

Социологическое исследование «Мнение москвичей о страховании жилья» проведено в 2014 году специалистами Института региональных экономических исследований (ИРЭИ) при организационной и консультационной поддержке ГКУ «Центр жилищного страхования», ОАО «АльфаСтрахование» и СОАО «ВСК».

Цель работы: исследование потенциала дальнейшего развития жилищного страхования, выявление степени информированности населения о действующей городской программе, степени участия в ней граждан, а также определение факторов, сдерживающих ее развитие.

Настоящая работа является продолжением исследований по данной тематике, проведенных сотрудниками ИРЭИ в 2000 и 2004 годах. В ходе исследования круг рассматриваемых вопросов был расширен в части страхования общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах.

Опросом было охвачено более 800 жителей Москвы и 60 экспертов (работники городских, окружных и районных структур управления, специалисты ГУ ИС, ЖКХ).

На вопрос о необходимости городской программы страхования жилья общее число негативных ответов не превышает 3%, в то время как число положительных приближается к 80%. Можно констатировать, что городская программа страхования жилья оценивается гражданами позитивно.

О страховании жилых помещений

Число опрошенных, заявивших, что они страхуют жилые помещения по программе Правительства Москвы, превысило 49%.

Большинство респондентов (три четверти) вполне устраивает порядок страхования с использованием платежных документов за услуги ЖКХ. Страховой взнос считают

приемлемым более 70% опрошенных. Удельный вес тех, кто считает размер взноса совершенно неприемлемым, сократился до ничтожной величины (3%).

Для граждан доступный страховой взнос остается наиболее привлекательной чертой городской программы (24%), с такой оценкой согласны 60% экспертов. Среди факторов привлекательности москвичи отмечают удобный способ заключения договора страхования (16%) и участие Правительства Москвы в возмещении ущерба (14%). Среди экспертов оценка значимости участия Правительства Москвы существенно выше – 60%.

Опрос показал, что информированность населения о городской системе страхования жилья значительно возросла. Зафиксирован рост числа граждан, хорошо знающих условия страхования (с 7% в 2004 году до 19% в 2014 году) и знающих о них в общих чертах (с 47% до 52%). Снизилась доля лиц, ничего не знающих об особенностях страхования с поддержкой Правительства Москвы (с 44% до 17%).

Большинство москвичей использует информацию из документов, доставляемых на дом: платежных документов за услуги ЖКХ и страховых свидетельств (60%). Эксперты считают этот способ информирования населения наиболее эффективным (73%). Следует отметить также рост доли информации, получаемой из Интернета (10%) не только молодежью, но и людьми более старших возрастов. Эксперты отмечают эффективность рекламы на транспорте (42%).

Участники опроса подтверждают, что нуждаются в информации об обязательствах Правительства Москвы по договору страхования, страховых рисках, статистических данных о застрахованных квартирах и страховых выплатах. Эксперты полагают, что гражданам в первую очередь необходима информация о порядке возмещения ущерба (75%), о том, какие происшествия относятся к страховым случаям (72%), отмечают также важность информации о порядке обращения с претензиями на действия страховой организации (57%).

В ходе опроса установлены предпочтения респондентов в выборе способов возмещения ущерба, причиненного жилым помещением. Почти половина опрошенных граждан (46%) и 60% экспертов выбрали возмещение ущерба по договору страхования с обязательствами Правительства Москвы.

По вопросу удовлетворенности обслуживанием отмечен крайне низкий процент негативных оценок: от 1,5% (ошибки в начислениях страховых взносов, неудовлетворенность работой эксперта по оформлению возмещения ущерба) до 7,7% (недостаток информации).

Среди причин отказа от страхования жилых помещений москвичи чаще всего называют недоверие к страховым компаниям (28%), недостаточный размер выплат (22%), готовность полагаться на собственные силы (9%).

Опрос граждан, не вовлеченных в городскую программу, выявил готовность пятой части опрошенных застраховать квартиру на условиях городской программы, что свидетельствует о ее высоком потенциале. Можно предположить также наличие потенциальных страхователей среди «неопределившихся» респондентов, составляющих почти половину опрошенных. Выразили готовность страховать квартиру на коммерческих условиях только 6% граждан, не застраховавших до сих пор свое жилье.

По мнению экспертов, дальнейшему развитию страхования жилых помещений препятствуют непонимание населением преимуществ страхования (55%), недостаток информации о городской программе (50%), недостаточный размер компенсации ущерба (40%), недоверие к страховым компаниям (35%). Среди сдерживающих факторов специалисты называют недостаточный уровень государственной поддержки программы (27%).

О страховании общего имущества

Опрос показал, что об ответственности собственника за сохранность общего имущества известно 67% респондентам, о возможности страхования общего имущества по городской программе – 30%. Неосведомленность граждан об условиях страхования общего имущества приближается к 90%. Вместе с тем, полученные данные свидетельствуют, что негативное отношение к данному виду страхования (6%) практически отсутствует. Почти половина опрошенных граждан положительно относятся к страхованию общего имущества в своем доме. Можно смело утверждать, что данный вид страхования пока не нашел активного применения не в силу неприятия собственниками, а по причине низкой осведомленности.

