

Больше всего готовых подать в суд на страховые компании в Респ. Хакасия и Мордовия, в Кировской, Тамбовской и Костромской областях.

В рамках проекта по исследованию качества финансовых услуг населению Финансовый университет при Правительстве РФ провел очередную оценку конфликтности отношений между страховщиками и населением в регионах с числом жителей более 500 тыс. человек. В основу оценки легли данные социологических опросов, проведенных Финансовым университетом осенью 2018 года.

В ходе исследования респондентам задавали следующий вопрос: были ли за последние пару лет случаи, когда у вас были повод и желание подать в суд на страховую компанию? Исследование показало, что доля россиян, у которых были за последнее время повод и желание подать в суд на страховщиков, относительно невелико: о наличии причин для подачи в суд на страховую компанию заявили 5% участников исследования.

Регионы (в порядке убывания) с самыми напряженными отношениями на страховом рынке, т.е. с самой большой долей страхователей, готовых подать в суд на страховщиков – это:

- Республика Хакасия,
- Республика Мордовия,
- Кировская область,
- Тамбовская область,
- Костромская область,
- Орловская область,
- Челябинская область,
- Омская область,
- Республика Марий Эл,
- Саратовская область,

- Пермский край,
- Ставропольский край,
- Архангельская область,
- Новгородская область,
- Удмуртская Республика,
- Хабаровский край,
- Пензенская область,
- Волгоградская область,
- Смоленская область,
- Липецкая область.

В ходе исследования для каждого из страховщиков, занимающих заметные позиции (ТОП-50) на своем рынке, были определены два показателя:

1. Рыночное проникновение – доля респондентов, заявивших, что являются клиентами данного страховщика (от общего числа респондентов, являющихся потребителями банковских или страховых услуг),
2. Доля в общем числе претензий – доля тех, кто готов подать в суд на страховщика от общего числа готовых подать в суд на банки или страховщиков.

Отношение доли в общем числе претензий к рыночной доле представляет собой Индекс качества работы операторов финансовых рынков.

На страховом рынке лидеры по качеству предоставляемых услуг – это

- Ингосстрах,
- АльфаСтрахование,
- НАСКО,

- Ренессанс Страхование,
- МАКС,
- СОГАЗ,
- ВСК,

- Югория,
- РЕСО-Гарантия,
- ЮЖУРАЛ-АСКО.

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