



*Национальное агентство финансовых исследований (НАФИ) в сотрудничестве с Аналитическим центром «Институт страхования» Всероссийского союза страховщиков в ноябре 2014 года провело исследование «Отношение россиян к страховой отрасли, отдельным видам страхования и страховым компаниям».*

Около половины россиян являются пользователями страховых услуг. 32% отметили наличие у себя или в семье хотя бы одного страхового полиса, 13% – двух, 8% – трех и более полисов. Невовлеченными в страхование остаются 47% респондентов.

Доля активных пользователей страхования выше в группе 25–44-летних, оценивающих свое материальное положение как хорошее, а также имеющих высшее образование.

Уровень страховой грамотности, измеряемый через информированность об основных страховых услугах и компаниях, можно оценить как средний.

На среднем уровне остается и доверие к страховому рынку – 37% доверяют компаниям, работающим на рынке страхования (34% не доверяют). Приобретение страхового полиса существенно повышает уровень доверия. Среди активных пользователей страховых услуг доля доверяющих примерно в три раза выше (61%), чем среди не имеющих ни одного страхового полиса (19%).

Индекс доверия страховым компаниям, объединяющий показатели известности, опыта взаимодействия, представления о качестве обслуживания и готовность рекомендовать, позволяет выделить в качестве лидеров страхового рынка в восприятии опрошенных компании «Росгосстрах», «Ингосстрах», «РЕСО-Гарантия» и «АльфаСтрахование».

Более распространенным среди россиян является представление о защищенности прав

потребителя страховых услуг 47% (обратное мнение у 39%). Среди владельцев хотя бы одного страхового полиса доля уверенных в защищенности своих прав – 55%.

Среди отзывов о качестве обслуживания в страховых компаниях преобладают нейтральные (37%), доля позитивных мнений 23%, негативных – 7%.

Если рассматривать отзывы только тех, кому приходилось обращаться в страховые компании за выплатами, то доля позитивных оценок выше – в сумме 36% (8% очень высокое, 28% – выше среднего).

Страхователи высоко оценивают качество обслуживания в страховых компаниях – лидерах. Позитивные отзывы чаще остальных получают именно они, то есть наблюдается эффект отбора – страховщик, с которым сотрудничали, воспринимается респондентом как более качественный, выше среднего по рынку.

Из пользователей каско 50% отмечают, что за последние 3–5 лет качество обслуживания в страховых компаниях улучшилось, 2% видят ухудшение. По ДМС это соотношение 44% к 3%, по страхованию недвижимости – 44% к 7%, по ОСАГО – 35% к 11%, по страхованию жизни – 35% к 12%.

Пользователи, отметившие, что с ними произошел страховой случай во время действия текущего полиса, высоко оценили работу страховых компаний – около 90% положительных отзывов, за исключением ОСАГО (66% довольных, скорее или полностью не довольны 28%).

Пользователи всех основных страховых услуг (ОСАГО, каско, ДМС, страхование жизни и недвижимости) декларируют высокую готовность продолжить полис у текущего поставщика, доля желающих в будущем отказаться от услуги либо поменять страховщика не превышает в среднем 10% от числа потребителей.

Источник: [Википедия страхования](#) , 25.12.14