Низкая осведомленность населения может быть вызвана, в частности, незаинтересованностью в изучении данного вопроса. Если к сохранности своего жилья люди имеют высокую степень личной мотивации, то даже будучи осведомлены об ответственности за содержание общего имущества, они не понимают последствий аварий на объектах общего имущества или предпочитают не задумываться об этом.

По мнению экспертов, наиболее эффективными способами доведения до населения информации о страховании общего имущества являются встречи с населением представителей законодательной и исполнительной власти (38%), передачи на радио и телевидении (37%), наружная реклама (33,33%).

Как и в случае с жилыми помещениями, эксперты (50%) отдают предпочтение способу возмещения ущерба, причиненного объектам общего имущества, по договору страхования с обязательствами Правительства Москвы.

О перспективах развития городской программы

В ходе исследования также изучалось отношение москвичей к разным аспектам развития и совершенствования городской программы страхования жилья.

За усиление государственной поддержки программы высказались около 20% опрошенных граждан и 50% экспертов. С ролью государства связаны надежды на повышение уровня выплат на фоне сохранения доступности страхования (17% жителей и 59% экспертов). Достаточно высокая доля опрошенных (соответственно 18% и 32%) считает необходимым повышать ответственность и надежность страховых компаний.

Более 63% граждан положительно относятся к повышению страхового взноса для увеличения размера возмещения ущерба при условии сохранения его доступности, их поддерживают 58% экспертов.

Готовы страховать квартиру на коммерческих условиях в дополнение к договору, заключенному на условиях городской программы, 29% опрошенных, 36% дали

отрицательный ответ. Больше половины участников опроса (54%) согласны страховать свою ответственность за нанесение ущерба соседям, 24% граждан к такому предложению отнеслись негативно.

Основные факторы, препятствующие, по мнению респондентов, дальнейшему распространению страхования объектов жилищного фонда в рамках городской программы, – непонимание населением необходимости страхования, недостаточный размер страховых выплат.

Для расширения масштабов городской программы и привлечения новых страхователей участники опроса рекомендуют: расширить перечень страховых рисков, поднять уровень выплат, усилить государственную поддержку программы, более полно информировать о преимуществах страхования с поддержкой Правительства Москвы.

Участвовавшие в опросе эксперты оценили перспективность иных видов страхования, которые могли бы развиваться в рамках городской программы:

– страхование ответственности собственников и нанимателей жилых помещений за ущерб, причиненный третьим лицам (68%);

– страхование от ущерба, причиненного жилым помещениям действиями третьих лиц (67%);

– страхование ответственности арендаторов и собственников нежилых помещений за ущерб, причиненный жилым помещениям и общему имуществу (57%).

Подавляющее число экспертов (75%) считает необходимым развивать страхование ответственности организаций, выполняющих работы и оказывающих услуги по содержанию и ремонту в домах.

Наконец, участники опроса считают принципиально важным сохранять участие Правительства Москвы в городской программе страхования жилья – 86% респондентов считают, что при уменьшении размера обязательств Правительства Москвы по возмещению ущерба уровень надежности страхования снизится.

Выводы

1. Важным результатом опроса является совпадение мнений как населения, так и экспертов о ключевой роли участия Правительства Москвы и сохранении размера его обязательств для дальнейшего развития программы страхования жилья. Отмечается необходимость контролирующей функции ГКУ «Центр жилищного страхования» над действиями страховых компаний. 86% респондентов считают, что в случае уменьшения размера обязательств Правительства Москвы по возмещению ущерба уровень надежности страхования снизится.
2. Опрос выявил наличие значительного потенциала программы: более 20% респондентов, не застраховавших жилье, готовы воспользоваться городской страховкой и около половины – не определились.
3. Подавляющее большинство граждан удовлетворяет удобная форма заключения и оплаты договоров страхования с использованием платежных документов за услуги ЖКХ.
4. Важным сдерживающим развитие программы фактором является неудовлетворенность жителей предлагаемым набором страховых рисков (24%).
5. Положительное отношение большинства к увеличению размера выплат за счет повышения страховых взносов, но при сохранении их доступности, свидетельствует о необходимости пересмотра в сторону повышения устанавливаемой Правительством Москвы страховой стоимости одного квадратного метра общей площади жилого помещения и сохранении значительной доли участия города в возмещении ущерба.
6. Опрос зафиксировал существенный рост информированности москвичей о городской

программе страхования жилья. Это обусловлено прежде всего активностью ГКУ «Центр жилищного страхования» и страховых организаций. Возросла роль Интернета, который становится источником получения информации для всех групп населения, включая старшее поколение.

7. В ходе опроса выявлена низкая осведомленность граждан о страховании общего имущества. Это свидетельствует о непонимании собственниками своей ответственности и требует резкой активизации разъяснительной работы со стороны городских структур, а также ГКУ «Центр жилищного страхования», страховых компаний. Опрос подтвердил недостаточное развитие в Москве объединений собственников жилья, их пассивность и слабую информированность. Такое положение существенно затрудняет возможность динамичного развития страхования общего имущества.

Источник: [Википедия страхования](#) , 23.06.14