



Центр стратегических исследований

Отношение к страхованию

Центр стратегических исследований Росгосстраха проанализировал отношение населения к страхованию начиная с 2005 года. На основании опросов, проведенных для Росгосстраха, были выявлены следующие тенденции.

В связи с мировым финансовым кризисом изменилось отношение к страхованию. В 2008 году резко (почти в 2 раза) выросло число людей, которые считают, что страхование дает чувство защищенности. Более чем в 2 раза упало число тех, для кого страхование – это экономически эффективный способ борьбы с опасностями. Хотя на протяжении последних трех лет доля таких людей устойчиво росла – с 36% в 2005 до 40% в 2007 году. Таким образом, можно сделать вывод, что кризис обострил восприятие страхования как скорее психологической, нежели экономической защиты. В кризис людям необходима защита и забота, психологическая уверенность, в том, что при возникновении несчастного случая им будет выплачено возмещение для покрытия убытков.

Отношение населения к страхованию в 2005-2008 гг.

	2005	2006	2007	2008
Экономически эффективный способ борьбы с опасностями	36,4%	37,8%	39,5%	18,4%
Пустая трата денег	31,0%	31,2%	28,3%	29,3%
Страхование дает чувство защищенности	27,7%	27,0%	29,3%	52,3%

Независимо от изменения приоритетов в восприятии страхования, удовлетворенность клиентов страховыми компаниями растет на протяжении последних четырех лет. Так, в 2005 году 83% потребителей были довольны качеством работы своего страховщика, в 2008 году их доля составляла уже 92%. Это говорит о том, что страховые компании нацелены на повышение эффективности сотрудничества с клиентом, на обеспечение его нужд и потребностей. Кроме того, несмотря на кризис и возможные трудности, которые могли возникнуть в работе, страховщики не опустили планку взаимодействия с клиентами и не ухудшили качество обслуживания.

Удовлетворенность населения сотрудничеством со страховой компанией

	2005	2006	2007	2008
Удовлетворенность	83%	85%	90%	92%

Наибольшие опасения у россиян в 2008 году вызывают болезни – порядка 39% опрошенных заявили об этом. Значение этого показателя сильно выросло по сравнению с 2007 годом – на двадцать процентных пунктов. Традиционно высоки опасения попасть в ДТП – более 36% опрошенных говорят об этом. В 2008 году снизилось число тех, кто боится, что с их квартирой что-нибудь случится – она сгорит, ее ограбят или зальют.

Увеличилось число людей, которые боятся стихийных бедствий и отравлений.

По сравнению с 2006 годом на прежнем уровне, на фоне небольшого роста по отношению к 2007 году, остались страхи и опасения граждан по поводу бандитизма, террористических актов и травм.

Количество людей, которые ничего не боятся, в 2008 году уменьшилось по сравнению с предыдущим годом – с 11,5% до 9,2%.



Центр стратегических исследований

Риски, вызывающие опасения у населения в 2006-2008 гг.

	2006	2007	2008
Болезни	23,9%	18,4%	38,8%
ДТП	41,2%	42,6%	36,6%
Пожар	36,0%	33,6%	33,0%
Теракты	28,1%	24,2%	27,6%
Квартирная кража	35,5%	28,7%	26,4%
Травмы	26,7%	23,0%	26,0%
Стихийные бедствия	23,6%	16,7%	25,7%
Залив квартиры	28,9%	22,5%	25,5%
Бандитизм	25,8%	19,5%	24,8%
Отравления	18,7%	11,5%	20,2%
Ничего не боюсь	7,4%	11,5%	9,2%
Другое	2,5%	3,4%	3,9%