

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

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

МАРТ 2020 г.

Оглавление

Введение	3
1. Проникновение страхования	5
2. Проблемы с приобретением полиса ОСАГО, электронные продажи полисов, оценка качества работы страховщиков при продаже полисов	7
3. Отношение автовладельцев к стоимости полиса ОСАГО	13
4. Распространенность использования автомобиля без полиса ОСАГО	15
5. Возможности приобретения фальсифицированного полиса ОСАГО, распространенность фальсифицированных полисов	17
6. Частота получения возмещений по ОСАГО, оценка качества выплат и причины недовольства автовладельцев	21
7. Частота мошенничества среди автовладельцев при получении выплат по ОСАГО	26
8. Осведомленность автовладельцев об изменениях в системе ОСАГО, поддержка новаций на рынке ОСАГО	28
Выводы из исследования	34

Финансовый университет при Правительстве РФ в марте 2020 года провел исследование 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 2019 - феврале 2020 года с целью определения отношения населения к состоянию рынка ОСАГО и направлениям его реформирования. Исследование позволяет получить динамические ряды показателей, описывающих отношение страхователей к ОСАГО и тем процессам, которые происходят на этом сегменте страхового рынка – расширению использования «европротокола» и натурального возмещения при страховых случаях, расширению тарифного коридора и потенциальному увеличению размеров страховых выплат в связи с гибелью людей в ДТП до 2 млн. рублей.

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

Исследование проводилось в соответствии с Техническим заданием. При формировании выборки респондентов для исследования отношения автомобилистов к ОСАГО применялся ряд фильтров. Респондентами в исследовании выступили автовладельцы, самостоятельно занимающиеся обслуживанием своего автомобиля и формальностями, связанными с владением им – ремонтом, страхованием, оформлением различных документов, уплатой налогов и т.п. Кроме этого, применялся возрастной фильтр. Опрос велся среди автовладельцев не старше 65 лет в 18 городах России с населением более 750 тысяч человек. Всего в ходе исследования в марте 2020 года были опрошены 493 человек. Общее количество опрошенных (июнь 2019 года 2019 - март 2020 года) составило 4896 человека. Данная выборка позволяет выявить отношение автомобилистов к текущим и предстоящим изменениям, предполагаемым в рамках реформирования ОСАГО, состоянию рынка ОСАГО и тенденциям его развития, а также оценить региональное распределение потребительских оценок по исследуемым вопросам. Кроме того, использование накопленных данных позволяет представить более точные результаты исследования по городам и социально-демографическим группам населения.

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

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

По итогам проведенного опроса подготовлен аналитический отчет. В приведенных далее таблицах и графиках указаны результаты исследований, проведенных в июне 2019 года - марте 2020 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 десяти волнам исследования. Там, где выборка достаточна для того, чтобы сделать обоснованные выводы, отчет содержит данные по исследованию за отчетный период и динамику показателей за июнь 2019 года - март 2020 года. Там, где выборка недостаточна, используются агрегированные данные за десять 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 марте 2020 года, 99% автомобилей, которые находятся в собственности автовладельцев, проживающих в крупных городах, застрахованы по ОСАГО. В среднем за июнь 2019 года - март 2020 года, по результатам десяти волн исследования, доля застрахованных по ОСАГО автомобилей составляет 98% (см. Рисунок 1). Как видно, проникновение ОСАГО по итогам марта осталось на прежнем высоком уровне, практически очень близком к полному страхованию автопарков населения.

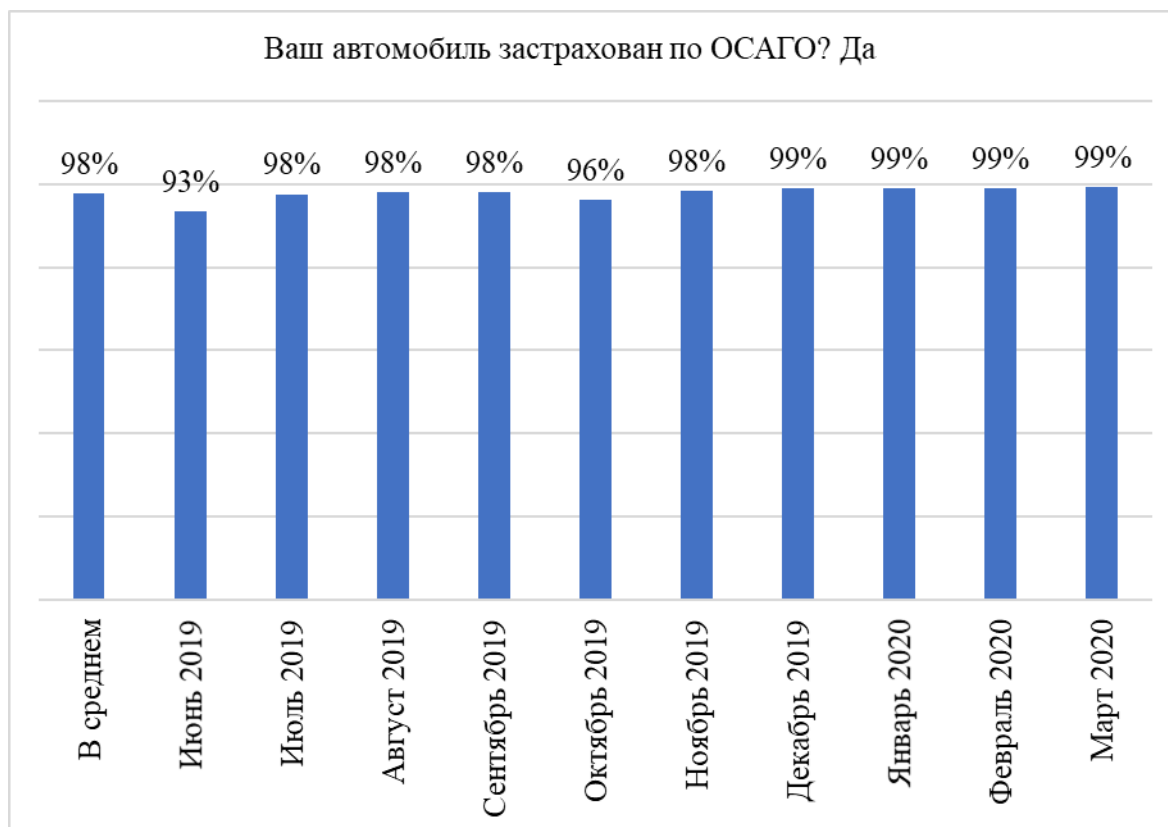


Рисунок 1. Проникновение ОСАГО по данным исследований за июнь 2019 года-март 2020 года

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

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

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

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

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

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

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

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

По итогам исследований, проведенных в марте 2020 года, 1% автовладельцев заявили о том, что в их городе затруднительно купить полис ОСАГО, еще 5% заявили, что с приобретением полиса встречаются затруднения. С другой стороны, 93% участников исследования отметили, что в их городе полис ОСАГО можно купить без каких-либо проблем (Рисунок 2). Как видно из рисунка, мы наблюдаем рост числа тех, кто недоволен доступностью полисов ОСАГО для населения. Дальнейшие замеры покажут, действительно ли существуют проблемы с доступностью полисов, или это временные последствия ограничений, вызванных карантинными мероприятиями в связи с распространением коронавируса.

