

*Самыми заметными изменениями в системе ОСАГО российские автовладельцы назвали рост тарифа и новый вид полиса. Почти две трети респондентов осведомлены о введении так называемого «периода охлаждения». Почти половина респондентов заявили, что сталкивалась с предложением / навязыванием дополнительных услуг при покупке полиса в последнее время.*

Все реже случаются отказы страховых компаний в оформлении ОСАГО. Мнение автовладельцев относительно натурального возмещения или денежной компенсации разделились почти поровну. Самую высокую степень осведомленности автовладельцы продемонстрировали в вопросе обращения в свою страховую компанию после ДТП, а только потом в суд, если выплата не устроила. Таковы результаты очередного исследования холдинга Ромир на рынке ОСАГО (ноябрь 2016 г.).

Исследовательский холдинг Ромир провел исследование\* с целью изучения отношения автовладельцев к ОСАГО и осведомленности о ключевых изменениях в этой сфере. Итак, большинство автовладельцев отметили ряд изменений в системе ОСАГО, самыми заметными из которых были названы изменение тарифа в большую сторону (21%) и новый вид полиса (16%), а также изменение размера и срока выплат (11%).

Почти две трети респондентов (63%) осведомлены о введении так называемого «периода охлаждения», при котором от навязанной при покупке ОСАГО страховки можно в пятидневный срок законно отказаться и вернуть себе свои деньги. Более половины аудитории (53%) позитивно воспринимает наличие такого «периода охлаждения». Однако другая половина (45%) опасаются, что страховщики будут искать другие способы навязывания дополнительных услуг.

Например, в ходе опроса почти половина респондентов (45%) заявили, что сталкивалась с предложением / навязыванием дополнительных услуг при покупке полиса. Чаще всего они решали данную проблему обращением в другую страховую компанию. Почти каждый третий (32%) добился оформления полиса без покупки допуслуг. Почти четверть опрошенных водителей (23%) приобрели страховку с допуслугами.

Большинство опрошенных автомобилистов (60%) не сталкивались с отказом страховой компании в продаже полиса ОСАГО. И в целом отказы страховых компаний оформлять ОСАГО наблюдаются реже (24% сталкивались с подобной проблемой). Те респонденты, которые сталкивались с такой проблемой, в половине случаев решали ее обращением в другую страховую компанию. Еще 22% смогли добиться оформления полиса. Каждый десятый оформил электронный полис.

В целом больше половины участников опроса (59%) осведомлены о возможности с 1 января 2017 года оформлять Е-полис на сайте всех страховых компаний. Около 40% аудитории не отрицают для себя возможности оформления полиса онлайн.

Натуральное возмещение в виде направления на ремонт на хорошую станцию техобслуживания выбирают 40% аудитории, однако большинство (48%) предпочитают денежную компенсацию. В целом натуральное возмещение воспринимается удобным сервисом, который необходимо развивать и улучшать (40%), в частности более половины водителей (52%) предложили ввести дополнительный контроль качества ремонта.

Более двух третей (69%) респондентов осведомлены о возможном отказе в возмещении ущерба, если автомобиль не был предъявлен для осмотра страховой компанией. Большинство опрошенных согласны с такой мерой, так как это поможет избежать махинаций (51%), но при условии, что это требование не доставит лишних хлопот (44%). Самую высокую степень осведомленности (96%) автовладельцы продемонстрировали относительно того, что после ДТП надо обращаться в свою страховую компанию, а только затем, если выплата не устроила, к юридическим посредникам или в суд. От сотрудничества с автоюристами основная часть аудитории, более 80%, намерена отказаться.

Большинство участников опроса согласилось с тем, что ОСАГО должно быть обязательным, в первую очередь, чтобы не было конфликтов на дорогах (56%), а также потому, что ОСАГО дисциплинирует автовладельцев (33%). Треть автовладельцев (34%) выступает за реформирование системы ОСАГО.

Автомобилисты соглашались с необходимостью зачистки рынка от «криминальных автоюристов» и мошенников, призывают власти к обеспечению большей конкуренции между страховщиками, свободный тариф и внедрение системы штрафов и преференций для страховщиков в зависимости от качества работы.

\*В опросе приняли участие 1200 автолюбителей в возрасте от 18 лет старше, проживающих в различных типах городов, во всех федеральных округах. Опрос проводился в 35 городах России.

Источник: Ромир, 16.11.2016