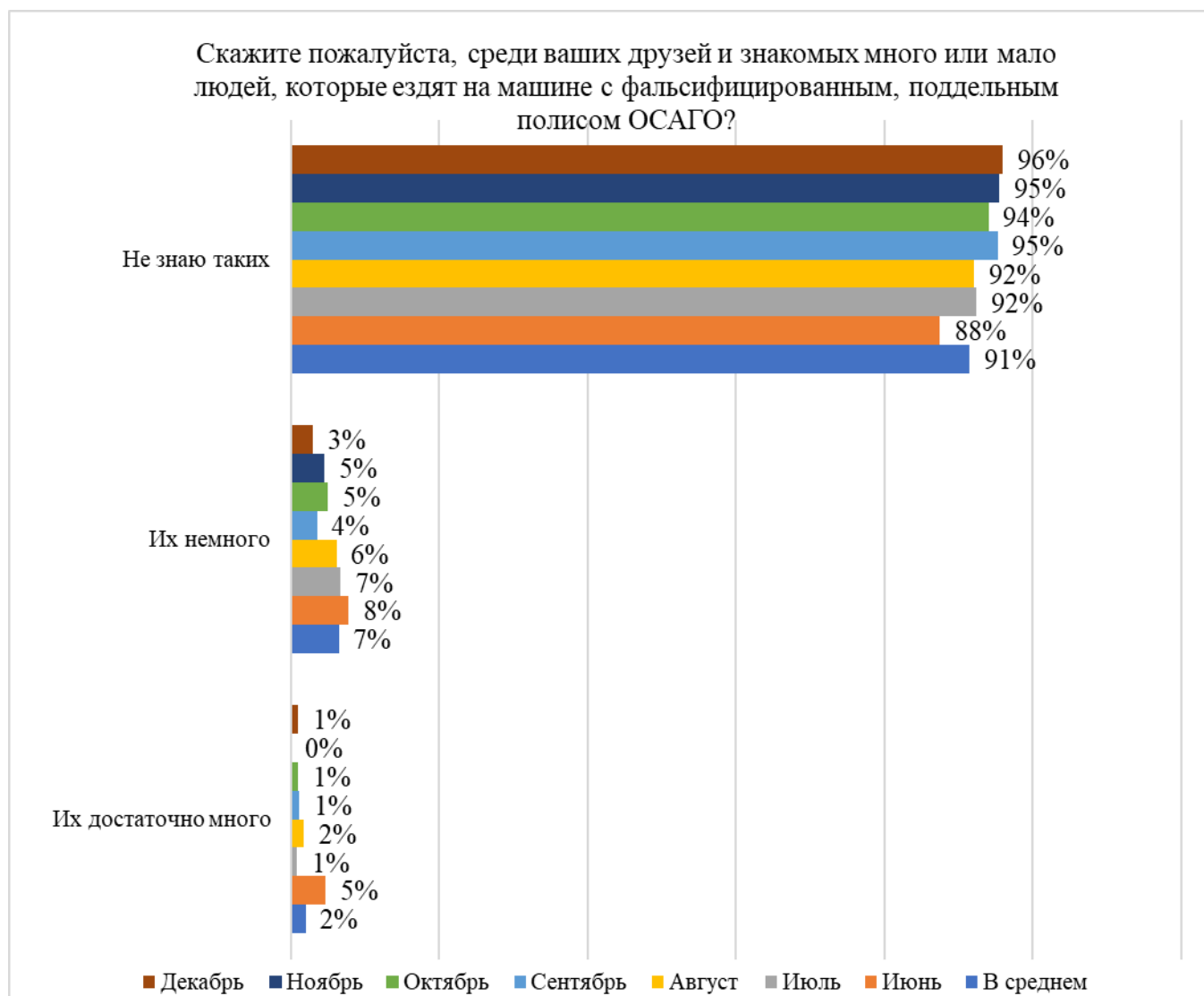


Рисунок 8. Распространенность фальсифицированных полисов ОСАГО

Больше всего тех, кто ездит с поддельным полисом по данным исследования за июнь-декабрь 2019 года в Москве, Санкт-Петербурге, Воронеже, Красноярске и Саратове (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-декабрь 2019 года

Волгоград	8%
Воронеж	15%
Екатеринбург	6%
Казань	5%
Краснодар	3%
Красноярск	12%
Москва	17%
Нижний Новгород	9%
Новосибирск	4%
Омск	8%
Пермь	8%

Ростов-на-Дону	6%
Самара	6%
Санкт-Петербург	17%
Саратов	9%
Тюмень	9%
Уфа	4%
Челябинск	9%

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-декабрь 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-декабрь 2019 года

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

Пол	Мужской	10%
	Женский	3%
Возраст	18-30 лет	12%
	30-40 лет	10%
	40-50 лет	11%
	50-65 лет	5%
Образование	Среднее и неполное среднее	4%
	Среднее техническое	7%
	Высшее и послевузовское	10%
	Незаконченное высшее	15%
Само-оценка 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	9%
	Могу купить квартиру или новый дом	10%