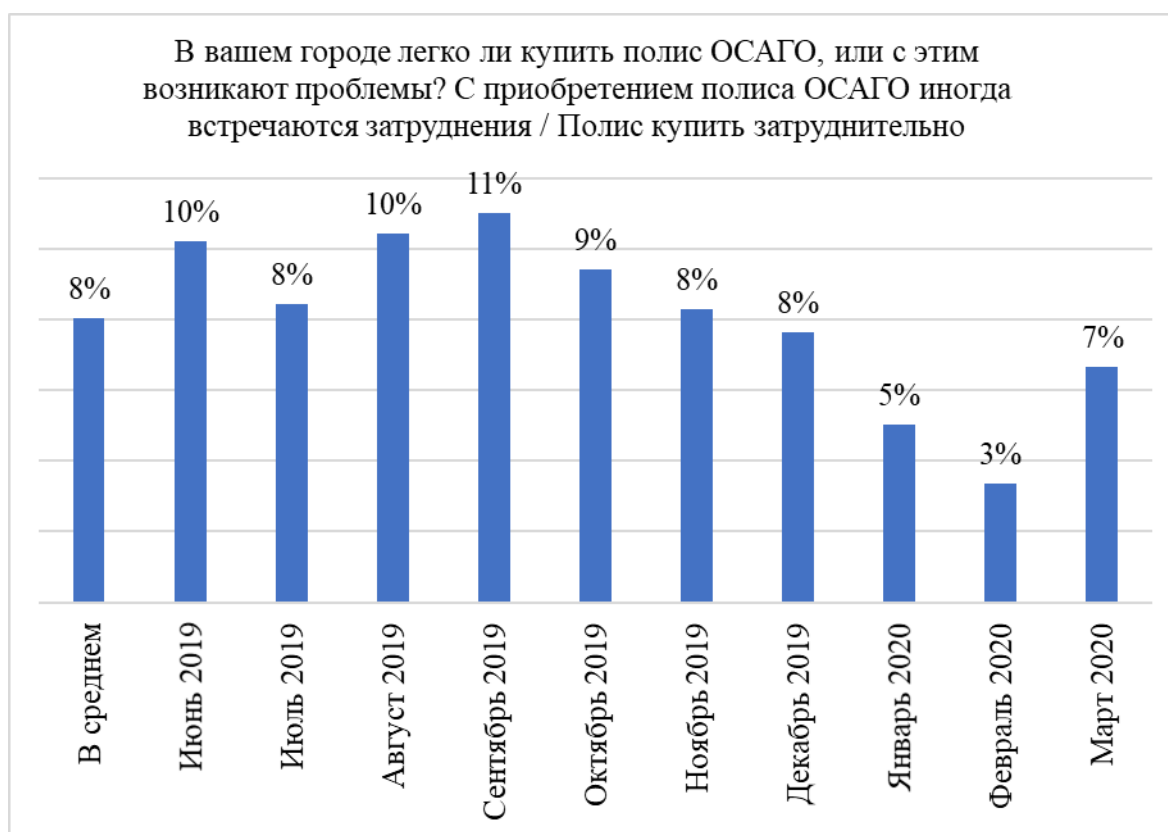


Рисунок 2. Оценка автовладельцами доступности полисов ОСАГО

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

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

Волгоград	12%
Воронеж	18%
Екатеринбург	8%
Казань	3%
Краснодар	10%
Красноярск	9%
Москва	4%
Нижний Новгород	7%
Новосибирск	13%
Омск	9%
Пермь	6%
Ростов-на-Дону	11%
Самара	7%
Санкт-Петербург	4%
Саратов	8%
Тюмень	7%
Уфа	7%
Челябинск	4%

По данным исследований, проведенных в июне 2019 года - марте 2020 года, чаще всего затруднения с приобретением полисов ОСАГО испытывают мужчины, лица среднего возраста (от 30 до 40 лет), группа наиболее состоятельных россиян, а также автовладельцы с самым низким уровнем дохода (см. Таблицу 4).

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

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

Пол	Мужской	9%
	Женский	5%
Возраст	18-30 лет	7%
	30-40 лет	9%
	40-50 лет	8%
	50-65 лет	6%
Образование	Среднее и неполное среднее	7%

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

Самооценка уровня дохода	Среднее техническое	7%
	Высшее и послевузовское	8%
	Незаконченное высшее	8%
	Денег с трудом хватает на питание	10%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	8%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	7%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	7%
	Могу купить квартиру или новый дом	9%

Исследования, проведенные в июне 2019 года - марте 2020 года, показали, что 23% автовладельцев имеют опыт приобретения электронных полисов ОСАГО (по данным за март 2020 года – 25%). Можно ожидать, что на фоне карантинных мероприятий и ограничений в связи с эпидемией коронавируса доля дистанционных продаж полисов ОСАГО будет расти.

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

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

Волгоград	37%
Воронеж	44%
Екатеринбург	29%
Казань	12%
Краснодар	30%
Красноярск	15%
Москва	23%
Нижний Новгород	14%
Новосибирск	29%
Омск	15%
Пермь	21%
Ростов-на-Дону	30%
Самара	26%
Санкт-Петербург	21%
Саратов	20%
Тюмень	25%
Уфа	16%
Челябинск	11%

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

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

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

Пол	Мужской	24%
	Женский	20%
Возраст	18-30 лет	34%
	30-40 лет	30%
	40-50 лет	22%
	50-65 лет	14%
Образование	Среднее и неполное среднее	15%
	Среднее техническое	19%
	Высшее и послевузовское	29%
	Незаконченное высшее	20%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	18%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	21%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	27%
	Могу купить новый автомобиль	26%
	Могу купить квартиру или новый дом	31%

Потребительская оценка качества работы страховщиков на этапе продажи страховых продуктов по данным за март 2020 года остается весьма высокой – полностью или в основном ей довольны 85% автовладельцев (см. Рисунок 3). Это соответствует среднему показателю удовлетворенности по десяти волнам исследования на уровне 85%.



