



*«Росгосстрах» представляет отчет по результатам опроса, проведенного Центром стратегических исследований компании, в ходе которого более 10 тыс. респондентов дали потребительскую оценку работе страховщиков в 2015 году. Исследование проводилось в 37 городах России с населением более 500 тыс. человек. «Мы изучаем отношение клиентов к своему страховщику более десяти лет, – комментирует итоги опроса руководитель ЦСИ компании «Росгосстрах» Алексей Зубец. – В условиях нестабильной экономической ситуации при выборе страховой компании на первый план у потребителей выходит ее надежность, что подтверждает наше последнее исследование».*

По итогам замеров, проведенных ЦСИ компании «Росгосстрах» в 2015 году, 87% страхователей – физических лиц удовлетворены работой своего страховщика (показатель не изменился сравнению с данными прошлого года). Доля страхователей, удовлетворенных процедурой и размером выплаты страхового возмещения, составила 77%, что на 6 п.п. больше, чем в 2014 году.

Доля клиентов, считающих своего страховщика надежным, составила 91%, как и годом ранее. О том, что их компания полностью выполняет взятые на себя обязательства, говорят 87% страхователей – этот показатель устойчиво растет несколько последних лет, прибавляя по одному проценту в год. А вот показатель уровня сервиса, который предлагается клиентам в офисах страховых компаний, по мнению потребителей – участников опроса, падает: в 2014 году качественным его считали 89%, а в 2015 году – 85% клиентов.

Доступной, располагающей широкой сетью представительств, считают свою компанию 89% респондентов – этот показатель также снижается, что объясняется объективными факторами на отечественном страховом рынке. Потребители также отмечают изменение финансовых условий, которые предлагают страховщики: привлекательными их находят 71% участников опроса, что на 6 п.п. ниже показателя предыдущего года.

Современной, как и в прошлом году, считают свою компанию 90% потребителей

страховых услуг, 74% клиентов готовы рекомендовать своего страховщика друзьям и знакомым.

«Некоторые показатели потребительского восприятия страховых брендов заметно изменились в текущем году, – говорит Алексей Зубец. – С одной стороны, это свидетельствует о том, что страховщикам удается подтверждать свою надежность и профессионализм. А с другой – объективно отражает непростую ситуацию на рынке. При этом стоит отметить, что исследование по итогам 2015 года зафиксировало позитивное восприятие страховых компаний клиентами корпоративного сегмента. Осознавая, как непросто поддерживать надежность бизнеса в текущих экономических условиях, они с большим пониманием стали относиться к партнерам-страховщикам».

В 2015 году на рынке страхования предприятий и организаций доля клиентов, довольной работой своего страховщика, увеличилась на 4 п.п. (85% против 81% годом ранее). Заметно возросла доля удовлетворенных процедурой возмещения и размерами выплат – 72% довольных против 52% в 2014 году. Доля корпоративных клиентов, считающих свою страховую компанию надежной и выполняющей свои обязательства, увеличилась на 6 п.п. и 1 п.п. соответственно. При этом оценка качества сервиса остается стабильной уже несколько лет – 86% удовлетворенных корпоративных клиентов.

По объективным причинам доля корпоративных клиентов, которые свою страховую компанию считают доступной, располагающей широкой сетью удобно расположенных офисов, снизилась на 4 п.п. до 83%. Финансовые условия страховых компаний считают привлекательными 72% руководителей предприятий и их заместителей (так же, как и год назад). В 2015 году не изменилась доля корпоративных клиентов, готовых рекомендовать своего страховщика друзьям и знакомым, – сегодня она составляет 72%.

По итогам года, как и за весь период наблюдений, «Росгосстрах» сохраняет позицию самого известного страхового бренда России. Знание бренда «без подсказки» подтвердили 44% участников исследования (показатель на 5 п.п. выше итогового по результатам 2014 года). На 11 п.п. за год выросло число клиентов, довольных процедурой и размером возмещений, выплачиваемых компанией. Доступным и широко представленным на рынке считают «Росгосстрах» 90% клиентов. Компания также сохраняет лидерство по числу клиентов, намеренных обратиться сюда повторно, если им понадобится дополнительный страховой полис. Это готов сделать каждый четвертый из участников опроса. Согласно данным исследования, рекомендовать «Росгосстрах» друзьям и знакомым будут 63% клиентов.

Источник: [Википедия страхования](#) , 23.12.15