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

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



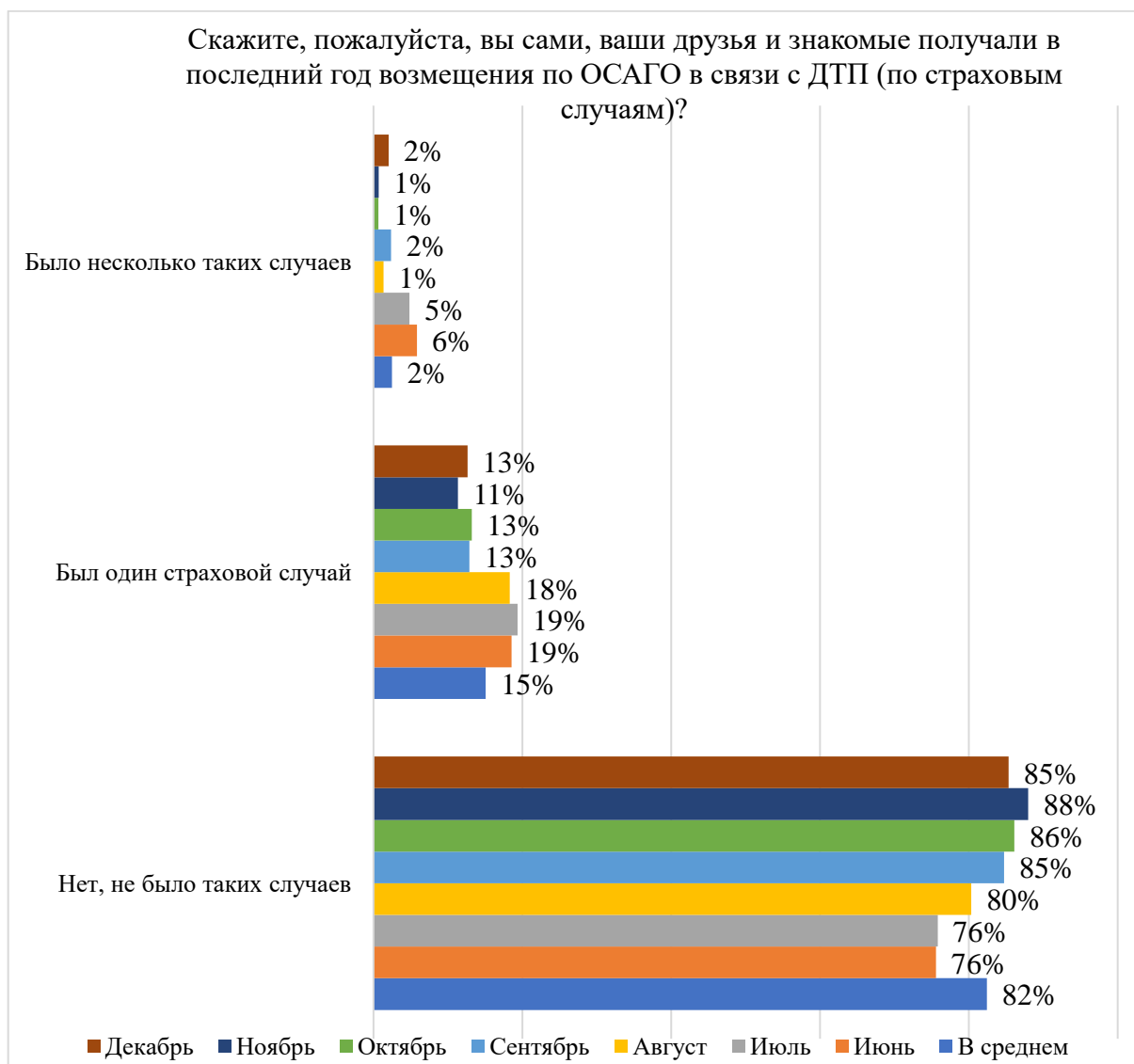


Рисунок 9. Частота получения выплат по ОСАГО по данным исследований в июне-декабре 2019 года

Самая большая доля тех, кто получал выплаты страхового возмещения по ОСАГО, согласно данным исследования отмечена в Саратове, Воронеже, Уфе, Волгограде, и Краснодаре (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-декабре 2019 года

Волгоград	21%
Воронеж	21%
Екатеринбург	16%
Казань	20%
Краснодар	21%
Красноярск	16%
Москва	16%
Нижний Новгород	20%

Новосибирск	19%
Омск	19%
Пермь	17%
Ростов-на-Дону	20%
Самара	20%
Санкт-Петербург	13%
Саратов	22%
Тюмень	17%
Уфа	21%
Челябинск	19%

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-декабрь 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	18%
	Женский	16%
Возраст	18-30 лет	25%
	30-40 лет	19%
	40-50 лет	22%
	50-65 лет	14%
Образование	Среднее и неполное среднее	14%
	Среднее техническое	17%
	Высшее и послевузовское	19%
	Незаконченное высшее	21%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	19%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	17%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	18%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	19%
	Могу купить квартиру или новый дом	27%

При этом по данным за июнь-декабрь 73% 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-декабрь 2019 года самая высокая доля полностью или в основном довольных качеством урегулирования, а также тех, кто придерживается нейтральной оценки качества выплат, отмечена в Казани, Уфе, Самаре, Саратове и Нижнем Новгороде (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-декабрь 2019 года. Из нее видно, что самый высокий уровень удовлетворенности характерен для автовладельцев со средним уровнем дохода, 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-декабрь 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-декабрь 2019 года

Волгоград	72%
Воронеж	74%
Екатеринбург	70%
Казань	78%
Краснодар	72%
Красноярск	72%
Москва	59%
Нижний Новгород	74%
Новосибирск	72%

Омск	69%
Пермь	73%
Ростов-на-Дону	69%
Самара	75%
Санкт-Петербург	57%
Саратов	74%
Тюмень	73%
Уфа	78%
Челябинск	71%

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-декабрь 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	73%
	Женский	73%
Возраст	18-30 лет	77%
	30-40 лет	66%
	40-50 лет	78%
	50-65 лет	77%
Образование	Среднее и неполное среднее	87%
	Среднее техническое	76%
	Высшее и послевузовское	72%
	Незаконченное высшее	71%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	62%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	66%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	86%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	82%
	Могу купить квартиру или новый дом	65%

По итогам исследований за июнь-декабрь 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.

