



Центр стратегических исследований

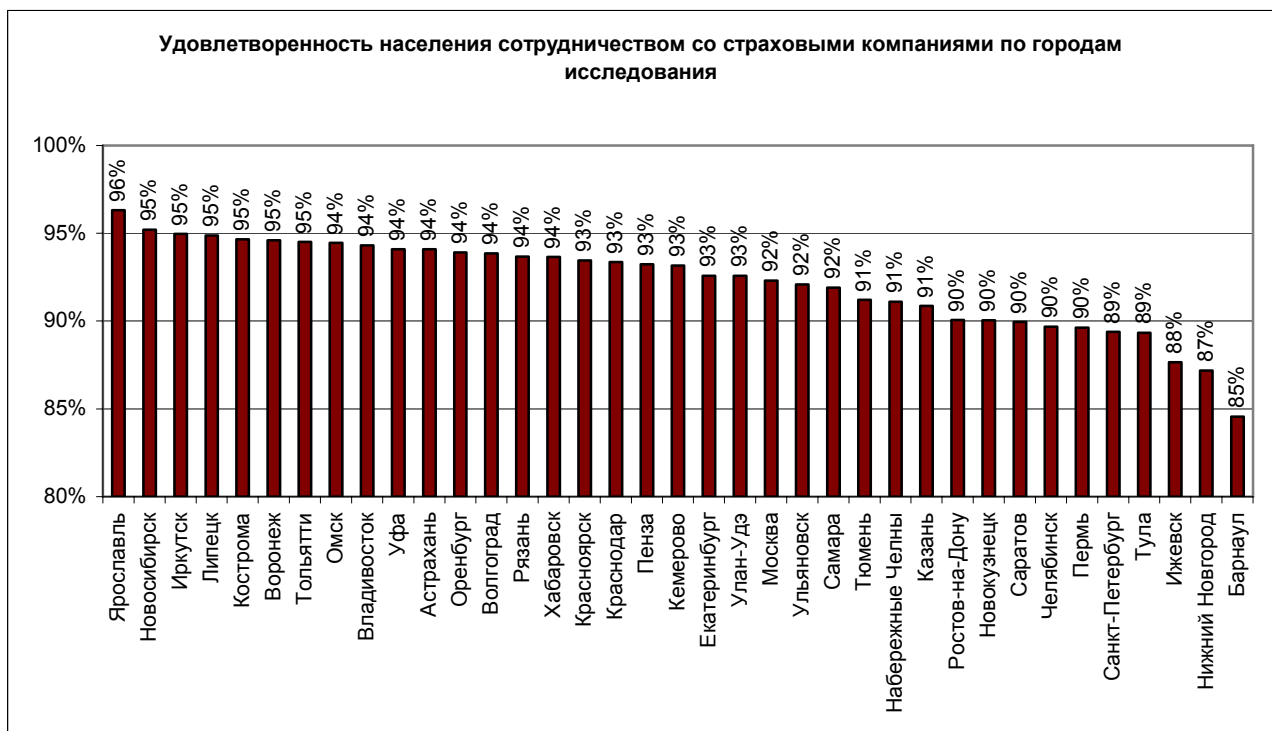
Население по-прежнему удовлетворено сотрудничеством со страховыми компаниями

Такой вывод можно сделать из результатов очередной волны мониторинга потребительского отношения к страховым компаниям, проведенной Центром стратегических исследований Росгосстраха в августе – сентябре текущего года¹.

С начала кризиса страховые компании стали часто подвергаться критике за то, что они в стремлении сэкономить средства якобы понизили качество обслуживания потребителей, что неизбежно вызовет недовольство населения и социальную напряженность. Практика не подтверждает этих подозрений: 92% клиентов страховых компаний, сумевших определиться с собственным отношением к страховщикам, довольны качеством сервиса, который те им предоставляют. Показатель удовлетворенности даже несколько вырос по сравнению с 2008 годом – тогда доля страхователей, удовлетворенных обслуживанием, составляла 91% от их числа определившихся с ответом.

