



Финансовый Университет при Правительстве РФ Департамент социологии

Число россиян, готовых подать в суд на страховую компанию, составляет менее 2%.

Наибольшее число тех, кто готов подать в суд – в Москве, Нижегородской области и Санкт-Петербурге.

Департамент социологии Финансового университета при Правительстве РФ в первой половине 2016 года провел исследование, посвященное оценке деятельности страховых компаний россиянами. Исследование проводилось в регионах с населением более 500 тыс. чел., первичной основой для оценок качества работы страховщиков послужили сведения, собранные с использованием телефонных опросов населения. Исследование имело целью определить, в какой степени россияне, пользующиеся услугами страховщиков, довольны их качеством и их отдельными характеристиками, представляющими для потребителей основной интерес –

- процедурой и размером выплаты страхового возмещения,
- надежностью компании,
- выполнением компанией взятых на себя обязательств,
- качеством сервиса на протяжении «жизненного цикла» страхового продукта,

- доступностью страховщика – широтой и удобством расположения сети офисов и представительств,
- привлекательностью финансовых условий страхования,
- современностью страховой компании, услуги которой они приобретают.

Результаты, полученные в ходе исследования, приведены в Таблице 1. Опрос показал, что, несмотря на проблемы, имеющиеся сегодня на рынке, страховые компании обеспечивают своим потребителям достаточно высокий уровень качества страховых услуг. Из таблицы видно, что 87% от числа застрахованных довольны работой своего страховщика. В 2015-2016 гг. мы увидели значительный рост доли респондентов, удовлетворенных процедурой и размером выплаты страхового возмещения. Очевидно, это связано с внедрением «Единой методики определения размеров расходов на восстановительный ремонт в отношении поврежденного транспортного средства», принятой ЦБ РФ в конце 2014 года.

На высоком уровне (с колебаниями в пределах погрешности измерения) сохраняется потребительская оценка основных качеств страховщиков – их надежности, полноты выполнения обязательств, качества сервиса, широты сети офисов и представительств. В 2016 году несколько улучшилось потребительское восприятие ценовой политики страховщиков, будущее покажет, насколько эта тенденция окажется устойчивой. Интегральной характеристикой качества работы страховщиков служит готовность страхователей рекомендовать свою компанию друзьям и знакомым. Мы видим, что сегодня 76% потребителей страховых услуг готовы дать такие рекомендации.

В ходе исследования респондентам задавался вопрос: «Скажите пожалуйста, за последний год был ли у вас повод для того, чтобы подать в суд на страховую компанию?» Сегодня можно утверждать, что число россиян, имеющих основания для подачи судебного иска к страховой компании, стабильно снижается и находится на уровне ниже 2%. Основными причинами для судебных претензий к страховщикам являются неполные (по мнению потребителей) выплаты возмещений, а также отказы в выплатах.

В то же время ситуация с потребительским восприятием свойств страховщиков заметно различается от территории к территории. Регионы, где на сегодняшний день имеется наибольшая доля людей, намеренных подать в суд на страховую компанию, это:

1. Москва,
2. Нижегородская область,
3. Санкт-Петербург,

4. Красноярский край,
5. Новосибирская область,
6. Мурманская область,
7. Волгоградская область,
8. Республика Хакасия,
9. Ярославская область,
10. Ростовская область,
11. Свердловская область,
12. Республика Карелия,
13. Орловская область,
14. Московская область,
15. Хабаровский край,
16. Ульяновская область,
17. Ямало-Ненецкий автономный округ,
18. Воронежская область,
19. Республика Северная Осетия-Алания,
20. Удмуртская Республика.

Этот список лишь частично совпадает с перечнем территорий, где страховщики выплачивают наибольшие суммы по искам потребителей, главным образом, в связи со спорами относительно размера возмещения по ОСАГО. К числу наиболее "токсичных" регионов, где убыточность ОСАГО наибольшая, относятся, среди прочего, Краснодарский край, в данном списке не фигурирующий. Два другие региона, отличающиеся масштабными выплатами по ОСАГО (Волгоградская и Ростовская области), не находятся в лидерах списка. Это еще раз подчеркивает то обстоятельство, что в деятельности «автоюристов», специализирующихся на судебных спорах со страховщиками, реальные претензии страхователей очень часто являются не более чем предлогом для ведения собственного бизнеса. А статистика судебных исков не отражает реального положения дел в части качества обслуживания населения страховщиками.

Департамент социологии Финансового университета
при Правительстве РФ

ANZubets@fa.ru

Таблица 1. Оценка потребителями качества работы страховых компаний (от числа застрахованных, определившихся с ответом)

	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.
Доля страхователей, довольных работой своего страховщика	90%	88%	87%	87%	87%
Доля страхователей, удовлетворенных процедурой и размером выплаты страхового возмещения	70%	71%	71%	77%	79%
Доля страхователей, считающих свою страховую компанию надежной	93%	90%	91%	91%	91%
Доля страхователей, считающих, что их компания полностью выполняет взятые на себя обязательства	88%	85%	86%	87%	85%
Доля страхователей, считающих, что их компания предоставляет качественный сервис в удобных офисах без очередей и грубости персонала	91%	91%	89%	85%	85%
Доля страхователей, считающих, что их компания - доступная, располагающая широкой сетью удобно расположенных представительств	90%	92%	89%	88%	88%
Доля страхователей, которые считают, что их компания предлагает клиентам привлекательные финансовые условия	83%	77%	77%	71%	74%
Доля страхователей, считающих свою компанию современной	92%	89%	90%	90%	90%
Доля страхователей, готовых рекомендовать своего страховщика друзьям и знакомым	77%	77%	76%	74%	76%