

## Работой страховых компаний удовлетворены 88% их клиентов

Центр стратегических исследований компании РОСГОССТРАХ провел очередной замер отношения потребителей к брендам страховщиков.

Исследование показало, что сегодня работой страховых компаний довольны 88% их клиентов (здесь и далее – от числа определившихся с ответом), процедурой и размером страхового возмещения удовлетворены 71% от тех, кто получал выплаты от страховщиков. Доля клиентов считающих своего страховщика надежной компанией, составляет 90%, а компанией, выполняющей принятые на себя обязательства – 85%. Сервис, представляемый в офисах страховщиков, считают качественным 91% клиентов. Доступным, располагающим широкой сетью представительств, считают своего страховщика 92% респондентов, его финансовые условия привлекательными находят 77% страхователей. Современной считают свою компанию 89% клиентов и 77% из них готовы рекомендовать ее друзьям и знакомым (см. Табл. 1).

РОСГОССТРАХ – абсолютный лидер по знанию бренда – 40% респондентов знают его без под-

сказки (см. Табл. 2). Компания лидирует и по доле клиентов намеренных обратиться к страховщику, если им понадобится дополнительная страховка – таких на рынке сегодня 41% (см. Табл. 3).

«Как видно из таблицы, готовность обратиться в Росгосстрах за страховкой заметно меняется во времени. Пика доля потенциальных клиентов компании достигла в 2009 году, в разгар кризиса (46% от общего числа намеренных страховаться). Затем она снизилась, а в 2012-2013 гг. снова увеличилась. Дело в том, что при ухудшении положения в экономике потенциальные страхователи стремятся иметь дело с наиболее известными, крупными и стабильными компаниями. Росгосстрах – крупнейшая страховая компания России, и по сборам, и по масштабу территориального присутствия, и по числу клиентов, действующая на страховом рынке с 1921 года, полностью соответствует требованиям потребителей. Так что рост числа людей, намеренных приобрести страховку Росгосстраха, не только заслуга самой компании, но и в определенной степени результат тех сложностей, которые переживает российская экономика» - говорит руководитель Центра стратегических исследований Алексей Зубец.

Таблица 1. Основные показатели деятельности страховщиков (данные по рынку в целом).

	2005 г.	2006 г.	2007 г.	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.
Удовлетворенность работой	83%	85%	90%	89%	91%	90%	90%	90%	88%
Удовлетворенность при получении выплат					70%	68%	70%	70%	71%
Надежность	90%	91%	93%	93%	92%	93%	92%	93%	90%
Выполнение обязательств	86%	88%	91%	91%	90%	91%	88%	88%	85%
Качественный сервис	86%	87%	90%	89%	90%	91%	91%	91%	91%
Доступность (удобство расположения)	98%	96%	96%	96%	94%	89%	90%	90%	92%
Привлекательные финансовые условия	64%	70%	79%	79%	81%	80%	81%	83%	77%
Современность						92%	92%	92%	89%
Готовность рекомендовать						79%	79%	77%	77%

Таблица 2. Знание брендов страховых компаний среди населения без подсказки (от общего числа респондентов).

	2003 г.	2004 г.	2005 г.	2006 г.	2007 г.	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.
<b>РОСГОССТРАХ</b>	<b>16%</b>	<b>19%</b>	<b>22%</b>	<b>25%</b>	<b>26%</b>	<b>22%</b>	<b>31%</b>	<b>34%</b>	<b>34%</b>	<b>35%</b>	<b>40%</b>
ИНГОССТРАХ	6%	4%	7%	5%	5%	6%	7%	9%	11%	12%	14%
РЕСО-ГАРАНТИЯ	1%	3%	5%	5%	7%	5%	6%	8%	10%	9%	12%
АЛЬЯНС	11%	10%	16%	14%	14%	11%	9%	11%	11%	12%	12%
АЛЬФАСТРАХОВАНИЕ	1%	1%	2%	1%	2%	3%	2%	4%	4%	5%	7%
РЕНЕССАНС									4%	5%	6%
ВСК	2%	2%	2%	2%	2%	2%	3%	4%	5%	5%	5%
МАКС	1%	2%	4%	2%	3%	3%	3%	3%	4%	4%	5%
СОГЛАСИЕ					0%	1%	1%	2%	2%	3%	4%
СОГАЗ						1%	1%	1%	2%	3%	4%
МСК						1%	1%	1%	3%	5%	4%
УРАЛСИБ		1%	1%	1%	1%	2%	2%	2%	2%	2%	3%
ЮГОРИЯ				1%	1%	1%	1%	2%	3%	2%	2%
ГУТА-СТРАХОВАНИЕ						0%	1%	1%	1%	1%	1%
ЦЮРИХ							1%	2%	1%	1%	1%
ЖАСО						1%	1%	1%	1%	1%	1%
НАДЕЖДА						1%			1%	1%	1%
РОССИЯ						1%	2%	1%	1%	1%	1%
НАСКО ТАТАРСТАН							1%		1%	1%	1%
КАПИТАЛ СТРАХОВАНИЕ						0%	0%	0%	0%	1%	1%
СЕВЕРНАЯ КАЗНА	1%	1%				1%		0%	0%	0%	1%

Таблица 3. Доля потребителей, намеренных воспользоваться услугами компании, если у них возникнет потребность в страховании (от общего числа намеренных страховаться).

	2004 г.	2005 г.	2006 г.	2007 г.	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.
<b>РОСГОССТРАХ</b>	<b>39%</b>	<b>37%</b>	<b>34%</b>	<b>32%</b>	<b>34%</b>	<b>46%</b>	<b>45%</b>	<b>38%</b>	<b>42%</b>	<b>41%</b>
РЕСО-ГАРАНТИЯ	4%	7%	7%	8%	5%	6%	5%	10%	9%	10%
ИНГОССТРАХ	6%	6%	4%	5%	5%	7%	5%	7%	7%	7%
ВСК	2%	3%	2%	3%	3%	3%	4%	4%	4%	4%
АЛЬЯНС	10%	9%	9%	8%	6%	6%	4%	5%	5%	4%
РЕНЕССАНС								2%	2%	4%
МСК						1%	1%	1%	2%	3%
АЛЬФАСТРАХОВАНИЕ	1%	1%	1%	1%	2%	2%	2%	2%	2%	2%
УРАЛСИБ	1%	1%	2%	2%	2%	3%	3%	2%	2%	2%
СОГЛАСИЕ				0%	1%	1%	2%	2%	2%	2%
МАКС	2%	2%	2%	4%	1%	0%	1%	2%	2%	2%
СОГАЗ					2%	1%	3%	2%	2%	2%
ЖАСО						1%	2%	1%	1%	2%
ЮГОРИЯ		0%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	2%	1%
ЦЮРИХ						1%	2%	1%	1%	1%
СУРГУТНЕФТЕГАЗ						0%	0%	0%	0%	1%
СИБИРСКИЙ ДОМ СТРАХОВАНИЯ								2%		1%
ГУТА-СТРАХОВАНИЕ						1%	1%	0%	1%	1%
БАСК							1%	1%	1%	1%
ЭНЕРГОГАРАНТ		0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
ЧУЛПАН						0%		0%	1%	1%