

## **АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**

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

**АПРЕЛЬ 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 .....	16
5. Возможности приобретения фальсифицированного полиса ОСАГО, распространенность фальсифицированных полисов .....	18
6. Частота получения возмещений по ОСАГО, оценка качества выплат и причины недовольства автовладельцев .....	22
7. Частота мошенничества среди автовладельцев при получении выплат по ОСАГО .....	27
8. Осведомленность автовладельцев об изменениях в системе ОСАГО, поддержка новаций на рынке ОСАГО .....	29
Выводы из исследования .....	35

## Введение

Исследование отношения автомобилистов к ОСАГО было проведено в апреле 2020 года 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 - марте 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 апреле 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 апреле 2020 года были опрошены 498 человек. Общее количество опрошенных (июнь 2019 года - апрель 2020 года) составило 5395 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 2019 года - апреле 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 одиннадцати 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 - апрель 2020 года. Там, где выборка недостаточна, используются агрегированные данные за 11 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 апреле 2020 года, 99% автомобилей, которые находятся в собственности автовладельцев, проживающих в крупных городах, застрахованы по ОСАГО. В среднем за июнь 2019 года - апрель 2020 года, по результатам одиннадцати волн исследования, доля застрахованных по ОСАГО автомобилей составляет 98% (см. Рисунок 1). Как видно, проникновение ОСАГО по итогам апреля осталось на прежнем высоком уровне, практически очень близком к полному страхованию автопарков населения.

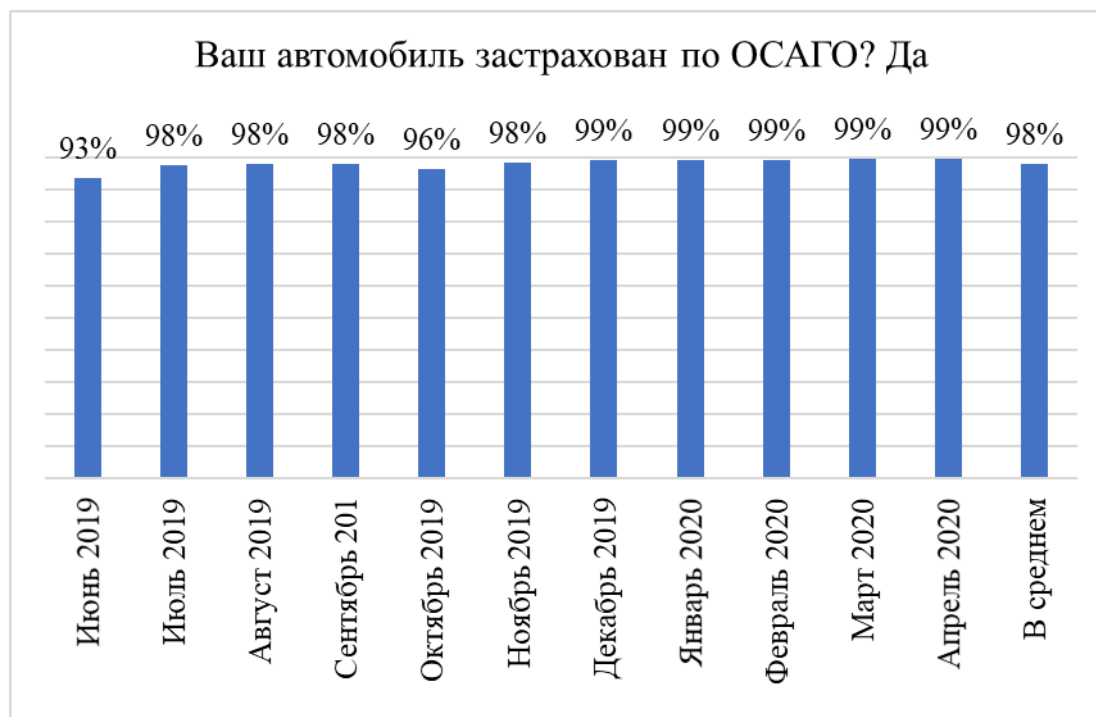


Рисунок 1. Проникновение ОСАГО по данным исследований за июнь 2019 года-апрель 2020 года

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

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

Волгоград	96%
Воронеж	96%
Екатеринбург	99%
Казань	98%
Краснодар	98%
Красноярск	98%
Москва	98%
Нижний Новгород	99%
Новосибирск	99%
Омск	97%

Пермь	99%
Ростов-на-Дону	96%
Самара	99%
Санкт-Петербург	98%
Саратов	99%
Тюмень	98%
Уфа	99%
Челябинск	99%

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 - апреле 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-апрель 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	98%
	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 апреле 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, 94% участников исследования отметили, что в их городе полис ОСАГО можно купить без каких-либо проблем (Рисунок 2). Как видно из рисунка, число тех, кто недоволен доступностью полисов ОСАГО для населения, стабилизировалось и немного снизилось по сравнению с мартовским показателем. Очевидно, страховые компании сумели организовать продажи полисов ОСАГО в условиях карантинных ограничений.

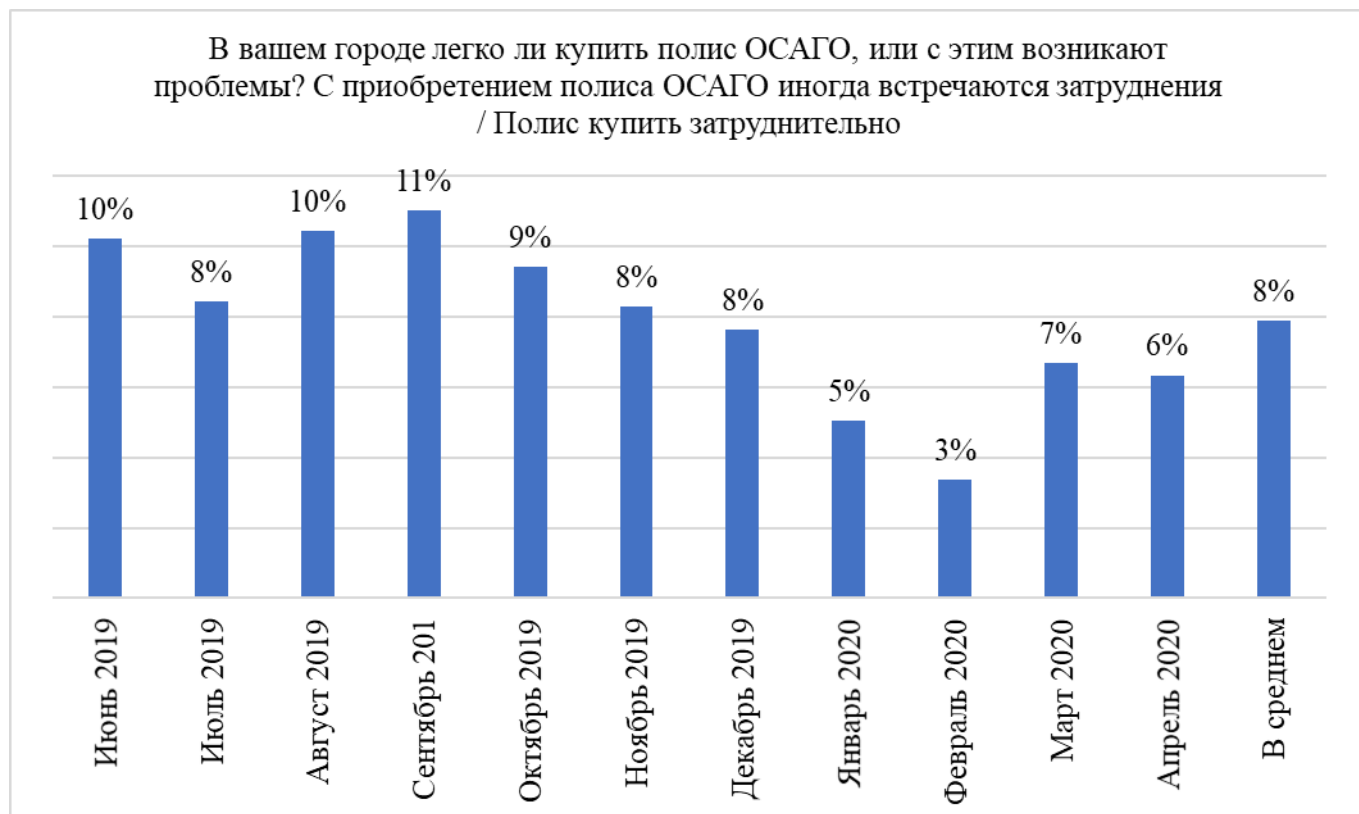


Рисунок 2. Оценка автовладельцами доступности полисов ОСАГО

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

Волгоград	12%
Воронеж	17%
Екатеринбург	9%

Казань	3%
Краснодар	5%
Красноярск	8%
Москва	4%
Нижний Новгород	7%
Новосибирск	13%
Омск	9%
Пермь	7%
Ростов-на-Дону	10%
Самара	6%
Санкт-Петербург	4%
Саратов	7%
Тюмень	4%
Уфа	7%
Челябинск	5%