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

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

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

Волгоград	78%
Воронеж	79%
Екатеринбург	85%
Казань	92%
Краснодар	83%
Красноярск	82%
Москва	92%
Нижний Новгород	85%
Новосибирск	81%
Омск	82%
Пермь	82%
Ростов-на-Дону	81%
Самара	87%
Санкт-Петербург	87%
Саратов	85%
Тюмень	84%
Уфа	85%
Челябинск	90%

В Таблице 8 представлена доля автовладельцев, которые оценивают качество продаж полисов ОСАГО как высокое и очень высокое в зависимости от социально-демографического профиля по данным исследований, проведенных в июне – марте 2020 года. Из нее видно, что самым высоким образом качество обслуживания автовладельцев при продаже полисов оценивают женщины, молодежь до 30 лет и пожилые люди (от 50 до 65 лет), а также группа автовладельцев со средним уровнем доходов («можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль», «могу купить новый автомобиль, но не квартиру»).

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

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

Пол	Мужской	83%
	Женский	90%
Возраст	18-30 лет	86%
	30-40 лет	82%
	40-50 лет	85%
	50-65 лет	88%
Образование	Среднее и неполное среднее	85%
	Среднее техническое	85%
	Высшее и послевузовское	85%
	Незаконченное высшее	85%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	81%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	84%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	87%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	87%
	Могу купить квартиру или новый дом	84%

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



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

3. Отношение автовладельцев к стоимости полиса ОСАГО

По данным за март 2020 года 54% автовладельцев считают стоимость полисов ОСАГО доступной, невысокой, скорее приемлемой или относятся к стоимости полиса нейтрально (см. Рисунок 5).

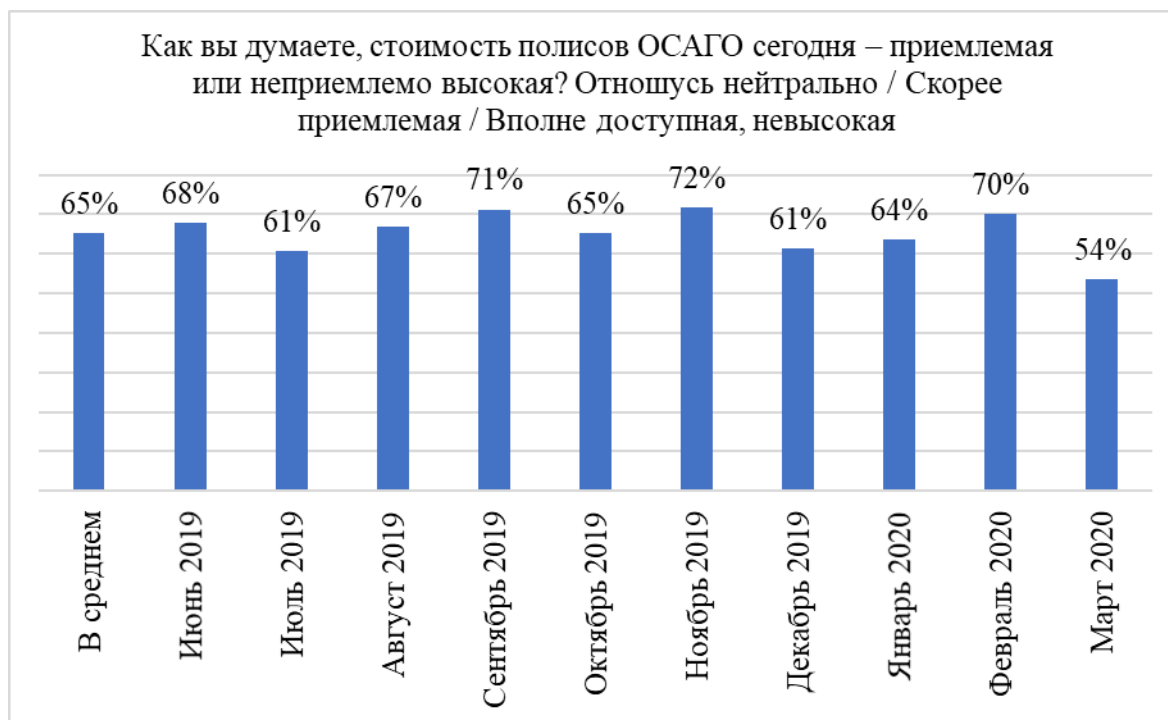


Рисунок 5. Отношение автовладельцев к стоимости полисов ОСАГО по результатам исследований, проведенных в июне 2019 года - марте 2020 года

Это заметно меньше, чем месяц назад – в феврале такую точку зрения на стоимость полиса разделяли 70% автовладельцев. Вполне возможно, оценка приемлемости стоимости полисов ОСАГО снизилась на фоне экономических сложностей в стране. Снижение доходов населения вызвано более критическое отношение с размером сумм, необходимых для покупки полисов ОСАГО.

Самая высокая доля автовладельцев, которые считают стоимость полиса приемлемой, доступной, или относятся к ней нейтрально по итогам исследований, проведенных в июне 2019 года - марте 2020 года, отмечена в Екатеринбурге, Москве, Казани, Санкт-Петербурге и Перми (см. Таблицу 9).

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

Волгоград	58%
Воронеж	64%
Екатеринбург	72%
Казань	69%
Краснодар	66%
Красноярск	65%
Москва	71%
Нижний Новгород	66%
Новосибирск	62%
Омск	63%
Пермь	67%
Ростов-на-Дону	64%
Самара	59%
Санкт-Петербург	68%
Саратов	66%
Тюмень	65%
Уфа	65%
Челябинск	64%

В Таблице 10 приведена доля автовладельцев, которые считают стоимость полиса ОСАГО скорее приемлемой, вполне доступной или относятся к ней нейтрально в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев по итогам исследований, проведенных в июне 2019 года - марте 2020 года. Из нее видно, что более всего стоимость полисов ОСАГО удовлетворяет женщин, обладателей высшего и послевузовского образования, а также автовладельцев со средним и высоким уровнем дохода («могу купить квартиру или новый дом», «могу купить новый автомобиль, но не квартиру», «можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль»)

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

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

Пол	Мужской	64%
	Женский	69%
Возраст	18-30 лет	62%
	30-40 лет	63%
	40-50 лет	68%
	50-65 лет	67%
Образование	Среднее и неполное среднее	64%
	Среднее техническое	61%
	Высшее и послевузовское	69%
	Незаконченное высшее	56%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	44%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	63%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	70%
	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 марте 2020 года, 86% автовладельцев не знают случаев, когда автомобиль используется без полиса ОСАГО (Рисунок 6). В июне 2019 года – марте 2020 года по результатам десяти волн исследования 81% респондентов не знали случаев езды без полиса ОСАГО.