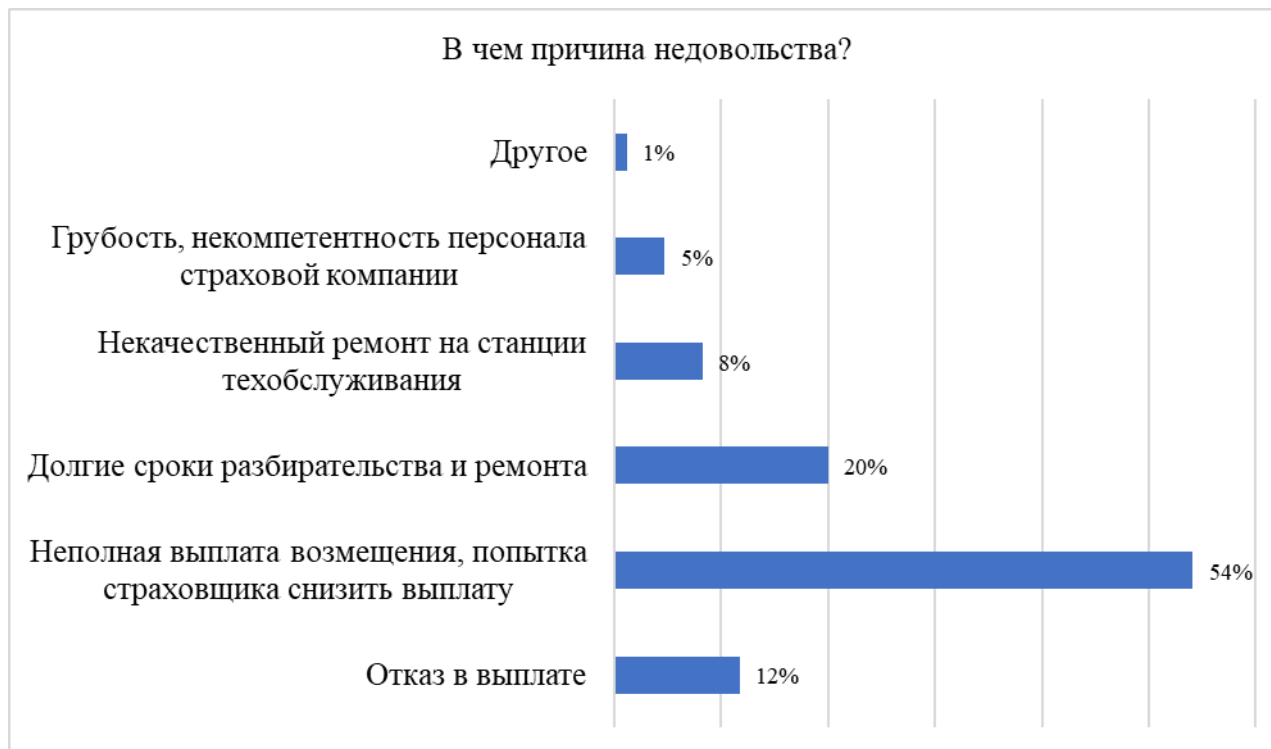


Рисунок 11. Причины недовольства при получении выплат по ОСАГО по итогам исследований за июнь-декабрь 2019 года

#### 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 исследования за декабрь, 17% респондентов известны более или менее частые случаи попыток обмануть страховщиков при получении выплат по ОСАГО (см. Рисунок 12). В среднем по семи волнам исследования случаи обмана страховых компаний известны 18% респондентов.

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

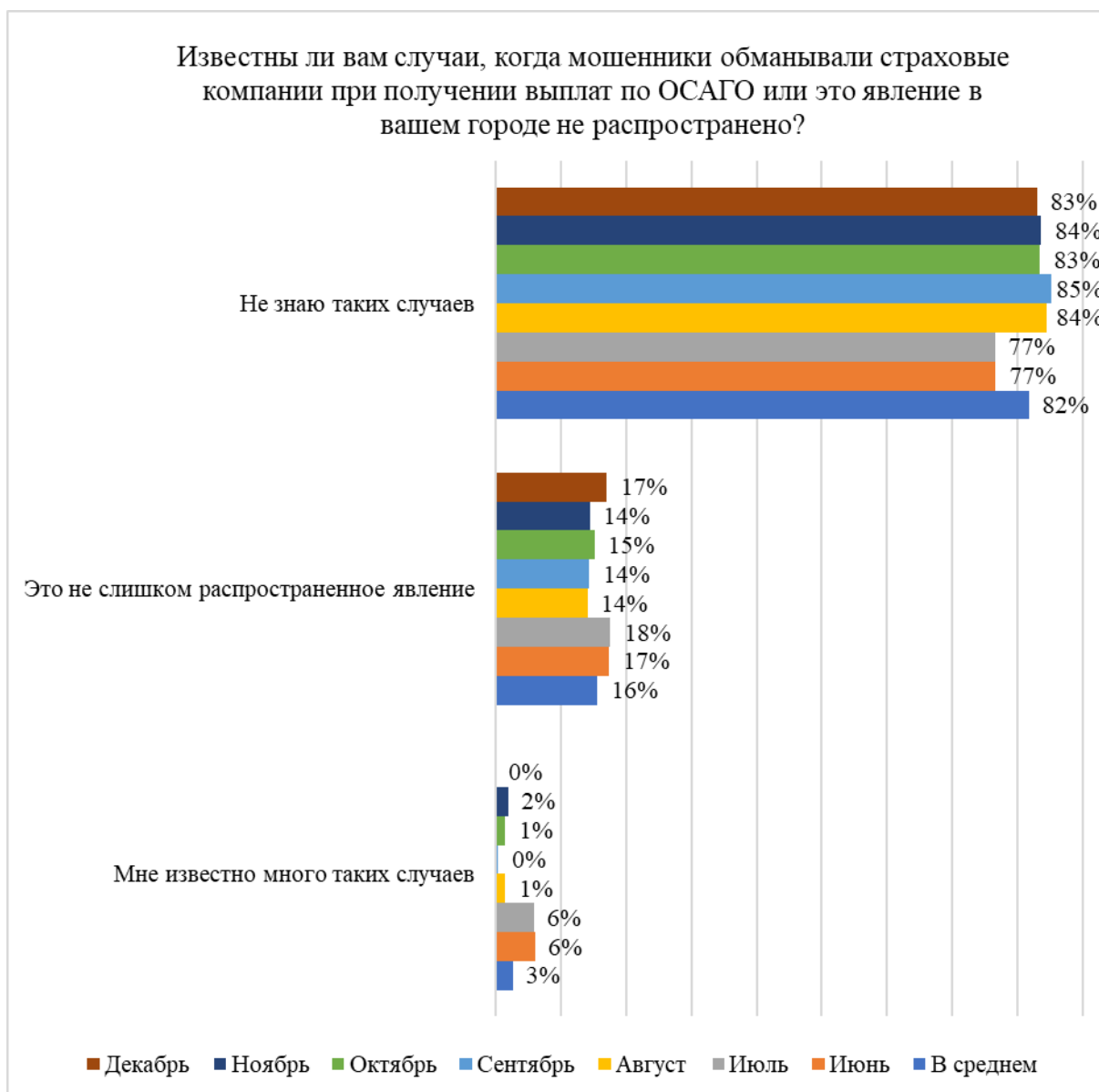


Рисунок 12. Частота мошенничеств со стороны автовладельцев при получении выплат по ОСАГО по итогам исследований за июнь-декабрь 2019 года

