

Финансовый университет подвел итоги исследований потребительской оценки страховых брендов в 2018 году

Финансовый университет при Правительстве РФ подвел итоги исследований потребительского восприятия брендов страховых компаний, проведенных в 2018 году. В основу оценки качества жизни положены результаты социологических исследований, проведенных в 78 городах страны с населением более 250 тыс. человек.

В ходе исследований потребителей страховых услуг просили оценить своих страховщиков по следующим направлениям:

1. Знание брендов страховых компаний без подсказки,
2. Удовлетворенность работой своего страховщика,
3. Удовлетворенность процедурой и размером выплаты страхового возмещения в той компании, где оно было получено,
4. Надежность страховой компании,

5. Выполнение компанией взятых на себя обязательств,
6. Качество сервиса, предоставляемого страховщиком,
7. Удобство доступа к страховщику,
8. Привлекательность финансовых условий, предлагаемых страховщиком потребителям,
9. Современность компании,
10. Готовность пользоваться услугами компании,
11. Готовность рекомендовать своего страховщика друзьям и знакомым.

Оценки потребительского восприятия брендов за 2003 – 2018 гг. представлены в Приложении 1. Приводятся данные по компаниям, относительно которых удалось набрать репрезентативное количество оценок.

Руководитель исследования
Проректор Финансового университета
при Правительстве РФ, д.э.н.
Алексей Зубец
ANZubets@fa.ru

Знание брендов страховых компаний без подсказки (от общего числа респондентов)

	2003 г.	2004 г.	2005 г.	2006 г.	2007 г.	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.
Росгосстрах	16%	19%	22%	25%	26%	22%	31%	34%	34%	35%	40%	39%	44%	43%	41%	36%
Ингосстрах	6%	4%	7%	5%	5%	6%	7%	9%	11%	12%	14%	11%	13%	16%	16%	17%
РЕСО Гарантия	1%	3%	5%	5%	7%	5%	6%	8%	10%	9%	12%	10%	13%	13%	16%	15%
АльфаСтрахование	1%	1%	1%	1%	2%	3%	2%	4%	4%	5%	7%	7%	7%	9%	10%	12%
ВСК	2%	2%	2%	2%	2%	2%	3%	4%	5%	5%	5%	6%	6%	6%	7%	9%
СОГАЗ						1%	1%	1%	2%	3%	4%	6%	6%	6%	7%	8%
Ренессанс	0%	0%	0%	1%	1%	2%	2%	3%	4%	5%	6%	4%	4%	5%	4%	4%
МАКС	1%	2%	4%	2%	3%	3%	3%	3%	4%	4%	5%	3%	4%	5%	5%	4%
Сбербанк страхование														1%	2%	3%
Согласие					0%	1%	1%	2%	2%	3%	4%	4%	4%	4%	5%	3%
ВТБ Страхование						0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	2%	2%	2%	2%
АСКО						4%		4%	4%	4%	4%	5%	3%	3%	3%	2%
Югория						1%	0%	2%	3%	1%	2%	5%	1%	1%	2%	2%
Энергогарант				0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	1%
Тинькофф страхование													0%	0%	0%	1%
НСГ-Росэнерго										0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%
Уралсиб		1%	1%	1%	1%	2%	2%	2%	2%	2%	3%	2%	3%	2%	1%	1%
Надежда						1%	0%	0%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%

Доля страхователей, довольных работой своего страховщика

	2005 г.	2006 г.	2007 г.	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014г.	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.
СОГАЗ				88%	93%	90%	94%	96%	95%	94%	95%	93%	98%	96%
Ингосстрах	94%	86%	90%	91%	95%	92%	92%	93%	93%	85%	91%	94%	97%	96%
АльфаСтрахование				87%	95%	87%	90%	93%	91%	84%	96%	92%	96%	96%
РЕСО Гарантия	87%	82%	92%	90%	94%	92%	91%	92%	92%	94%	94%	93%	97%	95%
Югория				86%		88%	89%	84%	83%	92%	93%	90%	96%	94%
ВСК	91%	96%	94%	89%	95%	92%	93%	90%	90%	87%	93%	90%	93%	94%
Сбербанк страхование												92%	94%	92%
МАКС	75%	77%	86%	81%	91%	88%	88%	87%	84%	76%	85%	82%	88%	92%
ВТБ Страхование					98%	90%	93%	100%	91%	94%	91%	93%	89%	87%
Согласие			94%	86%	93%	90%	87%	82%	85%	85%	83%	84%	81%	82%
Росгосстрах	79%	83%	89%	89%	90%	89%	89%	88%	84%	79%	79%	78%	77%	78%
По рынку в целом	85%	86%	90%	89%	92%	90%	90%	90%	90%	90%	91%	91%	94%	92%