По данным исследований, проведенных в июне 2019 года - апреле 2020 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 (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-апрель 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	8%
	30-40 лет	9%
	40-50 лет	8%
	50-65 лет	5%
Образование	Среднее и неполное среднее	8%
	Среднее техническое	7%
	Высшее и послевузовское	8%
	Незаконченное высшее	7%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	10%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	8%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	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

Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	6%
Могу купить квартиру или новый дом	8%

Исследования, проведенные в июне 2019 года - апреле 2020 года, показали, что 23% автовладельцев имеют опыт приобретения электронных полисов ОСАГО (по данным за апрель 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, Екатеринбурга, Ростова-на-Дону и Новосибирска (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 - апреле 2020 года

Волгоград	39%
Воронеж	42%
Екатеринбург	29%
Казань	12%
Краснодар	14%
Красноярск	16%
Москва	24%
Нижний Новгород	14%
Новосибирск	29%
Омск	18%
Пермь	20%
Ростов-на-Дону	29%
Самара	25%
Санкт-Петербург	21%
Саратов	21%
Тюмень	16%
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-апрель 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 - апреле 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	21%
Возраст	18-30 лет	34%
	30-40 лет	30%
	40-50 лет	22%
	50-65 лет	14%
Образование	Среднее и неполное среднее	16%
	Среднее техническое	19%
	Высшее и послевузовское	29%
	Незаконченное высшее	21%
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	27%
	Могу купить квартиру или новый дом	31%

Потребительская оценка качества работы страховщиков на этапе продажи страховых продуктов по данным за апрель 2020 года остается весьма высокой – полностью или в основном ей довольны 87% автовладельцев (см. Рисунок 3). Это выше среднего показателя удовлетворенности работой страховщиков при продаже ОСАГО по одиннадцати волнам исследования, который составляет 85%.

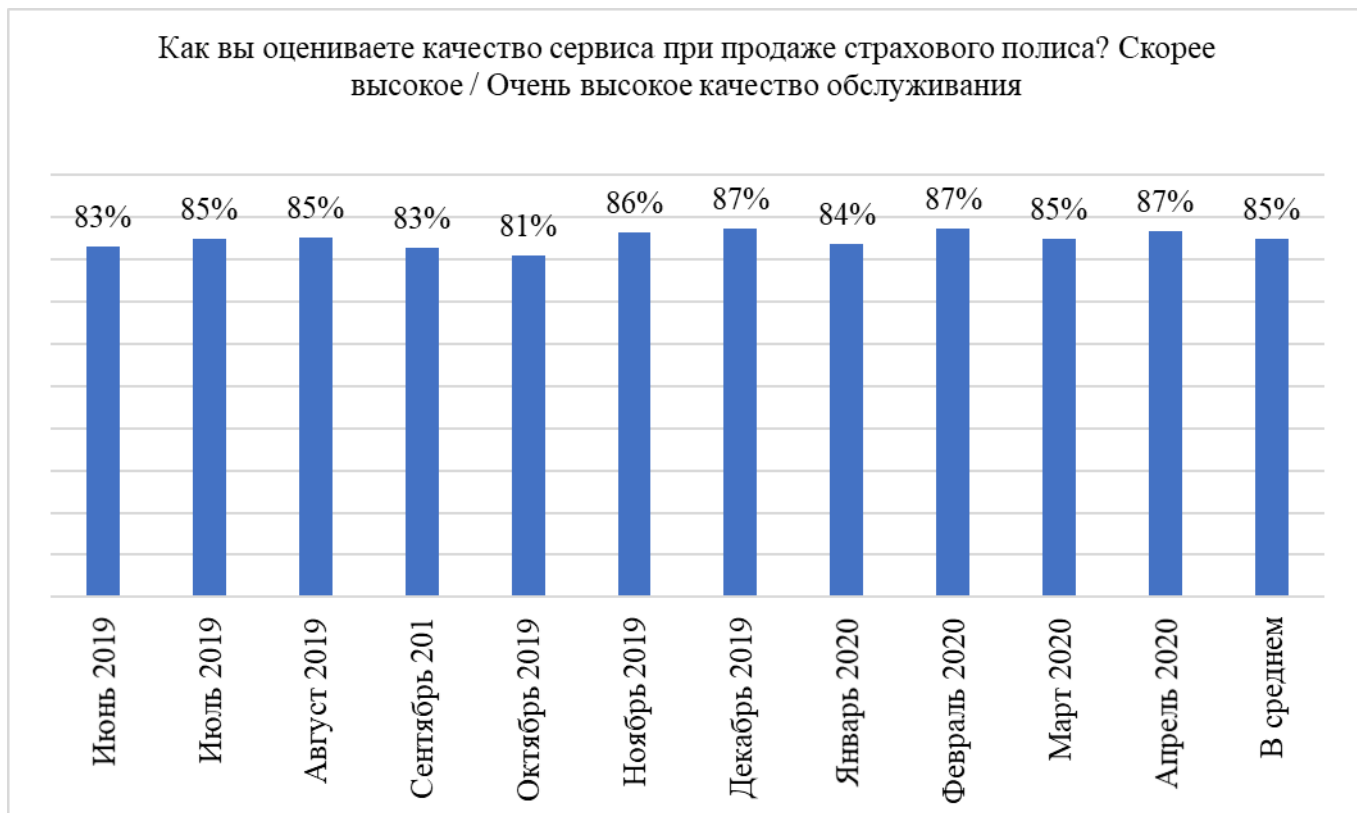


Рисунок 3. Оценка качества обслуживания при покупке полиса ОСАГО в июне 2019 года - апреле 2020 года

По данным за июнь 2019 года-апрель 2020 года самую высокую оценку работа страховщиков при продаже полисов заслужила в Москве, Челябинске, Казани, Санкт-Петербурге и Тюмени (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 – апрель 2020 года

Волгоград	77%
Воронеж	80%
Екатеринбург	86%
Казань	91%
Краснодар	87%
Красноярск	83%
Москва	93%
Нижний Новгород	86%
Новосибирск	81%
Омск	80%
Пермь	83%
Ростов-на-Дону	82%
Самара	87%
Санкт-Петербург	88%

Саратов	86%
Тюмень	89%
Уфа	86%
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 – апреле 2020 года. Из нее видно, что самым высоким образом качество обслуживания автовладельцев при продаже полисов оценивают женщины, 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 - апреле 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	86%
	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	82%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	84%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	87%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	86%
	Могу купить квартиру или новый дом	85%

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

енты при определении стоимости полиса ОСАГО, а также длинные очереди (долгое ожидание оформления полиса).

