



Центр стратегических исследований

В Петербурге 86% страхователей довольны работой страховщиков, в Москве и Красноярском крае – 90%.

Таковы результаты исследования, проведенного Центром стратегических исследований компании РОСГОССТРАХ в январе – феврале 2010 года. Исследование охватило 8 регионов – Москву, Санкт-Петербург, Московскую, Ленинградскую, Тюменскую, Свердловскую области, Красноярский край и Республику Татарстан. В исследовании приняли участие 12 495 страхователей, проживающих в 94 крупных, средних и малых городах этих регионов.

Исследование показало, что сегодня страховые компании повсеместно предлагают своим клиентам сервис высокого качества. Доля клиентов, полностью или в основном довольных обслуживанием в страховых компаниях, не опускается ниже 86%. Наименьшая доля довольных страхователей приходится на Санкт-Петербург. В Москве и Красноярском доля довольных клиентов страховых компаний наибольшая – 90%.

Доля страхователей, полностью или в основном довольных работой своего страховщика (от числа определившихся с ответом)							
Красноярский край	Ленинградская область	Москва	Московская область	Республика Татарстан	Санкт-Петербург	Свердловская область	Тюменская область
90%	88%	90%	89%	88%	86%	87%	87%

Как видно из следующей таблицы, основными причинами недовольства страхователей являются длительные сроки разбирательства при наступлении страховых событий, а также неполные выплаты возмещения.

Причины недовольства клиентов страховых компаний (от общего числа страхователей)								
	Красноярский край	Ленинградская область	Москва	Московская область	Республика Татарстан	Санкт-Петербург	Свердловская область	Тюменская область
Длительные сроки разбирательства	1,9%	3,1%	3,0%	3,5%	4,2%	4,9%	6,3%	4,3%
Невежливый и неопытный персонал	2,0%	1,6%	1,7%	1,4%	1,8%	2,9%	2,7%	2,7%
Отказ в выплате	0,8%	1,9%	2,0%	1,6%	3,7%	2,8%	2,3%	2,1%
Неполные выплаты возмещения	3,9%	3,2%	2,6%	2,9%	4,3%	4,0%	3,6%	4,4%

«Мы проводим замеры удовлетворенности клиентов страховых компаний уже в течение нескольких лет. В 2003 году доля потребителей, довольных работой страховых компаний, составляла менее 80%. Сегодня она приближается к 90%. 10 лет назад даже крупные компании планировали свою деятельность максимум на 3 года. Сегодня горизонт планирования для лидеров российского страхования составляет до 20 лет. Естественно, компании, заинтересованные в долгосрочном присутствии на рынке, вкладывают больше средств в свой главный ресурс – доверие потребителей. Мы видим, что усилия лидеров российского страхового рынка по повышению уровня сервиса дают свои результаты», - говорит руководитель Центра стратегических исследований компании РОСГОССТРАХ Алексей Зубец.