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

Волгоград	22%
Воронеж	21%
Екатеринбург	18%
Казань	16%
Краснодар	19%
Красноярск	16%
Москва	21%
Нижний Новгород	18%
Новосибирск	18%
Омск	17%

Пермь	18%
Ростов-на-Дону	20%
Самара	16%
Санкт-Петербург	21%
Саратов	17%
Тюмень	17%
Уфа	16%
Челябинск	18%

По итогам исследований за июнь-декабрь 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, молодежи до 30 лет включая студентов, 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-декабрь 2019 года

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

Пол	Мужской	19%
	Женский	14%
Возраст	18-30 лет	20%
	30-40 лет	18%
	40-50 лет	23%
	50-65 лет	18%
Образование	Среднее и неполное среднее	18%
	Среднее техническое	18%
	Высшее и послевузовское	19%
	Незаконченное высшее	20%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	21%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	20%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	20%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	14%
	Могу купить квартиру или новый дом	18%

## 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 декабре 77% автовладельцев заявили о том, что знают о приоритете натурального возмещения ущерба над денежным, 65% - об увеличении максимального возмещения по «европротоколу», 48% участников исследования заявили о том, что знают о фиксации коэффициента бонус-малус в течение года и 57% - о расширении ценового коридора при определении стоимости полиса ОСАГО для потребителя (см. Рисунок 13).

Надо обратить внимание на снижение осведомленности автовладельцев о расширении ценового коридора по полисам ОСАГО. Очевидно, что стагнация или снижение осведомленности автовладельцев об основных составляющих реформирования рынка ОСАГО является негативным фактом. В связи с этим представляется оправданным увеличение активности страхового сообщества в части информирования населения об особенностях ОСАГО и повышения страховой грамотности.





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

Данные о региональной осведомленности относительно новаций в ОСАГО по результатам исследований за июнь-декабрь 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-декабрь 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	59%	38%	60%	74%
Воронеж	60%	42%	64%	79%
Екатеринбург	59%	40%	64%	77%
Казань	65%	42%	70%	81%
Краснодар	62%	43%	68%	78%
Красноярск	54%	36%	59%	72%
Москва	68%	48%	78%	83%
Нижний Новгород	62%	40%	66%	78%
Новосибирск	52%	35%	60%	72%
Омск	52%	35%	57%	70%
Пермь	62%	38%	63%	76%
Ростов-на-Дону	63%	41%	68%	78%
Самара	61%	41%	68%	79%
Санкт-Петербург	67%	47%	75%	75%
Саратов	60%	38%	63%	76%
Тюмень	59%	39%	62%	76%
Уфа	58%	38%	63%	77%
Челябинск	61%	39%	64%	76%

В Таблице 24 приведена доля тех, кто осведомлен о новациях в ОСАГО в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев по результатам исследований за июнь-декабрь 2019 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-декабрь 2019 года

		Расширение ценового коридора с возможностью снизить цену полиса для хороших водителей и повысить для плохих	Фиксация коэффициента бонуса-малуса 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	61%	41%	66%	79%
	Женский	56%	36%	62%	67%
Возраст	18-30 лет	61%	41%	64%	79%
	30-40 лет	56%	44%	64%	79%
	40-50 лет	60%	40%	67%	75%
	50-65 лет	64%	36%	65%	75%
	Среднее и неполное среднее	43%	27%	61%	69%
Образование	Среднее техническое	63%	41%	66%	76%
	Высшее и послевузовское	64%	45%	67%	80%
	Незаконченное высшее	65%	38%	66%	77%
	Денег с трудом хватает на питание	54%	38%	62%	76%
Самооценка уровня дохода	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	62%	39%	65%	74%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	62%	43%	69%	79%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	63%	45%	64%	83%
	Могу купить квартиру или новый дом	57%	43%	69%	80%

По данным за декабрь полностью или в основном поддерживают, а также относятся к инициативе нейтрально среди опрошенных в июне-декабре

- расширение тарифного коридора 93% опрошенных в июне-декабре (92% в декабре),

- приоритет натурального возмещения – 61% опрошенных в июне-декабре (в декабре 60%),
- развитие «европротокола» - 74% опрошенных в июне-декабре (71% в декабре),
- увеличение «потолка» возмещения в связи с материальным ущербом, а также ущербом жизни и здоровью – 77% опрошенных в июне-декабре (73% в декабре) (см. Рисунки 14-17).