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

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

также наиболее состоятельных автовладельцев. Из этого можно предположить, что именно в данных группах езда без полисов ОСАГО наиболее распространена.



Рисунок 6. Распространенность пользования автомобилями без полисов ОСАГО

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

Волгоград	30%
Воронеж	33%
Екатеринбург	20%
Казань	11%
Краснодар	24%
Красноярск	31%
Москва	10%
Нижний Новгород	19%
Новосибирск	22%
Омск	14%
Пермь	17%
Ростов-на-Дону	20%
Самара	18%
Санкт-Петербург	13%
Саратов	20%
Тюмень	17%
Уфа	16%
Челябинск	10%

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

		Доля респондентов, которым известны случаи езды без полисов ОСАГО в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев
Пол	Мужской	21%
	Женский	13%
Возраст	18-30 лет	26%
	30-40 лет	21%
	40-50 лет	22%
	50-65 лет	13%
Образование	Среднее и неполное среднее	16%
	Среднее техническое	22%
	Высшее и послевузовское	18%
	Незаконченное высшее	27%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	19%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	20%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	17%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	21%
	Могу купить квартиру или новый дом	22%

5. Возможности приобретения фальсифицированного полиса ОСАГО, распространенность фальсифицированных полисов

Более половины автовладельцев, опрошенных в марте 2020 года (52%) заявили о том, что в их городе можно купить фальсифицированный полис ОСАГО (Рисунок 7). В целом по десяти волнам исследования с июня 2019 по март 2020 года 56% автовладельцев заявили о том, что в их городе доступны фальсифицированные полисы ОСАГО.



Рисунок 7. Доступность фальсифицированных полисов ОСАГО

По данным наших исследований, проведенных в июне 2019 года - марте 2020 года, легче всего купить фальсифицированный полис ОСАГО в Москве, Воронеже, Перми, Казани и Санкт-Петербурге (см. Таблицу 13).

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

Волгоград	51%
Воронеж	65%
Екатеринбург	53%
Казань	60%
Краснодар	57%
Красноярск	46%
Москва	81%
Нижний Новгород	47%
Новосибирск	54%
Омск	44%
Пермь	63%
Ростов-на-Дону	52%
Самара	46%
Санкт-Петербург	58%
Саратов	57%
Тюмень	55%
Уфа	50%
Челябинск	53%

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

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

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

Пол	Мужской	59%
	Женский	43%
Возраст	18-30 лет	56%
	30-40 лет	57%
	40-50 лет	52%
	50-65 лет	56%
Образование	Среднее и неполное среднее	49%
	Среднее техническое	56%
	Высшее и послевузовское	59%
	Незаконченное высшее	53%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	67%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	49%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	57%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	59%
	Могу купить квартиру или новый дом	63%

По данным исследований, проведенных в марте 2020 года, 97% респондентов не знают людей, которые пользуются машинами с фальсифицированными полисами ОСАГО – это несколько больше, чем в среднем по итогам десяти волн исследования (93%), проведенным в июне 2019 года - марте 2020 года (см. Рисунок 8).



Рисунок 8. Распространенность фальсифицированных полисов ОСАГО

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

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

Волгоград	7%
Воронеж	11%
Екатеринбург	5%
Казань	5%
Краснодар	7%
Красноярск	11%
Москва	13%
Нижний Новгород	1%
Новосибирск	7%
Омск	12%
Пермь	3%
Ростов-на-Дону	15%
Самара	2%
Санкт-Петербург	6%
Саратов	8%
Тюмень	6%
Уфа	2%
Челябинск	3%

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

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

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

Пол	Мужской	7%
	Женский	5%
Возраст	18-30 лет	9%
	30-40 лет	7%
	40-50 лет	8%
	50-65 лет	5%
Образование	Среднее и неполное среднее	5%
	Среднее техническое	7%
	Высшее и послевузовское	7%
	Незаконченное высшее	15%
Само-оценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	7%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	8%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	5%
	Могу купить новый автомобиль	8%
	Могу купить квартиру или новый дом	13%

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

Как видно из Рисунка 9, по данным за июнь 2019 года-март 2020 года значительное число автовладельцев (23%) имеет опыт получения выплат по ОСАГО (или осведомлены о таком опыте).

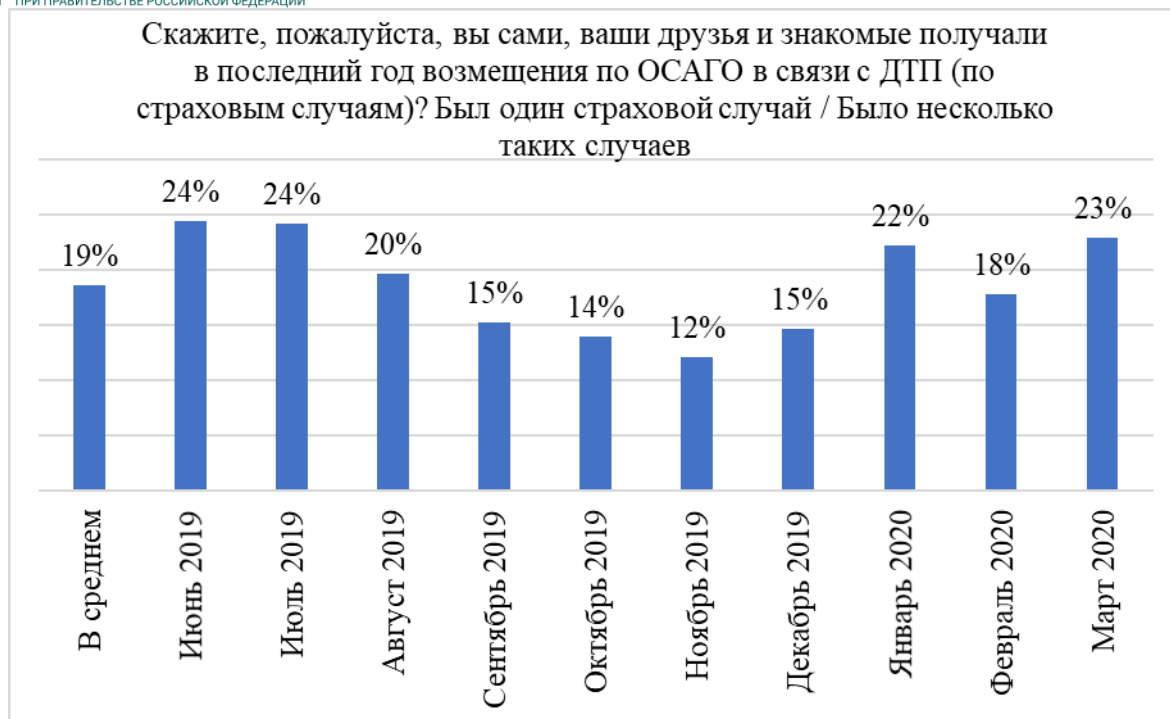


Рисунок 9. Частота получения выплат по ОСАГО по данным исследований в июне 2019 года - марте 2020 года

