

К проблематике обязательной «автогражданки» в последнее время приковано повышенное внимание общественности, в том числе рядовых граждан. Отношение российских автовладельцев к ОСАГО выяснил независимый исследовательский холдинг «Ромир» в ходе недавно завершившегося исследования «Люди и ОСАГО».

Результаты исследования, озвученные 28 ноября в рамках пресс-конференции в РИА «Новости», показали, что по истечении десяти лет с момента введения обязательного страхования автогражданской ответственности этот вид страхования оценивается большинством автовладельцев как полезный и удобный.

Так, например, 74% респондентов согласны с утверждением, что «Обязательный характер ОСАГО – это гарантия, что другие водители в случае ДТП не будут уклоняться от выплат, т.к. их будет производить страховая компания». Семь из десяти опрошенных водителей (71%) считают, что полис ОСАГО должны оформлять все водители в обязательном порядке. А 64% участников опроса полагают, что ОСАГО упрощает получение выплат компенсации за ущерб, нанесенный виновником ДТП.

Выбор страховой компании и оценки сотрудничества со страховщиками

Исследователи попросили автовладельцев рассказать о своем опыте пользования услугой ОСАГО: как происходит выбор страховой компании, был ли опыт смены компании и по каким причинам, есть ли планы сменить компанию в будущем и почему.

При анализе факторов выбора страховой компании ключевыми критериями являются рекомендации знакомых, друзей, коллег (17%), предыдущий опыт использования (15%), близость от дома или работы (14%), репутация страховой компании (10%). Среди других причин называют длительность работы страховой компании на рынке (28%), надежность, безопасность страховой компании, наличие скидок и системы льгот (по 22%), качество обслуживания, вежливость агентов (21%).

Что касается оценки страховых компаний, то качеством обслуживания в нынешней компании довольны 79%, стоимостью услуг – 68%, простотой и удобством процедур

урегулирования убытков – 57%, расчетом размера ущерба, оперативностью выплат по страховке – по 51%, размером выплат по страховке – 49%, взаимодействием с компанией в целом – 74%.

Анализ покупательского поведения при оформлении ОСАГО показал, что 62% опрошенных сравнивали условия в разных компаниях. Чаще всего респонденты оформляли полис ОСАГО в офисе страховой компании (58%), у страхового агента (18%), в автосалоне у представителя страховой компании (9%). Важно отметить, что 55% респондентов имеют опыт приобретения полиса ОСАГО в нескольких страховых компаниях.

Среди причин смены страховщика опрошенные отмечают следующие причины: «знакомые рекомендуют другую компанию» (27%), «повышение страховых взносов» (26%), «низкий уровень обслуживания» (26%), «более выгодное ценовое предложение от другой компании» (24%).

49% опрошенных отметили, что, вероятно, сменят страховую компанию в следующем году. Ключевыми причинами готовности сменить свою страховую компанию являются более выгодное предложение по цене (36%) и более привлекательные условия страхования (33%).

Основными факторами, которые могли бы повлиять на смену страховой компании, респонденты назвали повышение страховых взносов (52%), неудовлетворительный уровень компенсационных выплат по страховому случаю (41%), низкий уровень обслуживания (34%) и плохие отзывы о страховой компании (30%).

Половина опрошенных (51%) ответила, что проблем при взаимодействии со страховыми компаниями «не было, и все было хорошо». Остальные в качестве проблем называют неудовлетворенность размером страхового возмещения (16%) и медленную работу сотрудников (11%).

Отношение к ОСАГО и изменениям в соответствующем законе

В ныне существующем виде услугой ОСАГО удовлетворены 68% автовладельцев. Большинство опрошенных не сталкивалось с проблемами приобретения ОСАГО (90%). Из тех, кто обращался в суд для решения проблем, связанных с выплатами по ОСАГО, 10% получили положительное решение, 2% – отрицательное решение.

Основными изменениями в ОСАГО, которые бы одобрили респонденты, были «упрощение получения выплат» (95%), «повышение качества обслуживания» (91%), «оформление полиса через Интернет» (76%). Увеличение сумм выплат также называют основной необходимой поправкой 23% респондентов.

О том, что в настоящее время прорабатываются поправки к закону «Об ОСАГО», знают 47% опрошенных. Информированы о возможном повышении цен на полисы ОСАГО 64% респондентов.

При этом среди условий, при которых возможно повышение цен, основными являются: увеличенная максимальная сумма выплат (52%), возможность выбора вида компенсации (40%) и страхование здоровья водителя и пассажиров (35%).

** В рамках исследования методом личных формализованных интервью было опрошено 4 тысячи человек, мужчин и женщин в возрасте старше 18 лет, проживающих в городах с населением свыше 100 тысяч человек. Опрос проводился в 8 федеральных округах, в 48 субъектах. Выборка репрезентирует городское население, владеющее автомобилями и пользующееся услугой ОСАГО.*

Источник: [Википедия страхования](#) , 28.11.13