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

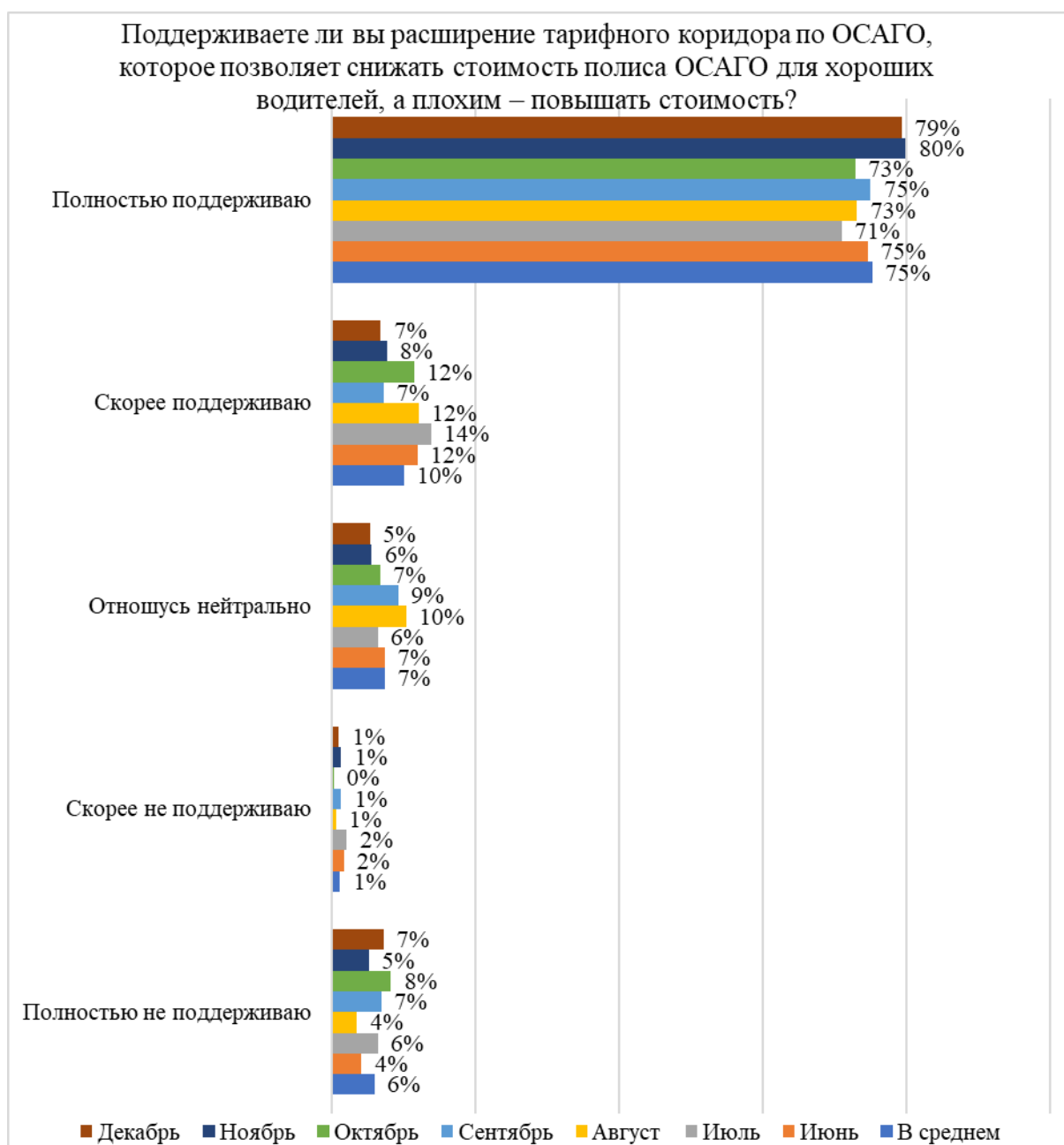


Рисунок 14. Уровень поддержки расширения тарифного коридора по ОСАГО среди авто владельцев по результатам исследований за июнь-декабрь 2019 года

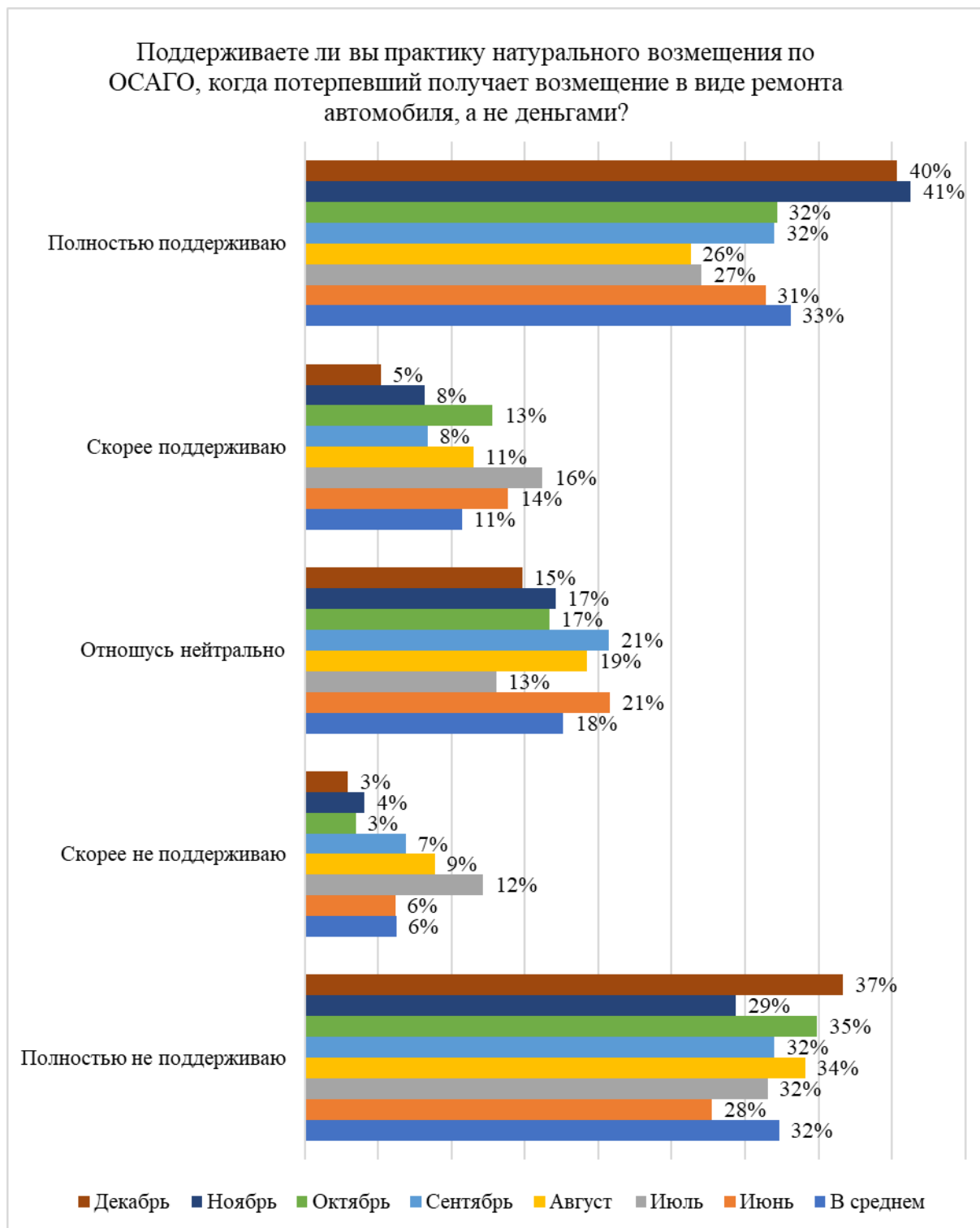


Рисунок 15. Уровень поддержки практики натурального возмещения по ОСАГО среди авто владельцев по результатам исследований за июнь-декабрь 2019 года

