

Наиболее важным критерием выбора страховой компании является ее надежность – этот фактор отмечают 64% респондентов. Стоимость услуг занимает второе место в рейтинге, но с большим отрывом – 29%. Третье место среди критериев выбора страховщика делят между собой оперативность страховых выплат и рекомендации знакомых (по 19% ответивших респондентов).

Примечательно, что уровень доверия среди пользователей страховых услуг значительно выше, чем среди россиян в целом. Так, среди имеющих опыт страхования доверяют страховщикам 77% респондентов (вне зависимости от того, каким типом страховых услуг они пользуются)*. В то время как в целом по России доверяющих не более 40%. Среди тех, кто страховщикам в той или иной степени не доверяет, большинство составляют пользователи автомобильного (ОСАГО – 19% и каско – 17%) и туристического страхования (19%).

Инициативный всероссийский опрос НАФИ в 2012 г. Опрошено 1600 человек в 140 населенных пунктах в 42 регионах России. Статистическая погрешность не превышает 3,4%.

** Интернет-опрос проводился среди пользователей услуг автострахования (ОСАГО и каско), недвижимого имущества, а также страхования жизни и выезжающих за рубеж. Общее количество опрошенных – 1089 человек, проживающих в крупных городах России (с максимальными показателями сбора страховых премий).*

Таблица 1. Распределение ответов на вопрос: «При выборе страховой компании какие характеристики вы учитываете прежде всего?», % респондентов

Надежность страховой компании

64

Размер страховых взносов (стоимость услуг)

29

Оперативность страховых выплат

19

Рекомендации знакомых

19

Понятность условий страхования

18

Длительность работы страховой компании на рынке

16

Качество обслуживания, профессионализм, вежливость агентов

13

Наличие скидок и системы льгот

10

Ассортимент страховых услуг, возможные варианты страхования

8

Простота процедуры урегулирования убытков

6

Близость от дома и работы

5

Хорошая служба поддержки, call-центр

2

Полная и доступная информация на сайте

2

Другое

2

Затрудняюсь ответить

9

Таблица 2. Распределение ответов на вопрос: «Если говорить в целом, то вы доверяете страховым компаниям или нет?», % респондентов

Пользователи страховыми услугами

ОСАГО

Каско

Страхование недвижимости

Страхование выезжающих за рубеж

Всего

Полностью доверяю

7

9

10

6

7

Скорее доверяю

69

71

75

71

70

Скорее не доверяю

19

17

12

19

19

Совсем не доверяю

3

1

1

2

2

Затрудняюсь ответить

2

2

2

2

2

Источник: НАФИ

Источник: nacfin.ru , 23.04.13