

По мнению автомобилистов, ОСАГО – полезная услуга, которая гарантирует получение выплат при ДТП. Водителей устраивают качество обслуживания и стоимость услуг страховых компаний.

Всероссийский центр изучения общественного мнения ([ВЦИОМ](#)) представляет результаты исследования, посвященного отношению водителей к ОСАГО.

Надежность компании является для автомобилистов самым важным критерием при выборе страховщика (40%). Размер страховых взносов назвали как наиболее значимый фактор 15% опрошенных. Рекомендации знакомых важны 11% респондентов. В меньшей степени автовладельцы обращают внимание на оперативность страховых выплат (4%), наличие скидок (3%), а также на ассортимент страховых услуг, качество обслуживания и простоту урегулирования убытков (1–2%).

Автовладельцы удовлетворены качеством работы своей страховой компании: респонденты в основном довольны качеством обслуживания (86% опрошенных устраивает работа службы поддержки и страховых агентов). Стоимость услуг удовлетворяет 76% респондентов. Более половины автомобилистов довольны простотой и удобством урегулирования убытков (55%). Еще больше опрошенных (60%) никогда не меняли поставщика страховых услуг. В качестве причины потенциальной смены страховой компании 46% автовладельцев указали возможное недовольство работой текущей компании. Более низкая стоимость полиса является менее популярной причиной выбора другой страховой компании (45%). Менять страховщика при следующей покупке полиса ОСАГО планирует 15% респондентов.

У большинства опрошенных, обращавшихся в страховую компанию виновника ДТП (73%), не возникало проблем с получением страховых выплат. Основными проблемами, с которыми сталкивались остальные автомобилисты, были небольшая сумма компенсации (13%) и длительное ожидание оценки либо выплат (11%).

В целом отношение автомобилистов к ОСАГО является скорее положительным. Большинство автовладельцев считает, что ОСАГО упрощает получение выплат при ДТП и является гарантией их получения (79%). Обязательный характер оформления ОСАГО поддерживают три четверти респондентов – 74%. Только 39% опрошенных указали, что

не оформляли бы ОСАГО, если бы у них была такая возможность.

72% водителей удовлетворены ОСАГО в том виде, в котором оно предлагается им в настоящее время. Также автовладельцы поддерживают отмену учета амортизации при расчете выплат (75%) и возможность оформления полиса без привязки к автомобилю (74%).

О возможном повышении цен на ОСАГО осведомлено 56% автовладельцев.

Сопутствующим условием такого повышения может стать предоставление возможности выбора вида компенсации и увеличенная максимальная сумма выплат (за полис с подобными опциями готовы платить более 30% опрошенных), а также неучет амортизации автомобиля (27%).

Менее трети автомобилистов не готовы платить за ОСАГО больше, чем в настоящее время, ни при каких обстоятельствах (28%). Повышение цен можно оправдать только возможностью выбора вида компенсации и увеличенной максимальной суммой выплат (за полис с подобными опциями готовы больше платить 30% опрошенных), а также неучетом амортизации автомобиля (27%).

Что касается других видов страхования, то здесь можно отметить, что о них российские автомобилисты довольно хорошо информированы. Лучше всего потребители осведомлены о добровольном страховании автокаско (88%) и добровольном медицинском страховании (69%). Такая услуга, как страхование от несчастных случаев, известна 60% опрошенных. 58% водителей знают о добровольном страховании автогражданской ответственности (ДСАГО). Хуже всего автовладельцы осведомлены о международном полисе страхования автогражданской ответственности «Зеленая карта».

Всероссийский опрос ВЦИОМ проведен в сентябре 2013 г. Опрошено 3200 владельцев автомобилей или водителей, оформлявших в течение последнего года полис ОСАГО, в 138 населенных пунктах в 46 областях, краях и республиках России. Статистическая погрешность не превышает 2,65%.

Какими из этих видов страхования вы пользуетесь в настоящее время? (в %)

Не пользуюсь

42

Добровольное медицинское страхование

20

Добровольное страхование автогражданской ответственности (ДСАГО)

18

Добровольное автострахование (автокаско)

16

Страхование от несчастных случаев

5

Рисковое страхование жизни

3

Страхование «Зеленая карта»

2

Другое

4

Затрудняюсь ответить

10

**Насколько вы удовлетворены ОСАГО в том виде, в котором оно предлагается
автовладельцам в настоящее время? (в %)**

Полностью удовлетворен (а)

19

Скорее удовлетворен (а)

45

Скорее не удовлетворен (а)

16

Совершенно не удовлетворен (а)

5

Затрудняюсь ответить

7

Если говорить о взаимодействии с вашей текущей страховой компанией, насколько

вы довольны следующими параметрами? (в %)

Скорее доволен

Скорее недоволен

Затрудняюсь оценить / Не сталкивался

Качество обслуживания (работа службы поддержки, страховых агентов)

86

4

10

Стоимость услуг (размер страховых взносов, скидки, льготы)

76

15

10

Простота и удобство процедур урегулирования убытков

45

9

45

Расчет размера ущерба

34

11

55

Оперативностью выплат по страховке

34

11

56

Почему вы оформили полис ОСАГО именно в этой страховой компании? Назовите одну основную причину, которая больше всего повлияла на ваш выбор (в %)

Надежность страховой компании

40

Размер страховых взносов

15

Рекомендации знакомых

11

Близость от дома и работы

8

Длительность работы страховой компании на рынке

5

Оперативность страховых выплат

4

Наличие скидок и системы льгот

3

Качество обслуживания, профессионализм, вежливость агентов

4

Понятность условий страхования

2

Ассортимент страховых услуг, возможные варианты страхования

2

Простота процедуры урегулирования убытков

0,5

Другое

4

Затрудняюсь ответить

2

Выберите утверждение, которое, на ваш взгляд, лучше всего характеризует ваше отношение к введению в 2003 году ОСАГО? (в %)

ОСАГО значительно облегчает решение любых проблемных ситуаций при ДТП

36

ОСАГО помогает решать проблемы при ДТП только в некоторых случаях, в сложных ситуациях д

33

ОСАГО является бесполезной услугой – в случае ДТП пострадавшая сторона получает незначит

16

Затрудняюсь ответить

15

Источник: [Википедия страхования](#) , 15.10.13