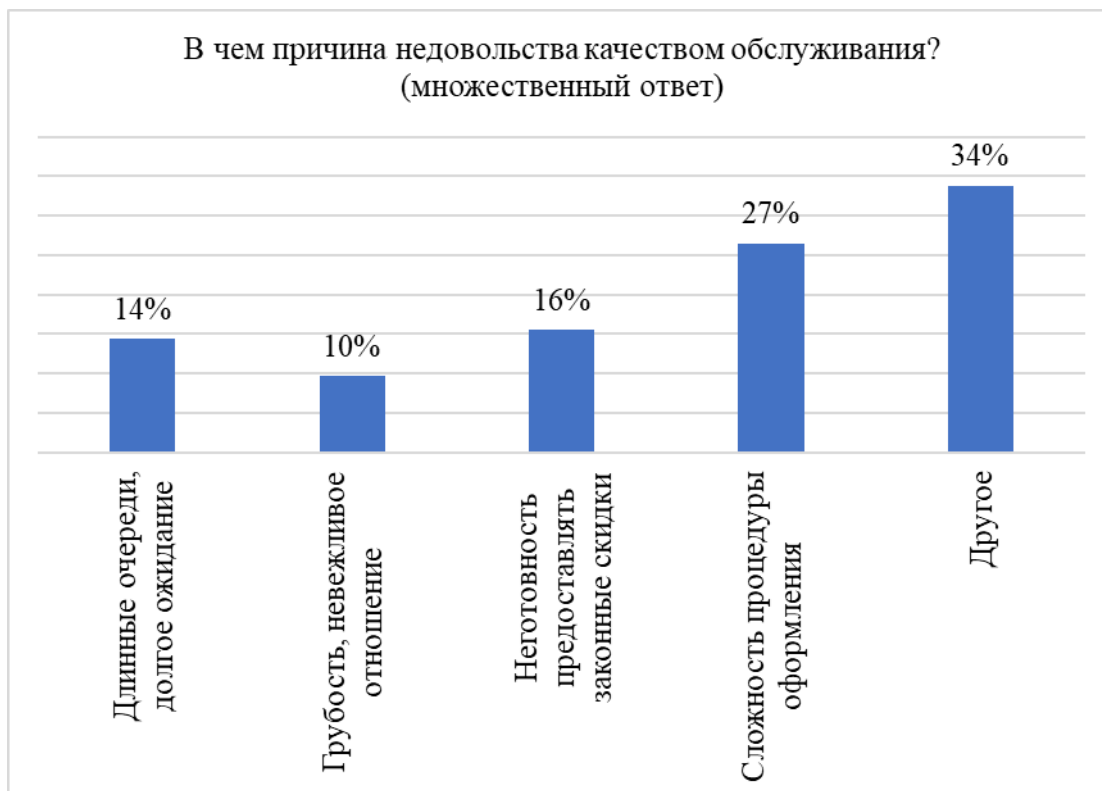


Рисунок 4. Причины недовольства автовладельцев при покупке полиса ОСАГО по данным исследований, проведенных в июне 2019 года - апреле 2020 года

### 3. Отношение автовладельцев к стоимости полиса ОСАГО

По данным за апрель 2020 года 60% автовладельцев считают стоимость полисов ОСАГО доступной, невысокой, скорее приемлемой или относятся к стоимости полиса нейтрально (см. Рисунок 5).

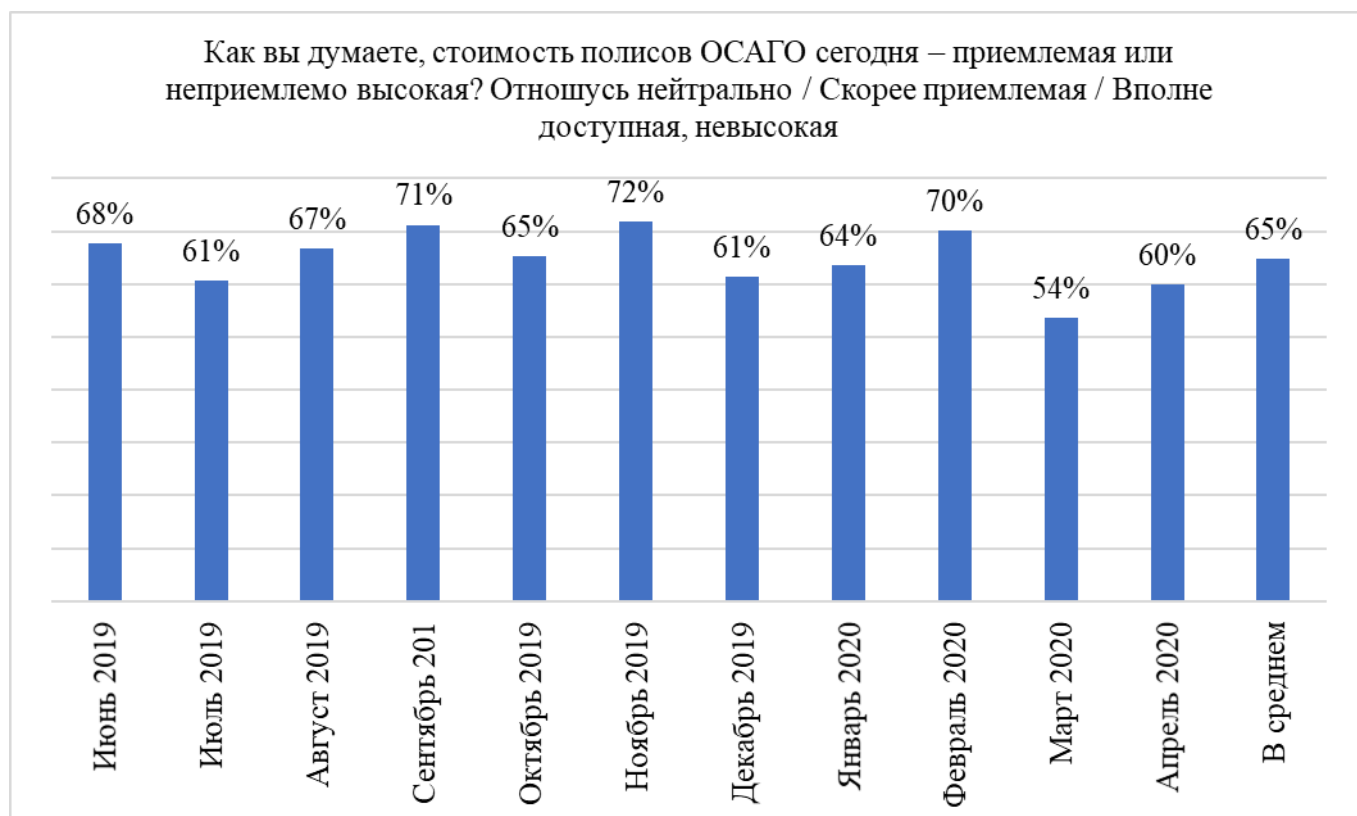


Рисунок 5. Отношение автовладельцев к стоимости полисов ОСАГО по результатам исследований, проведенных в июне 2019 года - апреле 2020 года

Это несколько меньше, чем в среднем за июнь 2019 – апрель 2020 года (65%). В то же время оценка приемлемости цены страхового уллучилась по сравнению с уровнем предшествующего месяца – в марте такую точку зрения на стоимость полиса разделяли 54% автовладельцев. Очевидно, доля автовладельцев, которые считают цену полиса приемлемой, прямо связана с уровнем благополучия граждан. Стабилизация благополучия граждан по мере преодоления финансового кризиса будет способствовать сохранению доли россиян, считающих цену полиса приемлемой, на достаточно высоком уровне.

Самая высокая доля автовладельцев, которые считают стоимость полиса приемлемой, доступной, или относятся к ней нейтрально по итогам исследований, проведенных в июне 2019 года - апреле 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 - апреле 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 - апреле 2020 года. Из нее видно, что более всего стоимость полисов ОСАГО удовлетворяет 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»), женщин, а также обладателей высшего и послевузовского образования.

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 - апреле 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	63%
	30-40 лет	63%
	40-50 лет	67%
	50-65 лет	66%
	Среднее и неполное среднее	63%
Образование	Среднее техническое	60%
	Высшее и послевузовское	68%
	Незаконченное высшее	56%
	Самооценка	Денег с трудом хватает на питание

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

уровня дохода	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	62%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	70%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	76%
	Могу купить квартиру или новый дом	77%

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

По итогам исследований, проведенных в апреле 2020 года, 84% автовладельцев не знают случаев, когда автомобиль используется без полиса ОСАГО (Рисунок 6). В июне 2019 года – апреле 2020 года по результатам одиннадцати волн исследования 82% 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 - апреле 2020 года, имеется в следующих городах: Воронеж, Красноярск, Волгоград, Новосибирск и Краснодар (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 - апреле 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.

Важно отметить, что число тех, кто знает о езде без полиса ОСАГО, растет с января 2020 года, что может означать появление тревожных тенденций на данном сегменте страхового рынка.



