

Средняя удовлетворенность процессом урегулирования убытков по ОСАГО составила 66%

При этом в среднем 70% автовладельцев оценили процесс подачи документов на урегулирование убытков как простой и понятный

Процессом урегулирования убытков по ОСАГО в среднем довольны 66% автомобилистов. Об этом свидетельствуют результаты исследования, проведенного исследовательской компанией ORO осенью 2025 года. При этом большинство клиентов всех восьми страховых компаний, участвующих в опросе, оценивают процесс подачи документов на урегулирование убытков как простой и понятный (об этом сказали от 64 до 80% респондентов).

В среднем 59% автомобилистов готовы рекомендовать своего страховщика ОСАГО родственникам и знакомым – это на 7 п.п. больше, чем в прошлом году. Индекс NPS (Net Promoter Score) страховых компаний-участников исследования, предоставляющих услуги ОСАГО, находится в диапазоне от 38 до 66 пунктов. Он показывает, насколько клиенты удовлетворены услугами страховой компании и готовы рекомендовать ее полис друзьям и знакомым.

Ключевым драйвером высоких оценок NPS, как и в прошлом году, остается скорость урегулирования, в частности, начисления выплат и оформления документов в целом. Также по-прежнему важно качество обслуживания, включая качество взаимодействия с сотрудниками страховой компании.

Авторы исследования отмечают, что подача документов по страховому событию ОСАГО происходит в основном в офисе страховой компании (в среднем в 55% случаев, что на 7 п.п. выше, чем в 2024 году). На втором по популярности месте – дистанционная подача документов через сайт страховщика или мобильное приложение (подачу документов онлайн выбрали 26% респондентов). Но для одной из страховых компаний этот показатель сильно превышает средние значения и достигает до 80%.

С 1 января 2025 года во всех страховых компаниях появилось обязательное электронное урегулирование убытков по ОСАГО. Благодаря новому сервису клиенты страховщиков

могут подать заявление на получение компенсации после ДТП за несколько минут, избегая очередей и ошибок в заполнении бумажных документов. «Переход на электронное урегулирование убытков по ОСАГО – это одно из ключевых направлений цифровизации страхового рынка в России. Электронное взаимодействие между страховщиком и клиентом позволяет сделать процесс получения страховых выплат более удобным и понятным, а также повышает эффективность работы страховых компаний», – сообщил президент Российского Союза Автостраховщиков (РСА) Евгений Уфимцев.

Также по итогам исследования можно сказать, что клиенты большинства страховых компаний довольны скоростью обслуживания при подаче документов – такое мнение выразили 73% респондентов. 81% опрошенных отметили вежливость специалиста, принимавшего документы по страховому событию, а 79% сочли его компетентным.

Википедия страхования, 24.12.2025 г.