

Потребительская оценка страховщиков по итогам 2014 г.

Центр стратегических исследований (ЦСИ) компании РОСГОССТРАХ подготовил обзор основных показателей деятельности страховщиков с точки зрения потребителей (страхователей) на рынке по данным за 2014 год.

Расчеты произведены на основании трех волн замеров, проведенных в начале, середине и конце года, по данным ответов 23 тыс. респондентов, что гарантирует высокую точность результатов.

В число рассмотренных показателей вошли:

- уровень удовлетворенности страхователей работой страховых компаний;
- удовлетворенность процедурой получения выплат и размером возмещения – если клиент получал выплаты в своей страховой компании;
- удовлетворенность страхователей надежностью страховщика – финансовой устойчивостью компании;
- удовлетворенность потребителей тем, как их компания выполняет взятые на себя обязательства;
- удовлетворенность уровнем обслуживания в компании;
- удовлетворенность доступностью компании – широтой сети удобно расположенных офисов;
- удовлетворенность финансовыми условиями страховщика – уровнем цен, доходностью (если речь идет об инвестиционных страховых продуктах) и системой скидок;
- оценка современности страховой компании по мнению ее клиентов;
- готовность страхователя рекомендовать своего страховщика друзьям и знакомым.

По итогам замеров, проведенных в 2014 г., 87% страхователей (88% по итогам 2013 г.) удовлетворены работой своего страховщика. Доля страхователей, удовлетворенных процедурой и размером выплаты страхового возмещения, состав-

ляет 71% - этот показатель не изменился по сравнению с 2013 г.

Доля клиентов, считающих своего страховщика надежным, сегодня составляет 91% (90% по итогам 2013 г.), 86% страхователей (85% по итогам 2013 г.) говорят, что их компания полностью выполняет взятые на себя обязательства. По этим двум параметрам изменения показателей находятся в пределах погрешности измерений. Сервис, представляемый в офисах страховщиков, считают качественным 89% клиентов (91% в 2013 г.).

Доступной, располагающей широкой сетью представительств, считают свою компанию 89% респондентов (92% по итогам 2013 г.). Привлекательными финансовыми условиями своего страховщика находят 77% страхователей, как и год назад. Современной считают свою компанию 90% потребителей страховых услуг, 76% клиентов готовы рекомендовать своего страховщика друзьям и знакомым (см. Таблицу 1).

Нынешние показатели потребительского восприятия страховых брендов мало меняются последние несколько лет, однако, если говорить о более длительных интервалах, в целом на рынке видна некоторая деградация потребительских оценок российских страховщиков по сравнению с лучшими показателями.

В корпоративном сегменте восприятие страховых компаний несколько хуже, чем на рынке массовых продуктов для физических лиц. Это можно объяснить более высокими требованиями к страховщику со стороны руководителей предприятий и их заместителей, опрошенных в рамках данного исследования.

В 2014 года на рынке страхования предприятий доля клиентов, довольной работой своего страховщика, сократилась на 3 п.п. (81% в 2014 г. против 84% в 2013 г.). Заметно снизилась удовлетворенность процедурой возмещения и размерами выплат (52% довольных в 2014 г. против 68% в 2013 г.). Доля корпоративных клиентов,

считающих свою страховую компанию надежной и выполняющей свои обязательства, сократилась на 7 п.п. и 5 п.п. соответственно, при этом оценка качества сервиса осталась на уровне прошлого года (86% довольных). Доля страхователей, считающих свою страховую компанию доступной, располагающей широкой сетью удобно расположенных офисов, снизилась на 4 п.п. до 87%. Финансовые условия страховых компаний считают привлекательными 72% руководителей предприятий и их заместителей (на 5 п.п. меньше, чем год назад). Напротив, в 2014 году практически не снизилась доля корпоративных клиентов, готовых рекомендовать своего страховщика друзьям и

знакомым. Сегодня она составляет 72% против 73% в 2013 году (см. Таблицу 2).

По итогам 2014 года, как и за весь период наблюдений, Росгосстрах с большим отрывом сохраняет позицию самого известного страхового бренда России. Без подсказки компанию знают 39% взрослого населения страны. Росгосстрах сохраняет лидерство и по числу клиентов, намеренных обратиться в компанию, если им понадобится дополнительный страховой полис. Сегодня в Росгосстрах готовы обратиться треть от тех, кто намерен приобрести новое страхование,

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.	2014 г.
Удовлетворенность работой	83%	85%	90%	89%	91%	90%	90%	90%	88%	87%
Удовлетворенность при получении выплат					70%	68%	70%	70%	71%	71%
Надежность	90%	91%	93%	93%	92%	93%	92%	93%	90%	91%
Выполнение обязательств	86%	88%	91%	91%	90%	91%	88%	88%	85%	86%
Качественный сервис	86%	87%	90%	89%	90%	91%	91%	91%	91%	89%
Доступность (удобство расположения)	98%	96%	96%	96%	94%	89%	90%	90%	92%	89%
Привлекательные финансовые условия	64%	70%	79%	79%	81%	80%	81%	83%	77%	77%
Современность						92%	92%	92%	89%	90%
Готовность рекомендовать						79%	79%	77%	77%	76%

Таблица 2. Основные показатели деятельности страховщиков на корпоративном рынке

	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.
Удовлетворенность работой	87%	87%	84%	81%
Удовлетворенность при получении выплат	79%	75%	68%	52%
Надежность	91%	94%	89%	81%
Выполнение обязательств	87%	87%	88%	83%
Качественный сервис	90%	90%	86%	86%
Доступность (удобство расположения)	89%	85%	91%	87%
Привлекательные финансовые условия	81%	80%	77%	72%
Современность	91%	94%	84%	85%
Готовность рекомендовать	74%	74%	73%	72%