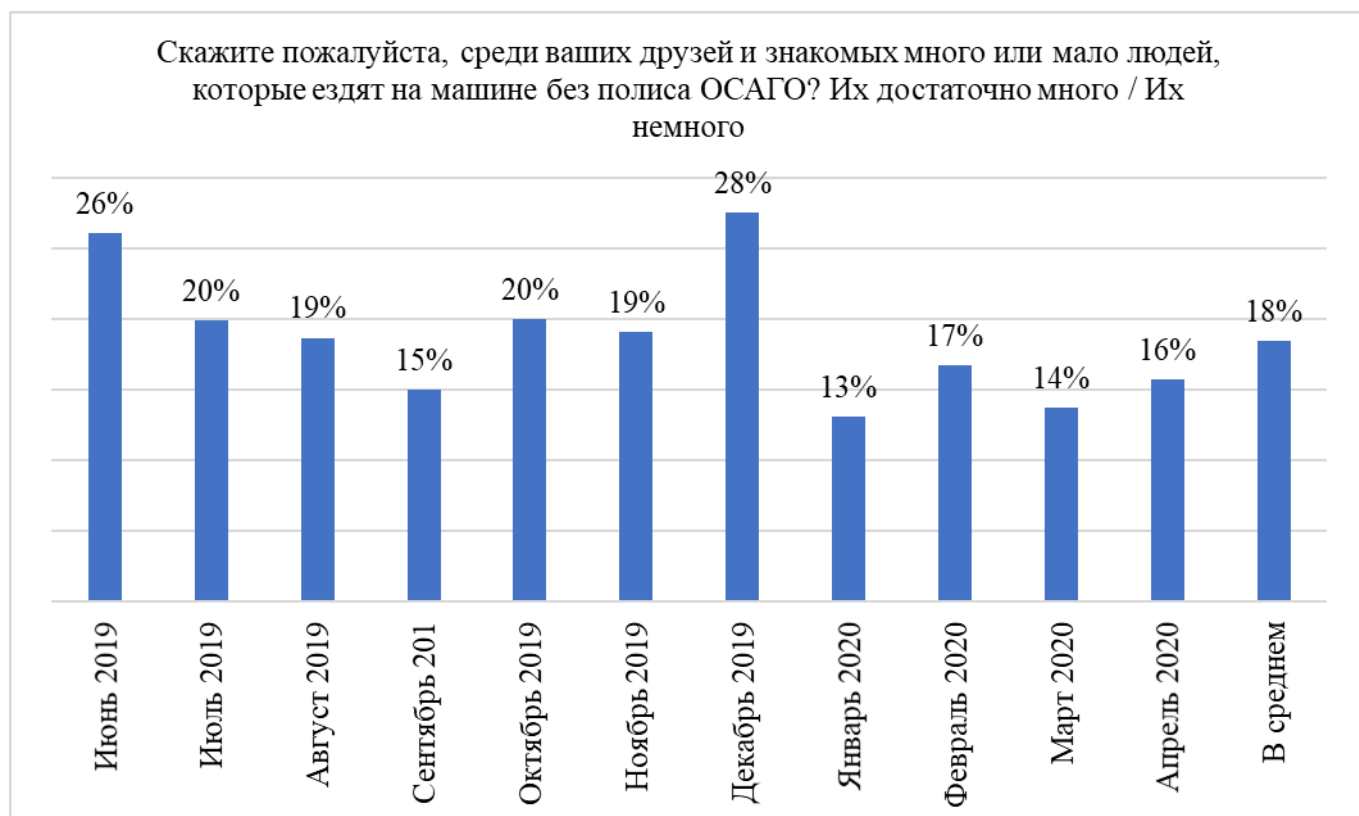


Рисунок 6. Распространенность пользования автомобилями без полисов ОСАГО

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

Волгоград	28%
Воронеж	31%
Екатеринбург	20%
Казань	11%
Краснодар	21%
Красноярск	30%
Москва	10%
Нижний Новгород	18%
Новосибирск	22%
Омск	13%
Пермь	18%
Ростов-на-Дону	20%
Самара	17%
Санкт-Петербург	13%
Саратов	17%
Тюмень	11%
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 - апреле 2020 года

		Доля респондентов, которым известны случаи езды без полисов ОСАГО в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев
Пол	Мужской	20%
	Женский	13%
Возраст	18-30 лет	25%
	30-40 лет	21%
	40-50 лет	21%
	50-65 лет	12%
Образование	Среднее и неполное среднее	17%
	Среднее техническое	22%
	Высшее и послевузовское	17%
	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	23%

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

Более половины автовладельцев, опрошенных в апреле 2020 года (67%) заявили о том, что в их городе можно купить фальсифицированный полис ОСАГО (Рисунок 7). В целом по одиннадцати волнам исследования с июня 2019 по апрель 2020 года 57% 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 - апреле 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-апрель 2020 года

Волгоград	51%
Воронеж	67%
Екатеринбург	55%
Казань	60%
Краснодар	54%
Красноярск	48%
Москва	81%
Нижний Новгород	51%
Новосибирск	56%
Омск	47%
Пермь	64%
Ростов-на-Дону	50%
Самара	52%
Санкт-Петербург	57%
Саратов	52%

Тюмень	55%
Уфа	51%
Челябинск	53%

Самая большая доля граждан, уверенных в доступности фальсифицированных полисов, по данным за июнь 2019 года-апрель 2020 года характерна для мужчин, 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 - апреле 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	60%
	Женский	45%
Возраст	18-30 лет	56%
	30-40 лет	58%
	40-50 лет	54%
	50-65 лет	58%
Образование	Среднее и неполное среднее	52%
	Среднее техническое	57%
	Высшее и послевузовское	59%
	Незаконченное высшее	50%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	65%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	51%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	58%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	60%
	Могу купить квартиру или новый дом	62%

По данным исследований, проведенных в апреле 2020 года, 97% респондентов не знают людей, которые пользуются машинами с фальсифицированными полисами ОСАГО – это заметно больше, чем в среднем по итогам одиннадцати волн исследования (94%), проведенным в июне 2019 года - апреле 2020 года (см. Рисунок 8).

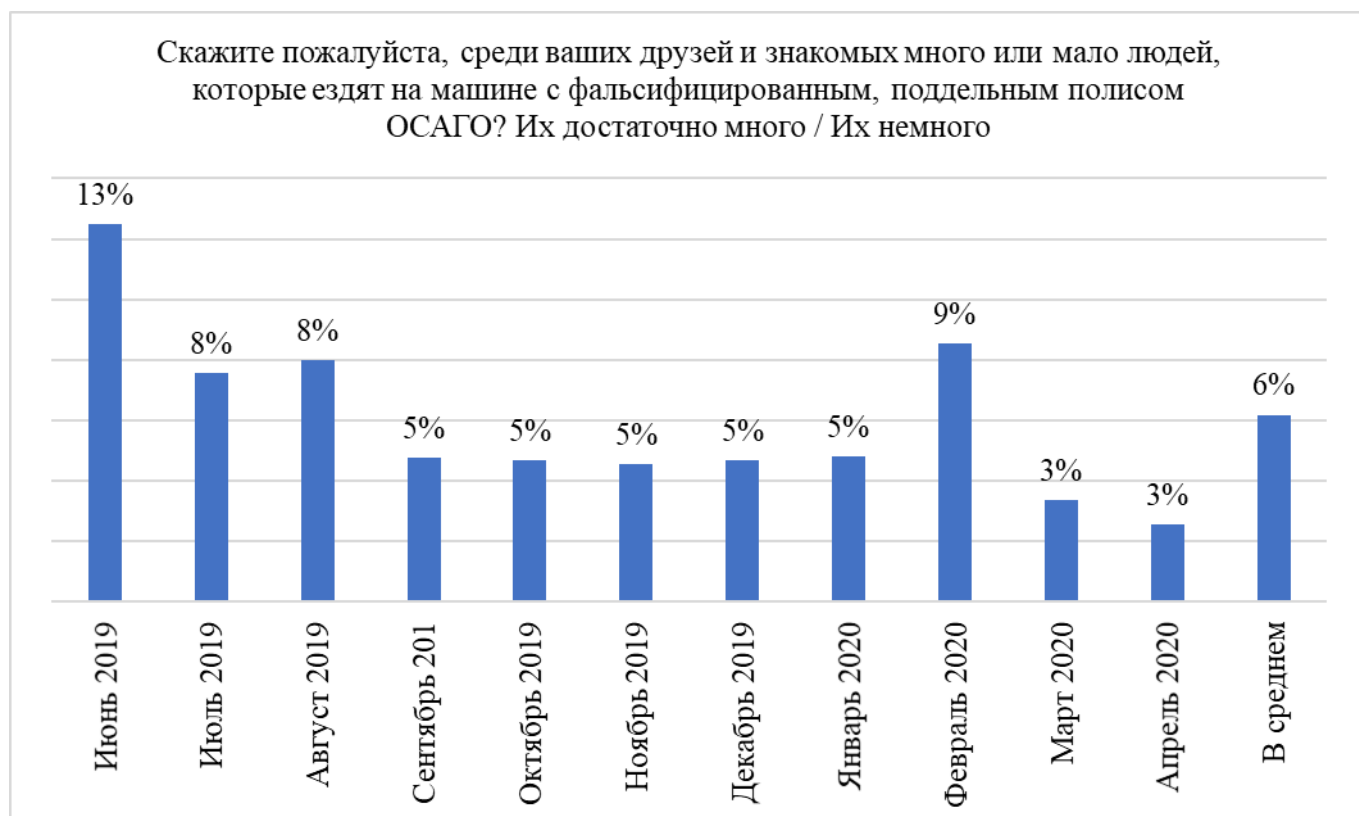


Рисунок 8. Распространенность фальсифицированных полисов ОСАГО

Больше всего тех, кто ездит с поддельным полисом по данным исследования за июнь 2019 года-апрель 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-апрель 2020 года