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

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

Волгоград	19%
Воронеж	22%
Екатеринбург	15%
Казань	22%
Краснодар	19%
Красноярск	16%
Москва	17%
Нижний Новгород	18%
Новосибирск	20%
Омск	18%
Пермь	19%
Ростов-на-Дону	13%
Самара	22%
Санкт-Петербург	17%
Саратов	18%
Тюмень	18%
Уфа	22%
Челябинск	20%

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

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

		Доля тех, кто сам получал за последний год выплаты по ОСАГО (или получали знакомые люди) в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев
Пол	Мужской	19%
	Женский	17%
Возраст	18-30 лет	25%
	30-40 лет	20%
	40-50 лет	22%
	50-65 лет	16%
Образование	Среднее и неполное среднее	17%
	Среднее техническое	17%
	Высшее и послевузовское	20%
	Незаконченное высшее	20%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	20%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	18%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	19%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	20%
	Могу купить квартиру или новый дом	25%

В марте 2020 года 80% автовладельцев, получавших возмещения в связи со страховыми случаями по ОСАГО, скорее удовлетворены, удовлетворены или полностью удовлетворены качеством урегулирования убытков. При этом по данным за июнь 2019 года-март 2020 года 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 2019 года-март 2020 года самая высокая доля полностью или в основном довольных качеством урегулирования, а также тех, кто придерживается нейтральной оценки качества выплат, отмечена в Уфе, Перми, Красноярске, Казани и Новосибирске (см. Таблицу 19).

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

характерен для автовладельцев со средним уровнем дохода и доходом выше среднего, а также группы с невысоким образовательным уровнем (среднее и неполное среднее образование).

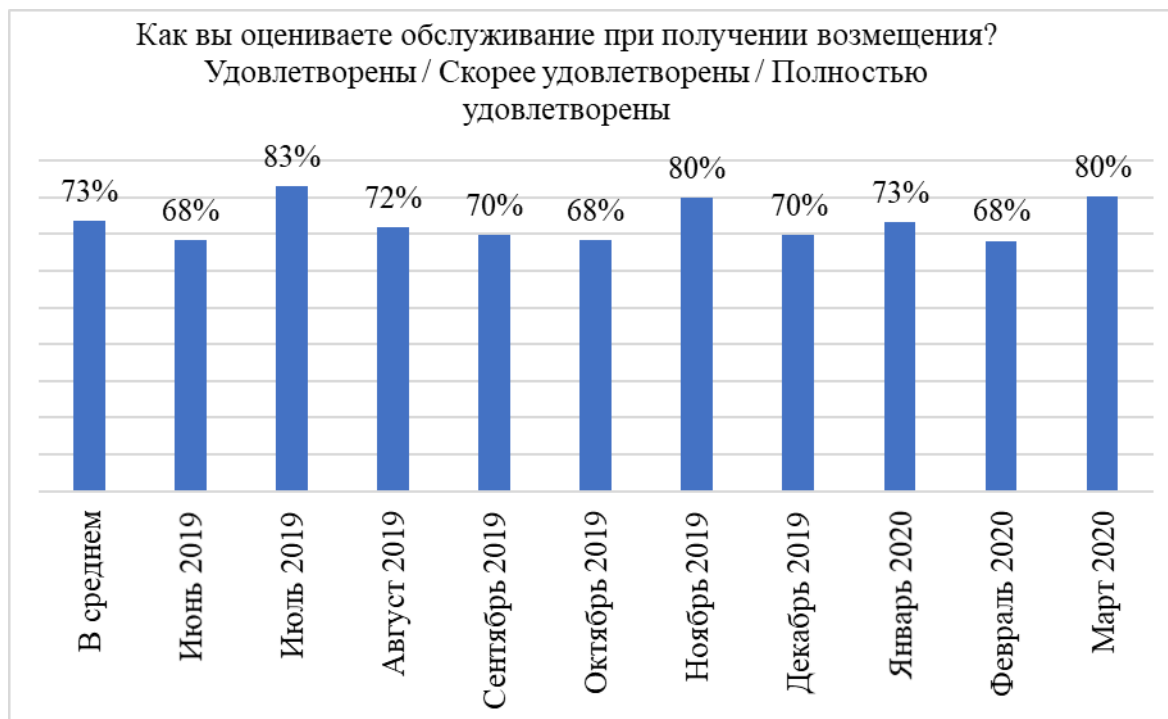


Рисунок 10. Оценка качества урегулирования претензий при страховых случаях по ОСАГО по итогам исследований за июнь 2019 года-март 2020 года

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

Волгоград	67%
Воронеж	76%
Екатеринбург	68%
Казань	78%
Краснодар	72%
Красноярск	79%
Москва	67%
Нижний Новгород	60%
Новосибирск	77%
Омск	71%
Пермь	79%
Ростов-на-Дону	71%
Самара	74%
Санкт-Петербург	71%
Саратов	71%
Тюмень	74%
Уфа	83%
Челябинск	74%

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

Доля полностью или в основном довольных качеством выплат по ОСАГО, а также тех, кто придерживается нейтральной оценки в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев

Пол	Мужской	72%
	Женский	78%
Возраст	18-30 лет	78%
	30-40 лет	69%
	40-50 лет	74%
	50-65 лет	78%
Образование	Среднее и неполное среднее	83%
	Среднее техническое	76%
	Высшее и послевузовское	72%
	Незаконченное высшее	72%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	63%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	69%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	84%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	80%
	Могу купить квартиру или новый дом	64%

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

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



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

7. Частота мошенничества среди автовладельцев при получении выплат по ОСАГО

При этом надо отметить, что попытка искажения информации в свою пользу с целью увеличения выплат остается не единичным явлением при получении возмещений по ОСАГО. По данным исследования за март 2020 года, 24% респондентов известны более или менее частые случаи попыток обмануть страховщиков при получении выплат по ОСАГО (см. Рисунок 12). В среднем по десяти волнам исследования случаи обмана страховых компаний известны 21% респондентов. Как видно из рисунка, число тех, кому известны случаи мошенничества со стороны страхователей, непрерывно растет с августа 2019 года.