От компании к компании уровень удовлетворенности качеством обслуживания изменяется в не столь значительных пределах: «чемпионом» по качеству довольны 97% его клиентов, «аутсайдером» - 85%.

В наибольшей степени удовлетворены сотрудничеством со страховщиками жители Ярославля, в наименьшей – жители Барнаула. Однако и здесь сотрудничеством со страховщиками довольны пять из шести страхователей.



Удовлетворенность потребителей качеством обслуживания в страховых компаниях мало меняется по социально-демографическим группам страхователей. Единственное серьезное отклонение в оценке качества сервиса характерно для группы наиболее состоятельных россиян, где удовлетворенность замет-

¹ Исследование охватило 19 тыс. 238 респондентов, проживающих в 37 крупных и средних российских городах. Это Астрахань, Барнаул, Владивосток, Волгоград, Воронеж, Екатеринбург, Ижевск, Иркутск, Казань, Кемерово, Кострома, Краснодар, Красноярск, Липецк, Москва, Набережные Челны, Нижний Новгород, Новокузнецк, Новосибирск, Омск, Оренбург, Пенза, Пермь, Ростов-на-Дону, Рязань, Самара, Санкт-Петербург, Саратов, Тольятти, Тула, Тюмень, Улан-Удэ, Ульяновск, Уфа, Хабаровск, Челябинск, Ярославль.

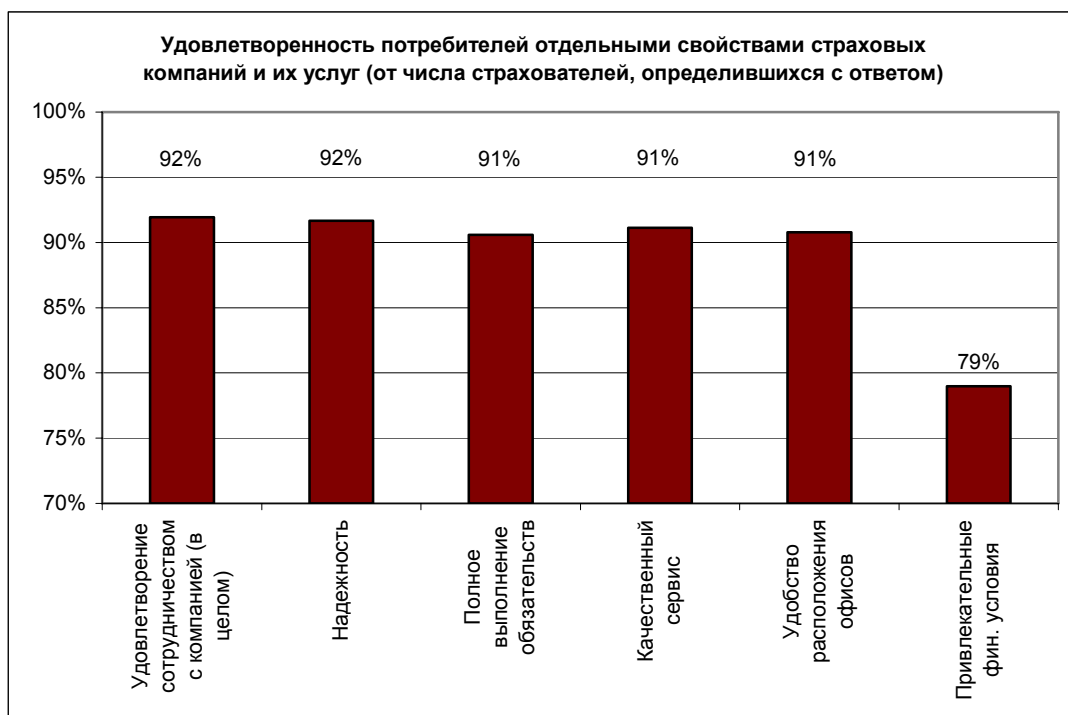


Центр стратегических исследований

но ниже среднего уровня. Очевидно, эта группа страхователей требует к себе наибольшего внимания со стороны страховых компаний в силу более высоких требований, которые она предъявляет.