Волгоград	6%
Воронеж	12%
Екатеринбург	4%
Казань	5%
Краснодар	7%
Красноярск	9%
Москва	13%
Нижний Новгород	1%
Новосибирск	7%
Омск	9%
Пермь	3%
Ростов-на-Дону	13%
Самара	1%
Санкт-Петербург	6%
Саратов	1%
Тюмень	4%
Уфа	1%
Челябинск	2%

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-апрель 2020 года. Из нее видно, что это явление в наибольшей степени распространено среди наиболее состоятельных россиян, молодежи 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-апрель 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	8%
	30-40 лет	6%
	40-50 лет	8%
	50-65 лет	4%
	Среднее и неполное среднее	4%
Образование	Среднее техническое	6%
	Высшее и послевузовское	7%
	Незаконченное высшее	14%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	6%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	7%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	5%
	Могу купить новый автомобиль	8%
	Могу купить квартиру или новый дом	11%

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

Как видно из Рисунка 9, по данным за июнь 2019 года - апрель 2020 года значительное число автовладельцев (29%) имеет опыт получения выплат по ОСАГО (или осведомлены о таком опыте).

Скажите, пожалуйста, вы сами, ваши друзья и знакомые получали в последний год возмещения по ОСАГО в связи с ДТП (по страховым случаям)? Был один страховой случай / Было несколько таких случаев

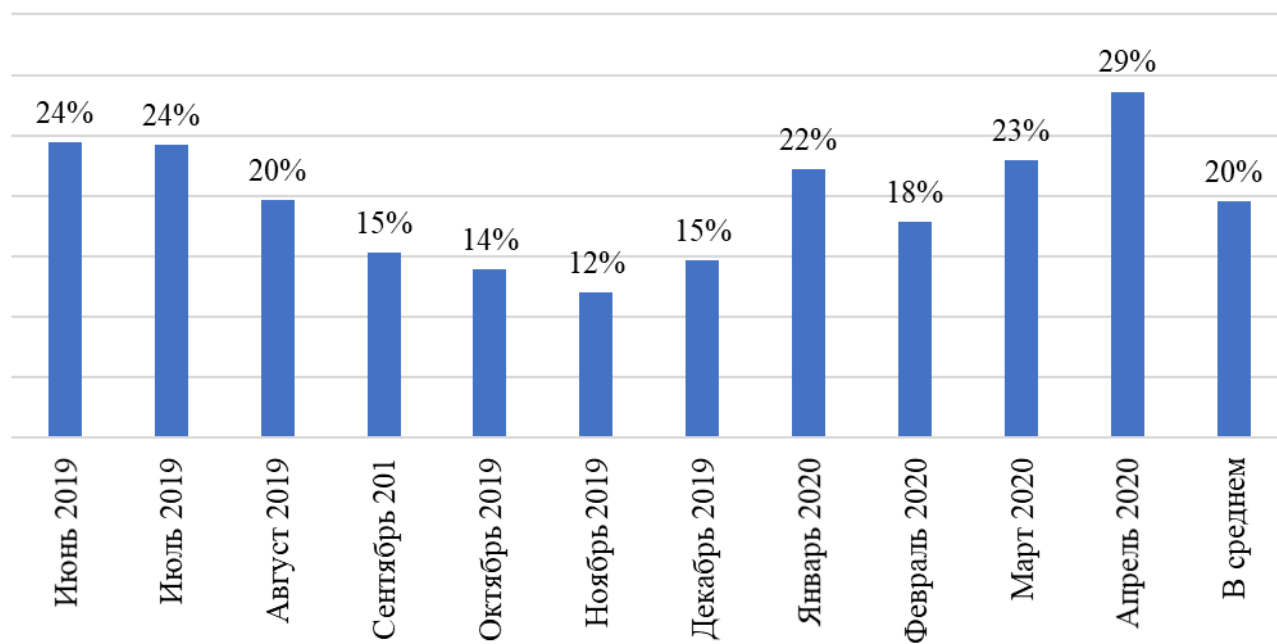


Рисунок 9. Частота получения выплат по ОСАГО по данным исследований в июне 2019 года - апреле 2020 года

Самая большая доля тех, кто получал выплаты страхового возмещения по ОСАГО, согласно данным исследования отмечена в Новосибирске, Самаре, Воронеже, Саратове и Казани (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 - апреле 2020 года

Волгоград	20%
Воронеж	23%
Екатеринбург	17%
Казань	21%
Краснодар	20%
Красноярск	18%
Москва	18%
Нижний Новгород	18%
Новосибирск	23%
Омск	20%
Пермь	19%
Ростов-на-Дону	14%
Самара	22%
Санкт-Петербург	19%
Саратов	21%

Тюмень	20%
Уфа	21%
Челябинск	21%

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-апрель 2020 года. Из нее видно, что чаще всего получали возмещение молодежь до 30 лет, лица среднего возраста от 40 до 50 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	20%
	Женский	18%
Возраст	18-30 лет	26%
	30-40 лет	21%
	40-50 лет	22%
	50-65 лет	17%
Образование	Среднее и неполное среднее	19%
	Среднее техническое	18%
	Высшее и послевузовское	21%
	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	19%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	20%
	Могу купить квартиру или новый дом	26%

В апреле 2020 года 76% 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-апрель 2020 года 74% 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-апрель 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, Саратове, Челябинске и Тюмени (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-апрель 2020 года. Из нее видно, что самый высокий уровень удовлетворенности характерен для женщин, автовладельцев со средним уровнем дохода и доходом выше среднего, а также группы с невысоким образовательным уровнем (среднее и неполное среднее образование).