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

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



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

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

Волгоград	30%
Воронеж	25%
Екатеринбург	24%
Казань	16%
Краснодар	23%
Красноярск	18%
Москва	24%
Нижний Новгород	19%
Новосибирск	25%
Омск	17%
Пермь	16%
Ростов-на-Дону	20%
Самара	15%
Санкт-Петербург	21%
Саратов	22%
Тюмень	18%
Уфа	21%
Челябинск	19%

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

		Доля тех, кому известны случаи обмана страховщиков при получении выплат в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев
Пол	Мужской	22%
	Женский	16%
Возраст	18-30 лет	22%
	30-40 лет	20%
	40-50 лет	25%
	50-65 лет	21%
Образование	Среднее и неполное среднее	20%
	Среднее техническое	21%
	Высшее и послевузовское	22%
	Незаконченное высшее	20%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	20%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	23%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	23%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	17%
	Могу купить квартиру или новый дом	20%

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 марте 2020 года 79% автовладельцев заявили о том, что знают о приоритете натурального возмещения ущерба над денежным, 58% - об увеличении максимального возмещения по «европротоколу», 33% участников исследования заявили о том, что знают о фиксации коэффициента бонус-малус в течение года и 59% - о расширении ценового коридора при определении стоимости полиса ОСАГО для потребителя (см. Рисунок 13).

В последнее время в системе обязательного страхования автогражданской ответственности произошли серьезные изменения. Знаете ли вы об этих последних изменениях?



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

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

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

	Расширение ценового коридора	Фиксация коэффициента бонус-малус в течение года	Расширение суммы возмещения по «европротоколу»	Приоритет натурального возмещения над денежным
Волгоград	62%	39%	55%	73%
Воронеж	58%	43%	63%	80%
Екатеринбург	65%	40%	67%	79%
Казань	69%	44%	75%	84%
Краснодар	63%	42%	65%	79%

Красноярск	55%	35%	60%	69%
Москва	73%	47%	78%	85%
Нижний Новгород	57%	40%	68%	82%
Новосибирск	54%	39%	62%	76%
Омск	50%	33%	55%	67%
Пермь	69%	37%	68%	80%
Ростов-на-Дону	60%	34%	68%	76%
Самара	66%	42%	73%	82%
Санкт-Петербург	73%	52%	73%	82%
Саратов	60%	40%	67%	78%
Тюмень	67%	41%	71%	80%
Уфа	57%	36%	67%	80%
Челябинск	63%	42%	65%	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 2019 года-март 2020 года. Как видно из Таблицы 24, лучше всего осведомлены о новациях в ОСАГО люди с высшим и послевузовским образованием, а также группа автовладельцев с доходом выше среднего.

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

		Расширение ценового коридора с возможностью снизить цену полиса для хороших водителей и повышать для плохих	Фиксация коэффициента бонус-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	63%	41%	68%	81%
	Женский	58%	37%	63%	69%
Возраст	18-30 лет	63%	41%	65%	79%
	30-40 лет	58%	42%	67%	79%
	40-50 лет	64%	40%	68%	77%
	50-65 лет	66%	38%	66%	78%
Образование	Среднее и неполное среднее	50%	28%	62%	73%
	Среднее техническое	65%	42%	67%	77%

	Расширение ценового коридора с возможностью снизить цену полиса для хороших водителей и повышать для плохих	Фиксация коэффициента бонус-малус в течение года, которое দে-лает цену полиса для потребителей более стабильной и предсказуемой	Расширение суммы возмещения по «европротоколу», при котором сами автовладельцы на месте ДТП оформляют документы об аварии	Приоритет натурального возмещения над денежным, при котором страховая компания сама чинит машину после ДТП
Высшее и послевузовское	65%	45%	68%	81%
Незаконченное высшее	67%	38%	68%	78%
Денег с трудом хватает на питание	57%	37%	62%	76%
Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	63%	39%	66%	76%
Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	64%	44%	70%	80%
Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	63%	45%	65%	85%
Могу купить квартиру или новый дом	59%	44%	74%	83%

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

- 89% - расширение тарифного коридора, 92% опрошенных в июне 2019 года - марте 2020 года,
- 55% - приоритет натурального возмещения, 60% опрошенных в июне 2019 года - марте 2020 года,
- 68% - развитие «европротокола», 73% опрошенных в июне 2019 года - марте 2020 года,
- 67% - увеличение «потолка» возмещения в связи с материальным ущербом, а также ущербом жизни и здоровью, 77% опрошенных в июне 2019 года - марте 2020 года (см. Рисунок 14).

Региональные данные о поддержке направлений развития и реформирования системы ОСАГО по результатам исследований за июнь 2019 года-март 2020 года приведены в Таблице 25. Из нее видно, что самый высокий уровень поддержки различных направлений реформирования системы ОСАГО характерен для Перми, Екатеринбурга, Москвы, Санкт-Петербурга и Самары.

В Таблице 26 представлена доля тех, кто поддерживает движение по различным направлениям реформирования ОСАГО в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев по результатам исследований за июнь 2019 года-март 2020 года. Самый высокий уровень поддержки новациям в ОСАГО оказывают женщины, молодежь в возрасте до 30 лет, а также

представители среднего класса – те, кто способны купить новую бытовую технику, новый автомобиль, но не квартиру.