Доля страхователей, удовлетворенных качеством обслуживания в страховых компаниях по социально-демографическим группам							
Пол		Возраст		Образование		Самооценка уровня дохода	
Мужчины	91%	18-30 лет	94%	Среднее и неполное среднее	93%	Денег с трудом хватает на питание	89%
		30-40 лет	92%	Среднее техническое	92%	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	93%
Женщины	93%	40-50 лет	90%	Высшее и послевузовское	91%	Можем купить крупную бытовую технику, но не новый автомобиль	94%
		50-60 лет	91%	Незаконченное высшее	93%	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	90%
		Более 60 лет	91%			Могу купить квартиру или новый дом	82%

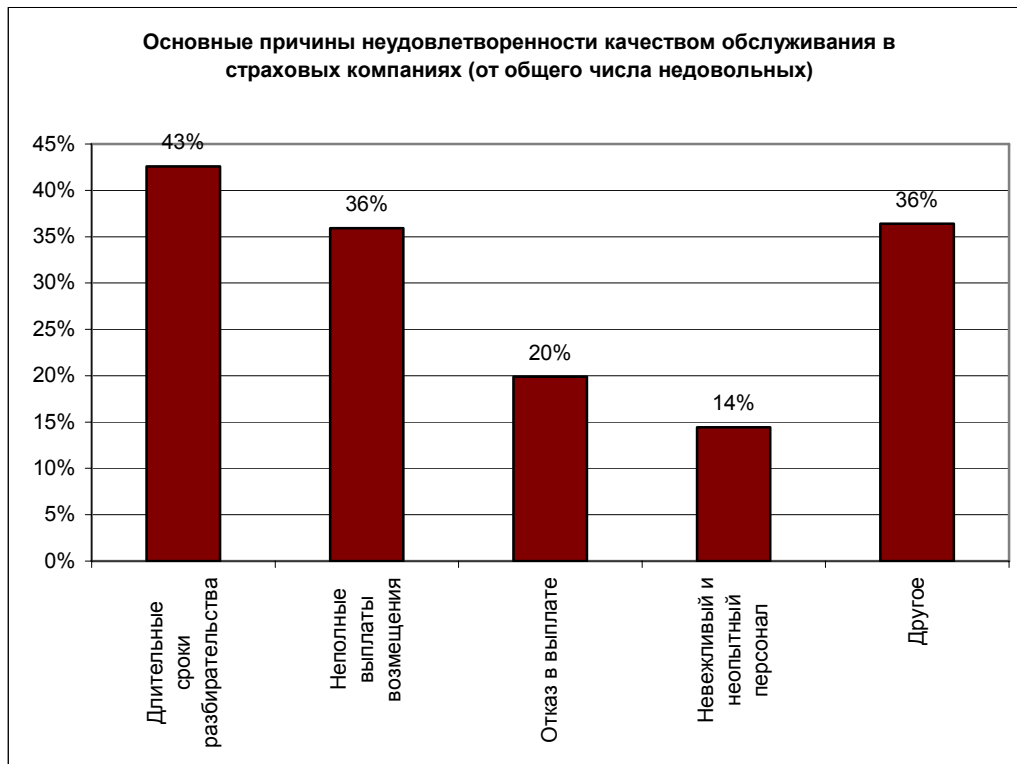
Население примерно в одинаковой степени удовлетворено различными сторонами обслуживания и свойствами самих страховщиков. Наибольшее недовольство среди потребителей вызывает тарифная политика страховщиков, хотя при этом три четверти застрахованных все же считают, что их компании предлагают им привлекательные финансовые условия.