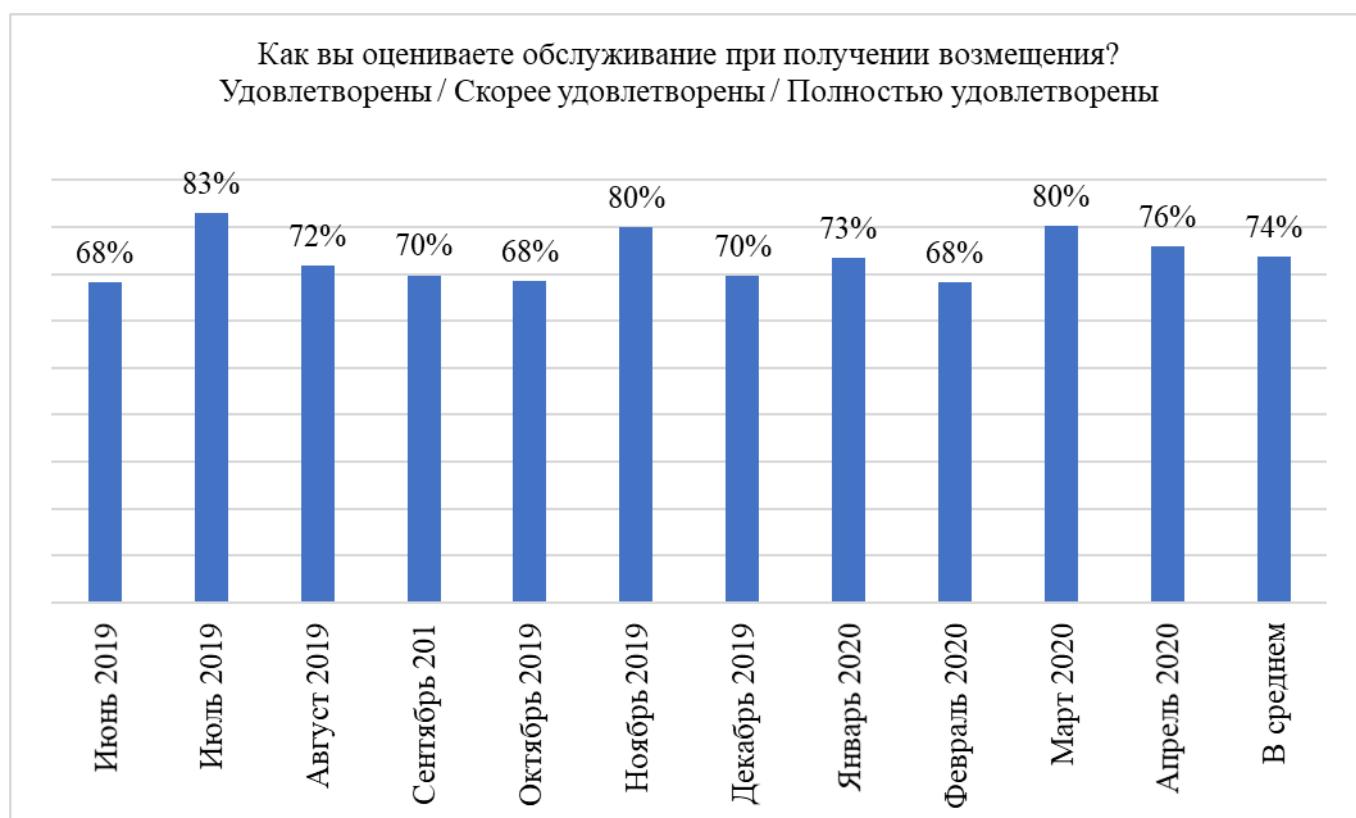


Рисунок 10. Оценка качества урегулирования претензий при страховых случаях по ОСАГО по итогам исследований за июнь 2019 года-апрель 2020 года

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-апрель 2020 года

Волгоград	69%
Воронеж	76%
Екатеринбург	69%
Казань	78%
Краснодар	77%
Красноярск	76%
Москва	72%

Нижний Новгород	63%
Новосибирск	69%
Омск	68%
Пермь	81%
Ростов-на-Дону	69%
Самара	76%
Санкт-Петербург	78%
Саратов	79%
Тюмень	78%
Уфа	82%
Челябинск	78%

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-апрель 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	80%
Возраст	18-30 лет	75%
	30-40 лет	72%
	40-50 лет	74%
	50-65 лет	78%
Образование	Среднее и неполное среднее	78%
	Среднее техническое	77%
	Высшее и послевузовское	73%
	Незаконченное высшее	74%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	65%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	71%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	82%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	82%
	Могу купить квартиру или новый дом	61%

По итогам исследований за июнь 2019 года-апрель 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.

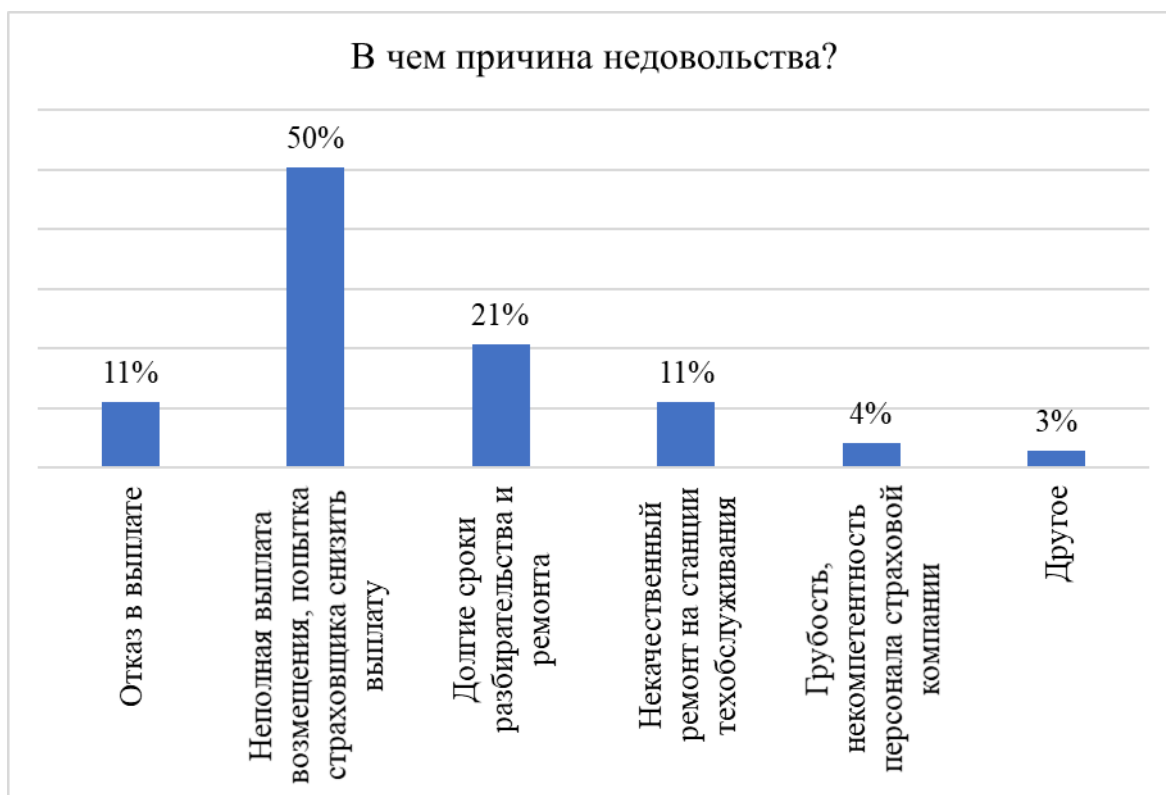


Рисунок 11. Причины недовольства при получении выплат по ОСАГО по итогам исследований за июнь 2019 года-апрель 2020 года

#### 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 апрель 2020 года, 18% респондентов известны более или менее частые случаи попыток обмануть страховщиков при получении выплат по ОСАГО (см. Рисунок 12). В среднем по одиннадцати волнам исследования случаи обмана страховых компаний известны 20% респондентов.

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

По итогам исследований за июнь 2019 года-апрель 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 («можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль», «питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости»).



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

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

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

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-апрель 2020 года

		Доля тех, кому известны случаи обмана страховщиков при получении выплат в зависимости от социально-демографического профиля автовладельцев
Пол	Мужской	22%
	Женский	15%
Возраст	18-30 лет	24%
	30-40 лет	19%
	40-50 лет	24%
	50-65 лет	20%
Образование	Среднее и неполное среднее	20%
	Среднее техническое	20%
	Высшее и послевузовское	21%
	Незаконченное высшее	20%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	19%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	22%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	23%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	18%
	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 апреле 2020 года 81% автовладельцев заявили о том, что знают о приоритете натурального возмещения ущерба над денежным, 67% - об увеличении максимального возмещения по «европротоколу», 48% участников исследования заявили о том, что знают о фиксации коэффициента бонус-малус в течение года и 65% - 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?

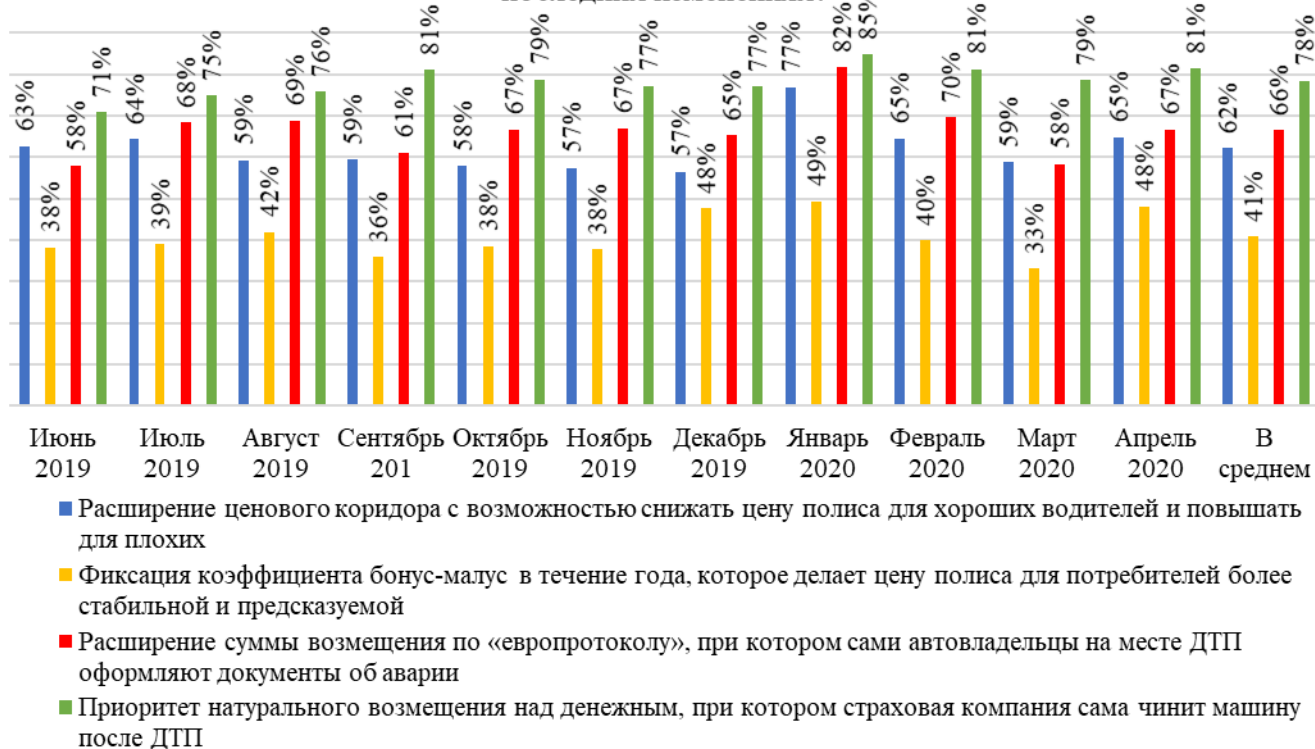


Рисунок 13. Доля тех, кто знает об изменениях в системе ОСАГО по результатам исследований за июнь 2019 года-апрель 2020 года