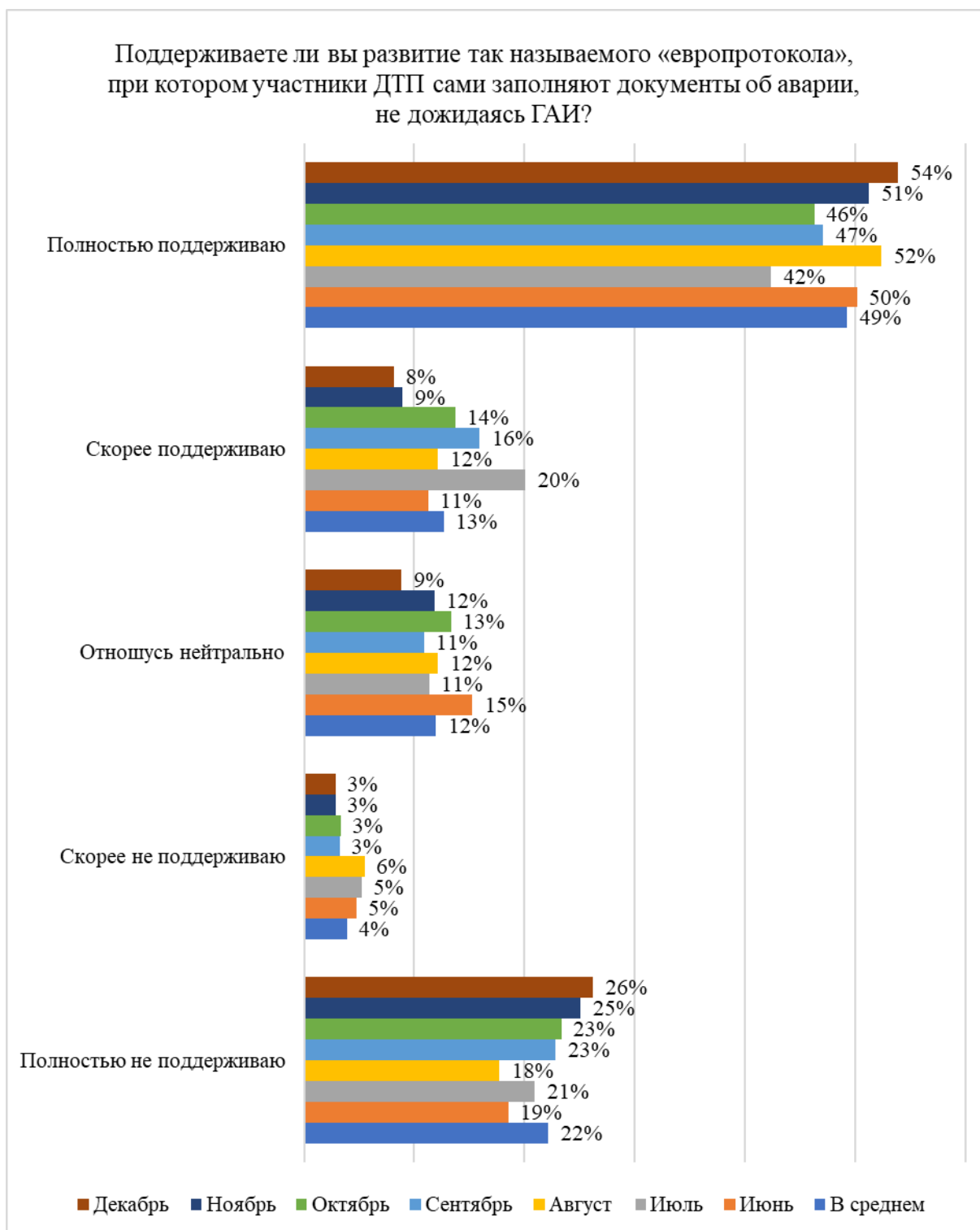


Рисунок 16. Уровень поддержки «европротокола» среди автовладельцев по результатам исследований за июнь-декабрь 2019 года

