Центр стратегических исследований компании «Росгосстрах» провел очередной замер отношения потребителей к брендам страховщиков. Исследование показало, что сегодня работой страховых компаний довольны 88% их клиентов (здесь и далее – от числа определившихся с ответом). По сравнению с данными за 2005 год уровень удовлетворенности клиентов вырос на 5%.

Процедурой и размером страхового возмещения удовлетворен 71% от тех, кто получал выплаты от страховщиков. Доля клиентов, считающих своего страховщика надежной компанией, составляет 90%, а компанией, выполняющей принятые на себя обязательства, – 85%.

Согласно данным исследования, за 2013 год качеством сервиса в российских страховых компаниях удовлетворены 91% опрошенных. В 2005 году число таких страхователей составляло 86%.

Доступной, располагающей широкой сетью представительств считают свою страховую компанию 92% респондентов. Привлекательность финансовых условий своей страховой компании отмечают 77% клиентов, тогда как в ходе исследования 2005 года таких было только 64%.

Современной считают свою компанию 89% клиентов; 77% из них готовы рекомендовать ее друзьям и знакомым.

«Росгосстрах» – абсолютный лидер среди российских страховщиков по знанию марки. Без подсказки компанию называют 40% взрослых россиян. Для сравнения: в 2003 году бренд без подсказки называли только 16% респондентов.

Согласно данным исследования, компания «Росгосстрах» также лидирует по доле клиентов, намеренных обратиться к страховщику, если им понадобится дополнительная страховка. Таких сегодня 41% от общего числа намеренных застраховаться.

Как показало исследование, готовность обратиться в «Росгосстрах» за страховкой меняется в зависимости от социально-экономической ситуации в стране. Наибольший интерес к предложениям страховщика пришелся на 2009 год – 46% от общего числа намеренных страховаться хотели бы обратиться в эту компанию. Затем спрос несколько снизился, а в 2012–2013 гг. снова увеличился. «При нестабильном положении в экономике потенциальные страхователи стремятся иметь дело с наиболее известными, крупными и стабильными компаниями, – говорит руководитель Центра стратегических исследований компании «Росгосстрах» Алексей Зубец. – Повышенное внимание к «Росгосстраху» клиенты объясняют тем, что их привлекает масштаб территориального присутствия компании, число страхователей, объем сборов, а также история ее присутствия на российском страховом рынке».

Участие в опросе приняли 7980 респондентов из 37 крупных, средних и малых городов России.

Источник: Википедия страхования , 16.12.13