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

Таблица 23. Доля тех, кто осведомлен о новациях в ОСАГО по городам, где проводилось исследование за июнь 2019 года-апрель 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%	57%	75%
Воронеж	58%	45%	65%	80%
Екатеринбург	65%	42%	67%	80%
Казань	68%	47%	74%	84%
Краснодар	62%	41%	67%	76%
Красноярск	56%	35%	60%	69%
Москва	72%	46%	77%	84%
Нижний Новгород	58%	39%	68%	83%

Новосибирск	55%	41%	63%	77%
Омск	52%	33%	55%	69%
Пермь	70%	40%	67%	78%
Ростов-на-Дону	60%	34%	67%	76%
Самара	65%	43%	73%	83%
Санкт-Петербург	72%	51%	74%	81%
Саратов	61%	41%	70%	81%
Тюмень	67%	47%	70%	79%
Уфа	57%	38%	67%	80%
Челябинск	63%	42%	66%	77%

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-апрель 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-апрель 2020 года

		Расширение ценового коридора с возможностью снизить цену полиса для хороших водителей и повысить 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 автовладельцы на месте ДТП оформляют документы об аварии	Приоритет натурального возмещения над денежным, при котором страховая компания сама чинит машину после ДТП
Пол	Мужской	64%	42%	68%	81%
	Женский	58%	38%	63%	70%
Возраст	18-30 лет	63%	41%	66%	80%
	30-40 лет	58%	44%	67%	79%
	40-50 лет	64%	42%	68%	77%
	50-65 лет	66%	37%	66%	78%
Образование	Среднее и неполное среднее	52%	29%	63%	75%
	Среднее техническое	64%	43%	67%	77%
	Высшее и послевузовское	65%	46%	68%	81%
	Незаконченное высшее	67%	39%	69%	79%
Самооценка	Денег с трудом хватает на	56%	37%	62%	77%



уровня до- хода	питание	Расширение ценового коридора с возможностью снижать цену по- лиса для хороших водителей и повышать для плохих	Фиксация коэффициента бонус- малус в течение года, которое де- лает цену полиса для потреби- телей более стабильной и предска- зуемой	Расширение суммы возмещения по «европротоколу», при котором сами автовладельцы на месте ДТП оформляют документы об аварии	Приоритет натурального возме- щения над денежным, при кото- ром страховая компания сама чи- нит машину после ДТП
Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	63%	40%	66%	76%	
Можем купить бытовую технику, но не новый ав- томобиль	65%	44%	70%	80%	
Могу купить новый авто- мобиль, но не квартиру	63%	46%	65%	85%	
Могу купить квартиру или новый дом	61%	44%	72%	82%	

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

- 90% - расширение тарифного коридора, 92% опрошенных в июне 2019 года - апреле 2020 года,
- 60% - приоритет натурального возмещения, 60% опрошенных в июне 2019 года - апреле 2020 года,
- 73% - развитие «европротокола», 73% опрошенных в июне 2019 года - апреле 2020 года,
- 75% - увеличение «потолка» возмещения в связи с материальным ущербом, а также ущербом жизни и здоровью, 76% опрошенных в июне 2019 года - апреле 2020 года (см. Рисунок 14).

Региональные данные о поддержке направлений развития и реформирования системы ОСАГО по результатам исследований за июнь 2019 года-апрель 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-апрель 2020 года. Самый высокий уровень поддержки новациям в ОСАГО оказывают лица с доходом выше среднего, женщины, а также молодежь в возрасте до 30 лет.



Поддерживаете ли вы следующие изменения в системе ОСАГО? Отношусь  
нейтрально Скорее поддерживаю Полностью поддерживаю

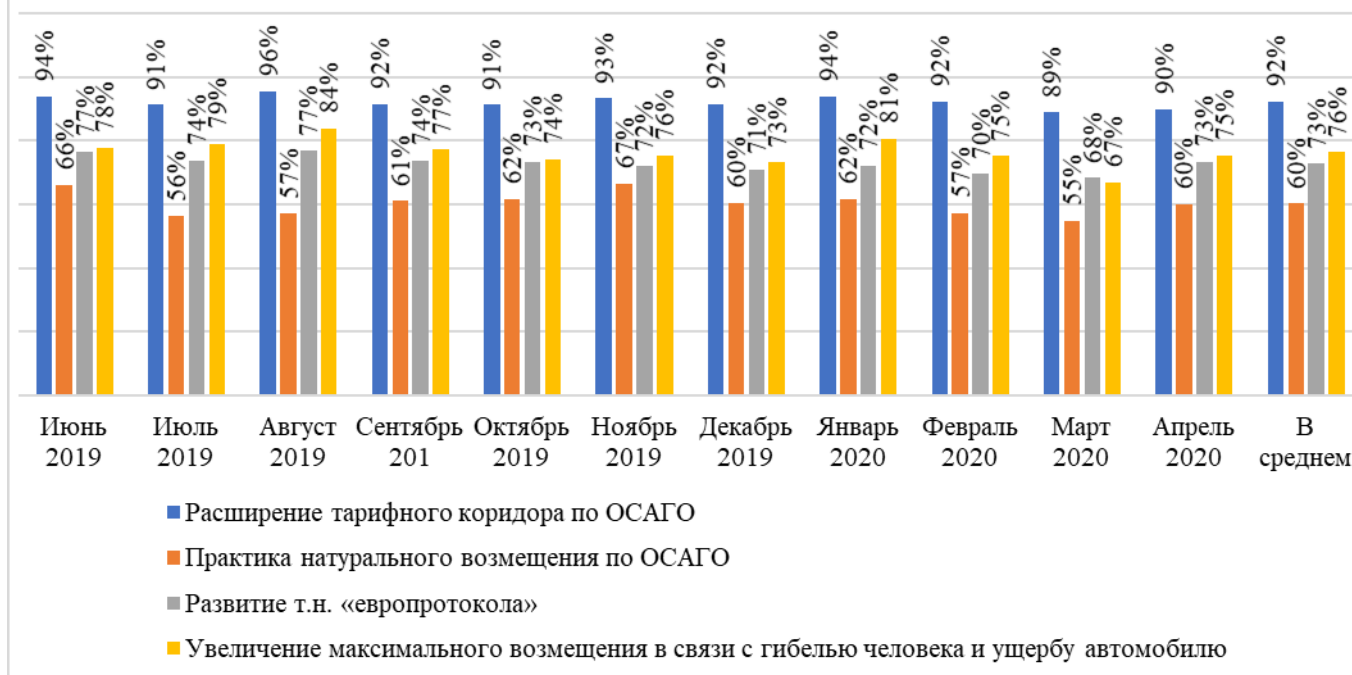


Рисунок 14. Уровень поддержки направлений реформирования ОСАГО среди автовладельцев по результатам исследований за июнь 2019 года-апрель 2020 года

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

Город	Расширение тарифного коридора	Практика расширения натурального возмещения по ОСАГО	Развитие «европротокола»	Увеличение максимального размера возмещений по ОСАГО
Волгоград	92%	48%	62%	78%
Воронеж	90%	54%	73%	77%
Екатеринбург	94%	68%	82%	73%
Казань	90%	61%	81%	74%
Краснодар	92%	58%	75%	74%
Красноярск	94%	55%	70%	75%
Москва	90%	74%	72%	79%
Нижний Новгород	90%	57%	70%	77%
Новосибирск	95%	50%	68%	70%
Омск	94%	62%	70%	77%
Пермь	95%	67%	82%	80%
Ростов-на-Дону	91%	51%	74%	78%
Самара	93%	65%	73%	80%
Санкт-Петербург	94%	72%	73%	75%
Саратов	93%	62%	73%	79%