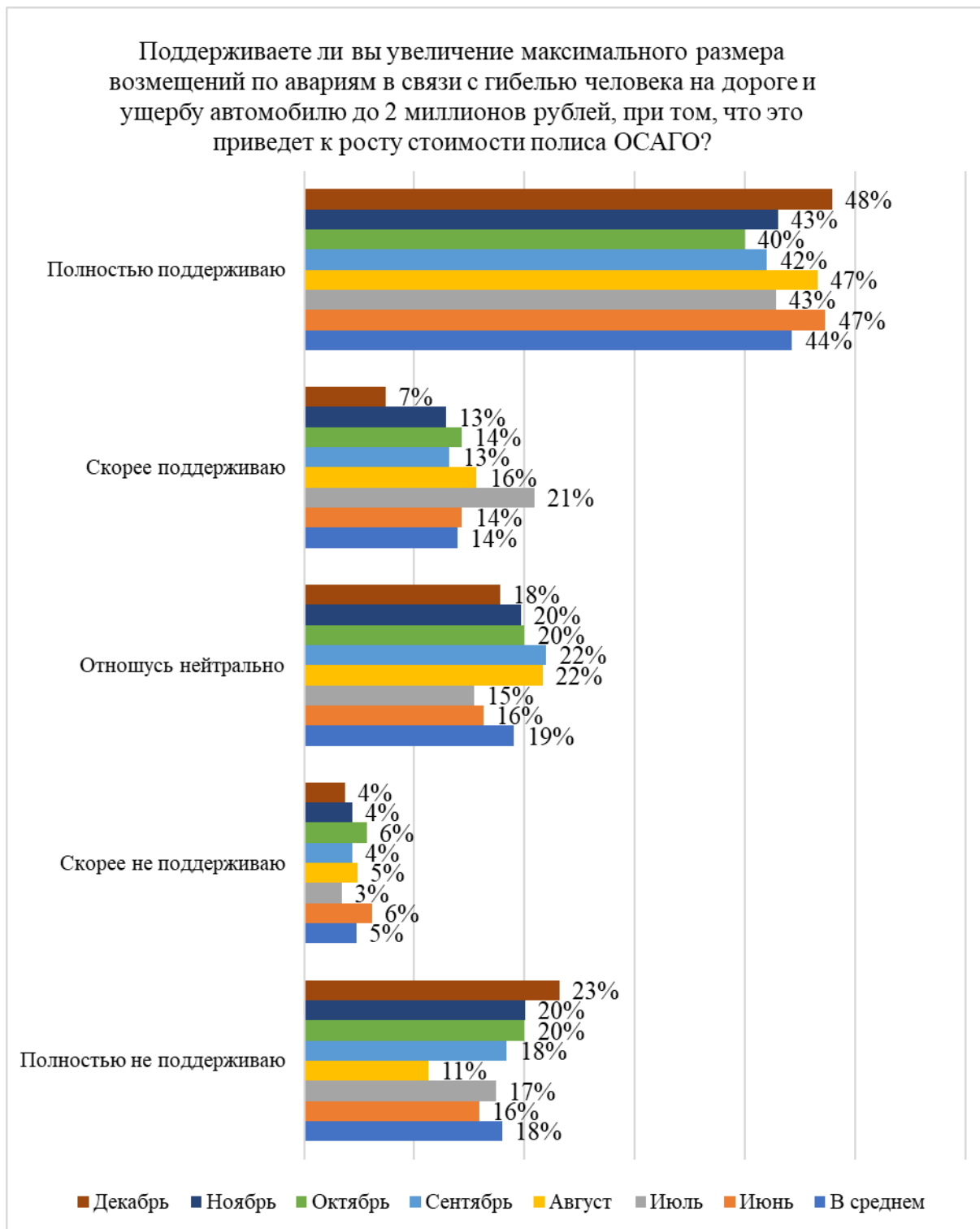


Рисунок 17. Уровень поддержки увеличения максимального размера возмещения при страховых случаях по ОСАГО среди автовладельцев по результатам исследований за июнь-декабрь 2019 года

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

	Расширение тарифного коридора	Практика расширения натурального возмещения по ОСАГО	Развитие «европротокола»	Увеличение максимального размера возмещений по ОСАГО
Волгоград	92%	58%	70%	78%
Воронеж	91%	59%	75%	79%
Екатеринбург	93%	64%	76%	77%
Казань	91%	62%	77%	74%
Краснодар	91%	60%	73%	76%
Красноярск	95%	60%	72%	75%
Москва	90%	75%	77%	78%
Нижний Новгород	92%	60%	76%	79%
Новосибирск	96%	58%	72%	74%
Омск	94%	58%	72%	79%
Пермь	93%	65%	77%	79%
Ростов-на-Дону	92%	59%	74%	76%
Самара	92%	59%	75%	78%
Санкт-Петербург	92%	70%	76%	80%
Саратов	92%	58%	74%	79%
Тюмень	93%	58%	72%	78%
Уфа	92%	61%	75%	78%
Челябинск	92%	59%	74%	76%

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-декабрь 2019 года. Из нее видно, что больше всего расширение тарифного коридора поддерживают люди в возрасте старше 40 лет, группа с невысоким образовательным уровнем, а также со средним уровнем дохода.

Самая сильная поддержка натурального возмещения по результатам ДТП отмечена среди женщин, а также в группе с доходами выше среднего.

Развитие «европротокола» в первую очередь поддерживают студенты, люди в возрасте до 40 лет, а также автовладельцы с уровнем дохода выше среднего.

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

Вообще самый высокий уровень поддержки новациям в ОСАГО оказывают женщины, а также представители среднего класса – те, кто способны купить новую бытовую технику, 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	92%	59%	74%	78%
	Женский	94%	71%	74%	76%
Возраст	18-30 лет	93%	55%	78%	83%
	30-40 лет	90%	58%	79%	78%
	40-50 лет	94%	63%	76%	77%
	50-65 лет	95%	66%	68%	75%
Образование	Среднее и неполное среднее	95%	65%	67%	74%
	Среднее техническое	95%	64%	71%	82%
	Высшее и послевузовское	92%	61%	77%	76%
	Незаконченное высшее	91%	50%	82%	80%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	88%	48%	65%	67%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	94%	58%	71%	76%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	94%	66%	78%	81%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	95%	68%	82%	79%
	Могу купить квартиру или новый дом	93%	65%	77%	76%



## Выводы из исследования

### 1. Проникновение страхования

Опросы и проведенные на их основе расчеты показали, что 99% автомобилей, которые находятся в собственности автовладельцев, проживающих в крупных городах, застрахованы по ОСАГО. В среднем за июнь-декабрь, по результатам семи волн исследования, доля застрахованных по ОСАГО автомобилей составляет 97%. В целом можно говорить о том, что российский автопарк, принадлежащий населению, застрахован по ОСАГО практически полностью.

Самая высокая доля застрахованных автомобилей (и, соответственно, самая низкая доля незастрахованных) по городам, где было проведено исследование, имеется в Новосибирске, Екатеринбурге, Перми, Красноярске, Тюмени и Нижнем Новгороде.

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, 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 декабре 2019 года, только 1% автовладельцев заявили о том, что в их городе затруднительно купить полис ОСАГО, еще 7% признали, что с приобретением полиса встречаются затруднения. И 92% участников исследования отметили, что в их городе полис ОСАГО можно купить без каких-либо проблем. В последние месяцы мы видим стабильно высокий уровень доступности полисов ОСАГО для населения. При этом доля автовладельцев, которые заявляют об отсутствии проблем с приобретением полисов ОСАГО, осталась на уровне ноября и заметно выше минимального значения, отмеченного в сентябре (89%).

Наибольшие проблемы с доступностью полисов ОСАГО наблюдаются в Воронеже, Новосибирске, Волгограде, Саратове и Нижнем Новгороде. 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, а также высоким образовательным уровнем.

Исследования, проведенные в июне-декабре 2019 года, показали, что 23% автовладельцев имеют опыт приобретения электронных полисов ОСАГО (по данным за декабрь – 22%). Проникновение электронных продаж полисов ОСАГО после падения, отмеченного в последние месяцы, вернулось к своему среднему значению. С другой стороны, отсутствие роста популярности электронных полисов говорит о наличии препятствий, мешающих страхователям шире пользоваться этим каналом доступа к страховым продуктам. В наибольшей степени опыт приобретения электронных полисов распространен среди автовладельцев Воронежа, Волгограда, Санкт-Петербурга, Ростова-на-Дону и Краснодара. 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 декабрь остается весьма высокой – полностью или в основном ей довольны 87% автовладельцев. В последние месяцы стабильно растет доля автовладельцев, которые считают сервис страховщиков при продаже полисов очень высоким. В декабре доля автовладельцев,

разделяющих эту точку зрения, выросла до 62% против 49-58% за предшествующие месяцы проведения исследования.

По данным за июнь-декабрь самую высокую оценку работа страховщиков при продаже полисов заслужила в Москве, Санкт-Петербурге, Челябинске, Казани Краснодаре. 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 – те, кто может купить бытовую технику, но не новый автомобиль.

