



Рейтинг качества работы страховщиков возглавляют СОГАЗ, АльфаСтрахование и Сбербанк страхование, замыкает Росгосстрах

Выше всего напряженность страхового рынка в Республике Хакасия, Хабаровском крае и Республике Дагестан

Финансовый университет при Правительстве РФ в рамках проекта по определению качества жизни в России оценил работу крупных российских страховщиков. Итогом исследования стал рейтинг качества работы крупных российских страховых компаний в первом полугодии 2018 года, построенный с использованием данных социологических опросов, а также данных ЦБ РФ о состоянии страхового рынка за 2017 год.

В рамках данного исследования в качестве показателя качества работы страховщиков используется готовность населения подавать в суд на страховые компании за различные нарушения в их работе, наносящие страхователям материальный и моральный ущерб. Мы считаем, что готовность потребителей подавать в суд на поставщиков финансовых услуг за различные упущения, недостатки в работе, вольное или невольное невыполнение взятых на себя обязательств представляет собой интегральный показатель, суммирующий клиентский опыт взаимодействия с финансовыми компаниями и отражающий серьезные нарушения в их работе.

Уровень готовности потребителей подавать в суд на страховщиков определялся по результатам социологического исследования, в ходе которого респондентам задавался вопрос: «Были ли за последнюю пару лет случаи, когда у вас имелись повод и желание подать в суд на страховую компанию? Если да, то что это была за компания?» По результатам этого опроса были определены доли различных страховщиков в общем числе случаев, когда у страхователей возникало желание подать в суд на страховую компанию.

Далее на основании данных ЦБ РФ была определена доля страховых компаний по числу договоров в сегменте массовых видов страхования. Сюда относятся страхование жизни, страхование от НС и болезней, страхование каско автотранспорта, недвижимого имущества граждан, а также ОСАГО. Для дальнейшего анализа отобраны компании с долей в числе договоров на массовом рынке более 0,5%. Индекс качества работы страховщиков определяется как отношение доли компании в общем числе потенциальных обращений страхователей в суд к доле компании в числе договоров в сегменте массового страхования.

Наименование компании	Индекс качества
СОГАЗ	0,1
АЛЬФАСТРАХОВАНИЕ	0,2
СБЕРБАНК СТРАХОВАНИЕ	0,2
РЕНЕССАНС СТРАХОВАНИЕ	0,4
ВТБ СТРАХОВАНИЕ	0,4
ЮЖУРАЛ-АСКО	0,5
ВСК	0,7
НАДЕЖДА	0,7
ЮГОРИЯ	0,8
МАКС	1,0
ИНГОССТРАХ	2,0
СОГЛАСИЕ	2,3
РЕСО-ГАРАНТИЯ	2,4
РОСГОССТРАХ	4,4

Как видно, наивысший Индекс качества (низкую долю в совокупных претензиях потребителей на фоне высокой доли в общем числе договоров, заключенных с населением) имеют компании СОГАЗ, АЛЬФАСТРАХОВАНИЕ, а также СБЕРБАНК СТРАХОВАНИЕ. Среди крупных страховщиков

последнее место по Индексу качества с большим отрывом занимает компания РОСГОССТРАХ.

По данным Финансового университета, доля страхователей, у которых были повод и желание подать в суд на РОСГОССТРАХ, достигла пика в 2013-2014 гг., с тех пор она достаточно долго имела тенденцию к снижению. Достигнув минимума осенью 2017 года, доля страхователей, недовольных работой страховщика, снова стала расти.

Исследования Финансового университета показывают, что к числу регионов, где имеется самая высокая доля страхователей, готовых подать в суд на страховые компании, относятся:

- 1 Республика Хакасия,
- 2 Хабаровский край,
- 3 Республика Дагестан,
- 4 Тверская область,
- 5 Ульяновская область,

- 6 Псковская область,
- 7 Курганская область,
- 8 Астраханская область,
- 9 Архангельская область,
- 10 Амурская область,
- 11 Нижегородская область,
- 12 Республика Карелия,
- 13 Приморский край,
- 14 Чеченская Республика,
- 15 Волгоградская область,
- 16 Ставропольский край,
- 17 Ивановская область,
- 18 Красноярский край,
- 19 Республика Татарстан,
- 20 Рязанская область,
- 21 Удмуртская Республика,
- 22 Тамбовская область,
- 23 Ямало-Ненецкий автономный округ,
- 24 Краснодарский край,
- 25 Калининградская область.

Руководитель исследования
Проректор Финансового университета
при Правительстве РФ, д.э.н.
Алексей Зубец
ANZubets@fa.ru