Главными причинами недовольства страхователей обслуживанием в страховых компаниях сводятся к длительным срокам разбирательства и неполным выплатам возмещений – их указали соответственно 43 и 36% тех, кто не удовлетворен сервисом страховщиков.



Центр стратегических исследований

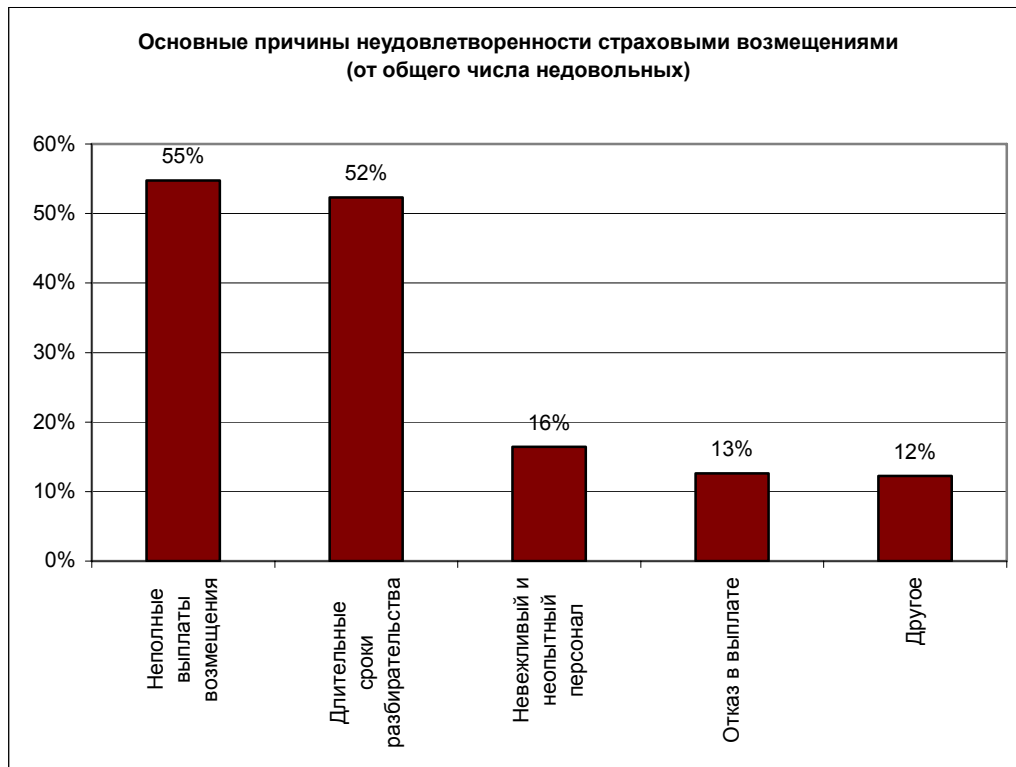


Очевидно, что наиболее уязвимой частью страхового процесса для клиента является получение страховых выплат. Два других фактора выбора – низкие цены и вежливое обслуживание – имеют гораздо меньший вес. Способность и желание компании выплатить возмещение полностью и в срок представляется страхователям главным фактором выбора страховщика. Именно он в большой степени определяет потребительскую оценку страхования в целом.

Основные причины неудовлетворенности клиентов при получении возмещений – это неполные выплаты возмещений и длительные сроки разбирательств. Их указали соответственно 55 и 52% страхователей, недовольных процедурой получения возмещений.



Центр стратегических исследований



Сегодня 72% от числа клиентов, получавших выплату в страховой компании за последние полтора – два года, полностью или в основном удовлетворены размером выплаты и качеством обслуживания. Полностью удовлетворены выплатой и сервисом 51% от числа тех, кто получал выплату и определился с оценкой обслуживания. Это свидетельствует о том, что страховые компании даже в условиях кризиса дорожат доверием потребителей и удерживают высокую планку обслуживания.