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 декабрь 61% автовладельцев считают стоимость полисов ОСАГО доступной, невысокой, скорее приемлемой или относятся к стоимости полиса нейтрально. Это меньше средней оценки приемлемости стоимости полиса, рассчитанной по итогам исследования в июне-декабре – в целом по семи волнам исследования стоимость полиса считают невысокой, скорее приемлемой или относятся к ней нейтрально 67% респондентов.

Самая высокая доля автовладельцев, которые считают стоимость полиса приемлемой, доступной, или относятся к ней нейтрально по итогам исследований, проведенных в июне-декабре 2019 года, отмечена в Москве, Казани, Уфе, Перми 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 декабре, 72% автовладельцев не знают случаев, когда автомобиль используется без полиса ОСАГО. В последние месяцы доля тех, кто не знает случаев езды без полиса, снижается. Соответственно, растет доля автовладельцев, осведомленных о случаях эксплуатации автомобилей без полиса ОСАГО. Если эта тенденция окажется устойчивой, следует рассмотреть меры по ужесточению контроля наличия полисов ОСАГО у автовладельцев.

Самая высокая доля автомобилей, использующихся без полиса ОСАГО имеется в следующих городах: Воронеж, Красноярск, Волгоград, Саратов и Новосибирск. В наибольшей степени 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

Менее половины автовладельцев, опрошенных в июне-декабре (43%) заявили о том, что в их городе нельзя купить фальсифицированный полис ОСАГО. За последние месяцы мы наблюдаем существенное снижение доли автовладельцев, которые считают, что в их городе невозможно купить фальсифицированный полис. По итогам декабрьского исследования только 25% автовладельцев придерживаются точки зрения о том, что фальсифицированные полисы ОСАГО в их городе недоступны. Еще 41% автовладельцев считают, что поддельные полисы в их городе легко доступны, и 34% респондентов утверждают, что их можно купить при желании. Сегодня доля

автовладельцев, которые считают, что в их городе невозможно купить фальсифицированный полис ОСАГО, намного меньше пикового значения, отмеченного в ходе исследования в августе (67%). Это может свидетельствовать об активизации мошенников, предоставляющих на рынке услуги по приобретению автовладельцами «дешевых», фальсифицированных страховых полисов ОСАГО.

По данным наших исследований, легче всего купить фальсифицированный полис ОСАГО в Санкт-Петербурге, Москве, Воронеже, Ростове-на-Дону и Нижнем Новгороде. Самая большая доля граждан, уверенных в доступности фальсифицированных полисов, характерна для наиболее бедных и наиболее богатых граждан.

С другой стороны, 96% респондентов не знают людей, которые пользуются машинами с фальсифицированными полисами ОСАГО – это заметно больше, чем в среднем по итогам семи волн исследования (91%). Больше всего тех, кто ездит с поддельным полисом, в Москве, Санкт-Петербурге, Воронеже, Красноярске и Саратове. 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-декабрь 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, отмечена в Саратове, Воронеже, Уфе, Волгограде, и Краснодаре. Чаще всего получали возмещение молодежь до 30 лет, а также автовладельцы с самым высоким доходом.

При этом по данным за июнь-декабрь 73% тех, кто получал выплаты, скорее удовлетворены, полностью или в основном удовлетворены работой страховщиков при урегулировании страховых случаев. Самая высокая доля полностью или в основном довольных качеством урегулирования, а также тех, кто придерживается нейтральной оценки качества выплат, отмечена в Казани, Уфе, Самаре, Саратове и Нижнем Новгороде. Самый высокий уровень удовлетворенности характерен для автовладельцев со средним уровнем дохода, а также группы с невысоким образовательным уровнем (среднее и неполное среднее образование).

По итогам исследований за июнь-декабрь 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 декабрь, 17% респондентов известны более или менее частые случаи попыток обмануть страховщиков при получении выплат по ОСАГО. В среднем по семи волнам исследования случаи обмана страховых компаний известны 18% респондентов. Чаще всего попытки искажения информации при получении выплат встречаются в Волгограде, Москве, Воронеже, 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, молодежи до 30 лет включая студентов, а также лицам с низким 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 декабре 77% автовладельцев заявили о том, что знают о приоритете натурального возмещения ущерба над денежным, 65% - об увеличении максимального возмещения по «европротоколу», 48% участников исследования заявили о том, что знают о фиксации коэффициента бонус-малус в течение года и 57% - о расширении ценового коридора при определении стоимости полиса ОСАГО для потребителя.

Надо обратить внимание на снижение осведомленности автовладельцев о расширении ценового коридора по полисам ОСАГО. Очевидно, что стагнация или снижение осведомленности автовладельцев об основных составляющих реформирования рынка ОСАГО является негативным фактом. В связи с этим представляется оправданным увеличение активности страхового сообщества в части информирования населения об особенностях ОСАГО и повышения страховой грамотности.

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, а также группа автовладельцев с доходом выше среднего.

По данным за декабрь полностью или в основном поддерживают, а также относятся к инициативе нейтрально среди опрошенных в июне-декабре

- расширение тарифного коридора 93% опрошенных в июне-декабре (92% в декабре),
- приоритет натурального возмещения – 61% опрошенных в июне-декабре (в декабре 60%),
- развитие «европротокола» - 74% опрошенных в июне-декабре (71% в декабре),
- увеличение «потолка» возмещения в связи с материальным ущербом, а также ущербом жизни и здоровью – 77% опрошенных в июне-декабре (73% в декабре).

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

Больше всего расширение тарифного коридора поддерживают люди в возрасте старше 40 лет, группа с невысоким образовательным уровнем, а также со средним уровнем дохода. Самая сильная поддержка натурального возмещения по результатам ДТП отмечена среди женщин, а также в группе с доходами выше среднего. Развитие «европротокола» в первую очередь поддерживают студенты, люди в возрасте до 40 лет, а также автовладельцы с уровнем дохода выше среднего. Сторонники увеличения максимального размера возмещений по авариям в связи с гибелью человека на дороге и ущербом автомобилю – это молодежь до 30 лет, студенты, группа с невысоким образовательным уровнем, а также автовладельцы со средним уровнем дохода.

Вообще самый высокий уровень поддержки новациям в ОСАГО оказывают женщины, а также представители среднего класса – те, кто способны купить новую бытовую технику, новый автомобиль, но не квартиру.