	Расширение тарифного коридора	Практика расширения натурального возмещения по ОСАГО	Развитие «европротокола»	Увеличение максимального размера возмещений по ОСАГО
Тюмень	92%	66%	72%	76%
Уфа	93%	59%	72%	77%
Челябинск	90%	60%	70%	76%

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%	76%
	Женский	94%	69%	71%	77%
Возраст	18-30 лет	92%	54%	78%	81%
	30-40 лет	90%	57%	76%	77%
	40-50 лет	93%	61%	75%	76%
	50-65 лет	95%	64%	67%	75%
		Среднее и неполное среднее	93%	62%	66%
Образование	Среднее техническое	93%	61%	70%	79%
	Высшее и послевузовское	92%	61%	76%	76%
	Незаконченное высшее	90%	50%	79%	81%
		Денег с трудом хватает на питание	87%	48%	63%
Самооценка уровня дохода	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	92%	56%	70%	76%
	Можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль	95%	66%	77%	80%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	95%	68%	79%	77%
	Могу купить квартиру или новый дом	90%	64%	76%	78%

## Выводы из исследования

### 1. Проникновение страхования

Опросы и проведенные на их основе расчеты показали, что в среднем по результатам исследований, проведенных в апреле 2020 года, 99% автомобилей, которые находятся в собственности автовладельцев, проживающих в крупных городах, застрахованы по ОСАГО. В среднем за июнь 2019 года - апрель 2020 года, по результатам одиннадцати волн исследования, доля застрахованных по ОСАГО автомобилей составляет 98%. Как видно, проникновение ОСАГО по итогам апреля 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 Самаре, Перми, Саратове, Нижнем Новгороде и Новосибирске.

По данным исследований, проведенных в июне 2019 года - апреле 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 апреле 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, 94% участников исследования отметили, что в их городе полис ОСАГО можно купить без каких-либо проблем. Число тех, кто недоволен доступностью полисов ОСАГО для населения, стабилизировалось и немного снизилось по сравнению с мартовским показателем. Очевидно, страховые компании сумели организовать продажи полисов ОСАГО в условиях карантинных ограничений.

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

Исследования, проведенные в июне 2019 года - апреле 2020 года, показали, что 23% автовладельцев имеют опыт приобретения электронных полисов ОСАГО (по данным за апрель 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, Екатеринбурга, Ростова-на-Дону и Новосибирска.

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 апрель 2020 года остается весьма высокой – полностью или в основном ей довольны 87% автовладельцев. Это выше среднего показателя удовлетворенности работой страховщиков при продаже ОСАГО по одиннадцати волнам исследования, который составляет 85%.

По данным за июнь 2019 года-апрель 2020 года самую высокую оценку работа страховщиков при продаже полисов заслужила в Москве, Челябинске, Казани, Санкт-Петербурге и Тюмени. Самым высоким образом качество обслуживания автовладельцев при продаже полисов оценивают женщины, 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 - апреле 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 апрель 2020 года 60% автовладельцев считают стоимость полисов ОСАГО доступной, невысокой, скорее приемлемой или относятся к стоимости полиса нейтрально. Это несколько меньше, чем в среднем за июнь 2019 – апрель 2020 года (65%). В то же время оценка приемлемости цены страхового улучшилась по сравнению с уровнем предшествующего месяца – в марте такую точку зрения на стоимость полиса разделяли 54% автовладельцев. Очевидно, доля автовладельцев, которые считают цену полиса приемлемой, прямо связана с уровнем благополучия граждан. Стабилизация благополучия граждан по мере преодоления финансового кризиса будет способствовать сохранению доли россиян, считающих цену полиса приемлемой, на достаточно высоком уровне.

Самая высокая доля автовладельцев, которые считают стоимость полиса приемлемой, доступной, или относятся к ней нейтрально по итогам исследований, проведенных в июне 2019 года - апреле 2020 года, отмечена в Екатеринбурге, Москве, Казани, Санкт-Петербурге и Перми. Более всего стоимость полисов ОСАГО удовлетворяет 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»), женщин, а также обладателей высшего и послевузовского образования.

### 4. Распространенность использования автомобиля без полиса ОСАГО

По итогам исследований, проведенных в апреле 2020 года, 84% автовладельцев не знают случаев, когда автомобиль используется без полиса ОСАГО. В июне 2019 года – апреле 2020 года по результатам одиннадцати волн исследования 82% 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 - апреле 2020 года, имеется в следующих городах: Воронеж, Красноярск, Волгоград, Новосибирск, Краснодар.

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. Важно

отметить, что число тех, кто знает о езде без полиса ОСАГО, растет с января 2020 года, что может означать появление тревожных тенденций на данном сегменте страхового рынка.

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

Более половины автовладельцев, опрошенных в апреле 2020 года (67%) заявили о том, что в их городе можно купить фальсифицированный полис ОСАГО. В целом по одиннадцати волнам исследования с июня 2019 по апрель 2020 года 57% автовладельцев заявили о том, что в их городе доступны фальсифицированные полисы ОСАГО. По данным наших исследований, проведенных в июне 2019 года - апреле 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-апрель 2020 года характерна для мужчин, наиболее бедных и наиболее богатых граждан, а также обладателей высшего и послевузовского образования.

По данным исследований, проведенных в апреле 2020 года, 97% респондентов не знают людей, которые пользуются машинами с фальсифицированными полисами ОСАГО – это заметно больше, чем в среднем по итогам одиннадцати волн исследования (94%), проведенным в июне 2019 года - апреле 2020 года.

Больше всего тех, кто ездит с поддельным полисом по данным исследования за июнь 2019 года-апрель 2020 года в Ростове-на-Дону, Москве, Омске, Воронеже и Красноярске. Это явление в наибольшей степени распространено среди наиболее состоятельных россиян, молодежи 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 - апрель 2020 года значительное число автовладельцев (29%) 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 Новосибирске, Самаре, Воронеже, Саратове и Казани. Чаще всего получали возмещение молодежь до 30 лет, лица среднего возраста от 40 до 50 лет, а также автовладельцы с самым высоким доходом.

В апреле 2020 года 76% 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-апрель 2020 года 74% тех, кто получал выплаты, скорее удовлетворены, полностью или в основном удовлетворены работой страховщиков при урегулировании страховых случаев.

По итогам исследований за июнь 2019 года-апрель 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, Саратове, Челябинске и Тюмени. Самый высокий уровень удовлетворенности характерен для женщин, 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-апрель 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 апрель 2020 года, 18% респондентов известны более или менее частые случаи попыток обмануть страховщиков при получении выплат по ОСАГО. В среднем по одиннадцати волнам исследования случаи обмана страховых компаний известны 20% респондентов.

По итогам исследований за июнь 2019 года-апрель 2020 года чаще всего такие попытки встречаются в Волгограде, Воронеже, Москве, Новосибирске и Екатеринбурге. 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 («можем купить бытовую технику, но не новый автомобиль», «питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости»).

## 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 апреле 2020 года 81% автовладельцев заявили о том, что знают о приоритете натурального возмещения ущерба над денежным, 67% - об увеличении максимального возмещения по «европротоколу», 48% участников исследования заявили о том, что знают о фиксации коэффициента бонус-малус в течение года и 65% - о расширении ценового коридора при определении стоимости полиса ОСАГО для потребителя.

К числу автовладельцев, наиболее осведомленных о реформах ОСАГО, относятся жители Москвы, Казани, Нижнего Новгорода, Самары и Санкт-Петербурга. Лучше всего осведомлены о новациях в ОСАГО люди с высшим и послевузовским образованием, а также группа автовладельцев с доходом выше среднего.

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

- 90% - расширение тарифного коридора, 92% опрошенных в июне 2019 года - апреле 2020 года,
- 60% - приоритет натурального возмещения, 60% опрошенных в июне 2019 года - апреле 2020 года,
- 73% - развитие «европротокола», 73% опрошенных в июне 2019 года - апреле 2020 года,
- 75% - увеличение «потолка» возмещения в связи с материальным ущербом, а также ущербом жизни и здоровью, 76% опрошенных в июне 2019 года - апреле 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 лица с доходом выше среднего, женщины, а также молодежь в возрасте до 30 лет.