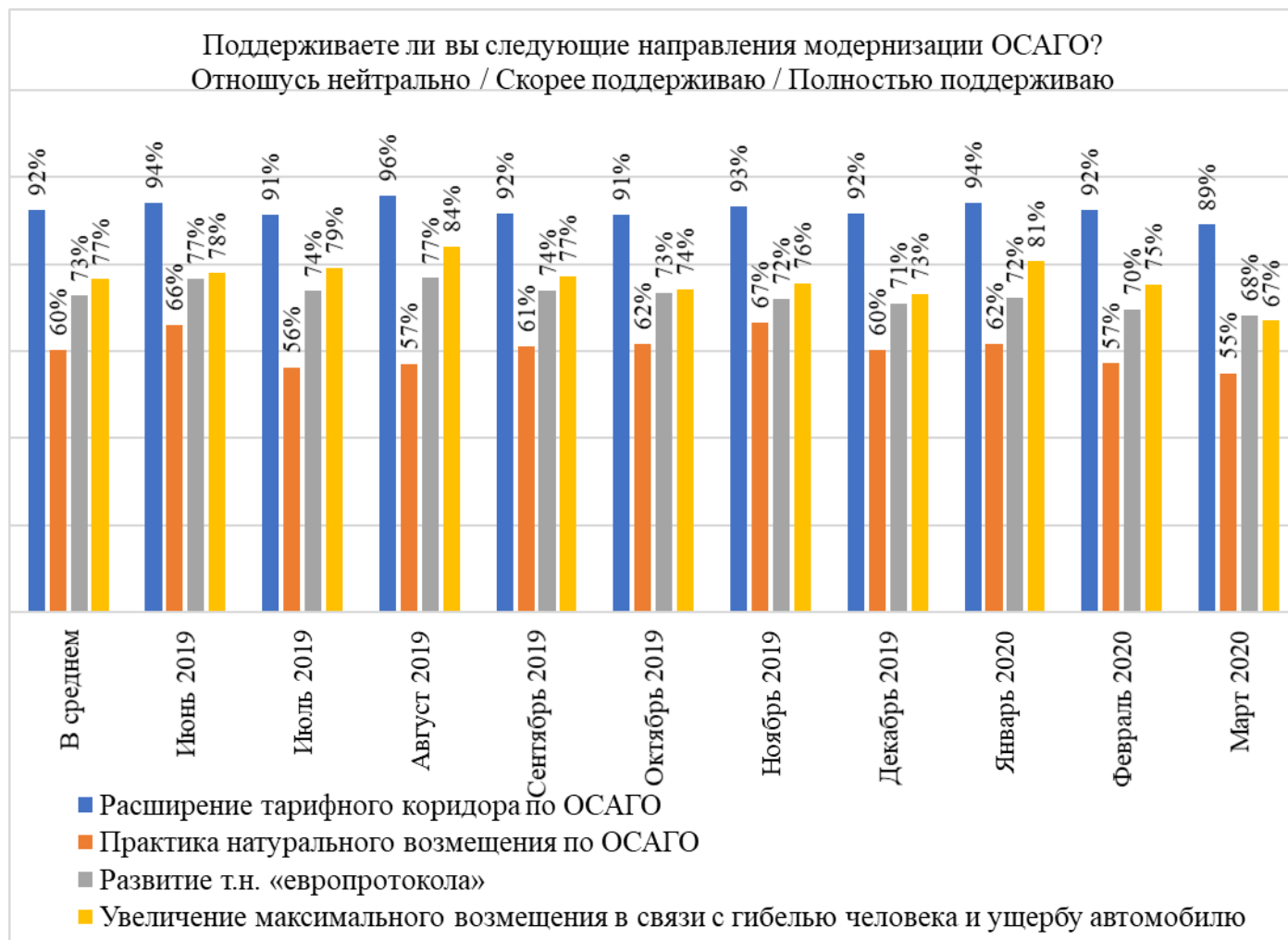


Рисунок 14. Уровень поддержки направлений реформирования ОСАГО среди автовладельцев по результатам исследований за июнь 2019 года-март 2020 года

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

Город	Расширение тарифного коридора	Практика натурального возмещения по ОСАГО	Развитие «европротокола»	Увеличение максимального размера возмещений по ОСАГО
Волгоград	93%	49%	64%	78%
Воронеж	89%	55%	72%	78%
Екатеринбург	93%	70%	82%	74%
Казань	89%	61%	80%	74%
Краснодар	91%	59%	75%	76%
Красноярск	95%	56%	68%	75%

	Расширение тарифного коридора	Практика расширения натурального возмещения по ОСАГО	Развитие «европротокола»	Увеличение максимального размера возмещений по ОСАГО
Москва	90%	74%	71%	80%
Нижний Новгород	90%	57%	70%	76%
Новосибирск	95%	52%	68%	69%
Омск	94%	61%	70%	77%
Пермь	95%	65%	83%	79%
Ростов-на-Дону	94%	50%	73%	78%
Самара	94%	64%	74%	80%
Санкт-Петербург	93%	72%	72%	75%
Саратов	92%	60%	70%	75%
Тюмень	94%	63%	75%	78%
Уфа	94%	58%	71%	78%
Челябинск	90%	60%	70%	75%

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 автариям в связи с гибелью человека на дороге и ущербом автомобилю
Пол	Мужской	92%	58%	73%	77%
	Женский	94%	69%	71%	76%
Возраст	18-30 лет	92%	56%	78%	82%
	30-40 лет	90%	57%	76%	77%
	40-50 лет	94%	61%	74%	76%
	50-65 лет	94%	64%	67%	75%
Образование	Среднее и неполное среднее	94%	63%	67%	74%
	Среднее техническое	94%	61%	70%	79%
	Высшее и послевузовское	92%	61%	76%	76%
	Незаконченное высшее	92%	50%	81%	81%
	Денег с трудом хватает на питание	87%	48%	63%	69%

		Расширение тарифного коридора по ОСАГО	Практику натурального возмещения по ОСАГО	Развитие «европротокола»	Увеличение максимального размера возмещений по авариям в связи с гибелью человека на дороге и ущербом автотомобилю
Самооценка уровня дохода	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	93%	56%	70%	76%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	94%	66%	77%	80%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	95%	68%	78%	77%
	Могу купить квартиру или новый дом	90%	63%	76%	76%

Выводы из исследования

1. Проникновение страхования

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

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

По данным исследований, проведенных в июне 2019 года - марте 2020 года, наибольшая доля застрахованных автомобилей характерна для автовладельцев с высшим и послевузовским образованием, студентов, лиц с невысоким уровнем дохода (тех, кто способен приобрести продовольствие и предметы первой необходимости), 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 марте 2020 года, 1% автовладельцев заявили о том, что в их городе затруднительно купить полис ОСАГО, еще 5% заявили, что с приобретением полиса встречаются затруднения. С другой стороны, 97% участников исследования отметили, что в их городе полис ОСАГО можно купить без каких-либо проблем. Как видно из рисунка, мы наблюдаем рост числа тех, кто недоволен доступностью полисов ОСАГО для населения. Дальнейшие замеры покажут, действительно ли существуют проблемы с доступностью полисов, или это временные последствия ограничений, вызванных карантинными мероприятиями в связи с распространением коронавируса.

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

По данным исследований, проведенных в июне 2019 года - марте 2020 года, чаще всего затруднения с приобретением полисов ОСАГО испытывают мужчины, лица среднего возраста (от 30 до 40 лет), группа наиболее состоятельных россиян, а также автовладельцы с самым низким уровнем дохода.

Исследования, проведенные в июне 2019 года - марте 2020 года, показали, что 23% автовладельцев имеют опыт приобретения электронных полисов ОСАГО (по данным за март 2020 года – 25%). Можно ожидать, что на фоне карантинных мероприятий и ограничений в связи с эпидемией коронавируса доля дистанционных продаж полисов ОСАГО будет расти.

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

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

Потребительская оценка качества работы страховщиков на этапе продажи страховых продуктов по данным за март 2020 года остается весьма высокой – полностью или в основном ей довольны 85% автовладельцев. Это соответствует среднему показателю удовлетворенности по десяти волнам исследования на уровне 85%.

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

Самым высоким образом качество обслуживания автовладельцев при продаже полисов оценивают женщины, молодежь до 30 лет и пожилые люди (от 50 до 65 лет), а также группа автовладельцев со средним уровнем доходов («можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль», «могу купить новый автомобиль, но не квартиру»).

По результатам исследований, проведенных в июне 2019 года - марте 2020 года, основными причинами недовольства автовладельцев работой страховщиков при продаже полисов ОСАГО являются сложность процедуры оформления полиса, неготовность страховщиков предоставлять

страхователям законные скидки – учитывать понижающие коэффициенты при определении стоимости полиса ОСАГО, а также длинные очереди (долгое ожидание оформления полиса).

3. Отношение автовладельцев к стоимости полиса ОСАГО

По данным за март 2020 года 54% автовладельцев считают стоимость полисов ОСАГО доступной, невысокой, скорее приемлемой или относятся к стоимости полиса нейтрально. Это заметно меньше, чем месяц назад – в феврале такую точку зрения на стоимость полиса разделяли 70% автовладельцев. Вполне возможно, оценка приемлемости стоимости полисов ОСАГО снизилась на фоне экономических сложностей в стране. Снижение доходов населения вызвано более критическое отношение с размером сумм, необходимых для покупки полисов ОСАГО.

Самая высокая доля автовладельцев, которые считают стоимость полиса приемлемой, доступной, или относятся к ней нейтрально по итогам исследований, проведенных в июне 2019 года - марте 2020 года, отмечена в Екатеринбурге, Москве, Казани, Санкт-Петербурге и Перми.

Более всего стоимость полисов ОСАГО удовлетворяет женщин, обладателей высшего и послевузовского образования, а также автовладельцев со средним и высоким уровнем дохода («могу купить квартиру или новый дом», «могу купить новый автомобиль, но не квартиру», «можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль»).

4. Распространенность использования автомобиля без полиса ОСАГО

По итогам исследований, проведенных в марте 2020 года, 86% автовладельцев не знают случаев, когда автомобиль используется без полиса ОСАГО. В июне 2019 года – марте 2020 года по результатам десяти волн исследования 81% респондентов не знали случаев езды без полиса ОСАГО.

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

В наибольшей степени это знание фактов езды без полисов ОСАГО характерно для молодежи до 30 лет и студентов, а также наиболее 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

Более половины автовладельцев, опрошенных в марте 2020 года (52%) заявили о том, что в их городе можно купить фальсифицированный полис ОСАГО. В целом по десяти волнам исследования с июня 2019 по март 2020 года 56% автовладельцев заявили о том, что в их городе доступны фальсифицированные полисы ОСАГО.

По данным наших исследований, проведенных в июне 2019 года - марте 2020 года, легче всего купить фальсифицированный полис ОСАГО в Москве, Воронеже, Перми, Казани и Санкт-Петербурге.

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

По данным исследований, проведенных в марте 2020 года, 97% респондентов не знают людей, которые пользуются машинами с фальсифицированными полисами ОСАГО – это несколько больше, чем в среднем по итогам десяти волн исследования (93%), проведенным в июне 2019 года - марте 2020 года.

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

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

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

По данным за июнь 2019 года-март 2020 года значительное число автовладельцев (23%) 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, Казани, Уфе и Челябинске.

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

В марте 2020 года 80% автовладельцев, получавших возмещения в связи со страховыми случаями по ОСАГО, скорее удовлетворены, удовлетворены или полностью удовлетворены качеством урегулирования убытков. При этом по данным за июнь 2019 года-март 2020 года 73% тех, кто получал выплаты, скорее удовлетворены, полностью или в основном удовлетворены работой страховщиков при урегулировании страховых случаев.

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

Самый высокий уровень удовлетворенности характерен для автовладельцев со средним уровнем дохода и доходом выше среднего, а также группы с невысоким образовательным уровнем (среднее и неполное среднее образование).

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

- Неполная выплата возмещения, попытка страховщика снизить выплату,

- Долгие сроки разбирательства и ремонта,
- Отказ в выплате,
- Некачественный ремонт на станции техобслуживания.

7. Частота мошенничества среди автовладельцев при получении выплат по ОСАГО

При этом надо отметить, что попытка искажения информации в свою пользу с целью увеличения выплат остается не единичным явлением при получении возмещений по ОСАГО. По данным исследования за март 2020 года, 24% респондентов известны более или менее частые случаи попыток обмануть страховщиков при получении выплат по ОСАГО. В среднем по десяти волнам исследования случаи обмана страховых компаний известны 21% респондентов. Как видно из рисунка, число тех, кому известны случаи мошенничества со стороны страхователей, непрерывно растет с августа 2019 года.

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

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

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

Среди страхователей сохраняется достаточно высокий уровень осведомленности о новациях, происходящих в последнее время на рынке ОСАГО. Так, в марте 2020 года 79% автовладельцев заявили о том, что знают о приоритете натурального возмещения ущерба над денежным, 58% - об увеличении максимального возмещения по «европротоколу», 33% участников исследования заявили о том, что знают о фиксации коэффициента бонус-малус в течение года и 59% - о расширении ценового коридора при определении стоимости полиса ОСАГО для потребителя.

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

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

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

- 89% - расширение тарифного коридора, 92% опрошенных в июне 2019 года - марте 2020 года,
- 55% - приоритет натурального возмещения, 60% опрошенных в июне 2019 года - марте 2020 года,
- 68% - развитие «европротокола», 73% опрошенных в июне 2019 года - марте 2020 года,

- 67% - увеличение «потолка» возмещения в связи с материальным ущербом, а также ущербом жизни и здоровью, 77% опрошенных в июне 2019 года - марте 2020 года.

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

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