Доля потребителей, удовлетворенных процедурой и размером выплаты страхового возмещения

	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.
Ингосстрах	88%	93%	81%	82%	80%	85%	86%	92%	96%	98%
АльфаСтрахование		54%	81%	82%	100%	75%	90%	82%	94%	90%
СОГАЗ	93%	87%	86%	88%	94%	82%	85%	77%	94%	91%
РЕСО Гарантия	80%	70%	81%	81%	79%	75%	85%	81%	88%	87%
Росгосстрах	64%	61%	64%	64%	51%	53%	64%	62%	69%	67%
По рынку в целом	70%	68%	70%	70%	71%	71%	77%	77%	79%	73%

Доля страхователей, считающих свою страховую компанию надежной

	2005 г.	2006 г.	2007 г.	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.
Ингосстрах	94%	93%	97%	95%	98%	98%	95%	94%	97%	93%	97%	98%	97%	97%
РЕСО Гарантия	92%	93%	93%	92%	96%	96%	95%	93%	98%	94%	98%	95%	97%	95%
Ренессанс	100%	100%	67%	98%	96%	91%	90%	93%	92%	88%	95%	94%	100%	95%
СОГАЗ				98%	96%	98%	95%	99%	96%	97%	98%	94%	99%	95%
ВСК	93%	98%	92%	95%	95%	95%	96%	97%	92%	89%	90%	90%	95%	94%
ВТБ Страхование					100%		97%		97%	97%	93%	97%	97%	94%
АльфаСтрахование	93%	87%	99%	98%	96%	81%	94%	95%	93%	94%	96%	96%	94%	92%
Сбербанк страхование													97%	90%
Росгосстрах	86%	90%	95%	92%	92%	93%	91%	93%	88%	88%	84%	85%	87%	90%
МАКС	81%	90%	98%	87%	88%	97%	89%	86%	80%	78%	93%	90%	91%	90%
Согласие			94%	93%	89%	82%	89%	90%	87%	95%	80%	89%	76%	82%
По рынку в целом	90%	91%	93%	93%	92%	93%	92%	93%	90%	91%	91%	91%	92%	92%

Доля страхователей, считающих, что их компания полностью выполняет взятые на себя обязательства

	2005 г.	2006 г.	2007 г.	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.
Ингосстрах	96%	89%	96%	94%	93%	95%	90%	94%	93%	88%	95%	95%	97%	96%
СОГАЗ				92%	98%	91%	92%	98%	95%	95%	98%	93%	99%	95%
Сбербанк страхование												88%	94%	94%
ВТБ Страхование					100%		94%		97%	95%	94%	88%	98%	92%
РЕСО Гарантия	86%	85%	93%	92%	91%	96%	90%	91%	93%	89%	94%	91%	93%	91%
Югория				85%		95%	85%	64%	90%	91%	87%	89%	99%	91%
АльфаСтрахование	88%	84%	95%	98%	92%	87%	91%	93%	85%	83%	83%	93%	96%	89%
МАКС	69%	84%	88%	91%	89%	93%	80%	82%	78%	83%	86%	88%	93%	88%
АСКО				95%		91%	89%	83%	90%	94%	89%	90%	84%	86%
ВСК	92%	97%	94%	97%	97%	88%	92%	85%	90%	86%	90%	89%	89%	85%
Росгосстрах	78%	86%	91%	88%	88%	89%	85%	84%	78%	78%	76%	74%	83%	84%
Согласие			91%	91%	90%	83%	85%	89%	87%	88%	87%	81%	68%	77%
По рынку в целом	86%	88%	91%	91%	90%	91%	88%	88%	85%	86%	87%	86%	90%	88%

Доля страхователей, считающих, что их компания предоставляет качественный сервис в удобных офисах без очередей и грубости персонала

	2005 г.	2006 г.	2007 г.	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.
Сбербанк страхование												97%	96%	95%
Ингосстрах	94%	92%	96%	92%	93%	96%	92%	95%	96%	90%	93%	92%	93%	93%
АльфаСтрахование	92%	87%	96%	91%	94%	77%	94%	97%	91%	92%	93%	93%	95%	90%
РЕСО Гарантия	85%	85%	92%	89%	94%	96%	94%	92%	93%	93%	93%	89%	94%	90%
МАКС	76%	84%	89%	83%	89%	96%	88%	86%	81%	88%	84%	89%	85%	89%
СОГАЗ				90%	92%	94%	94%	95%	91%	93%	92%	86%	93%	88%
Югория				87%		95%	87%	73%	92%	92%	91%	94%	88%	88%
ВТБ Страхование					95%		95%		95%	93%	92%	93%	97%	87%
ВСК	91%	96%	90%	94%	92%	90%	92%	97%	90%	92%	85%	86%	89%	87%
Ренессанс		100%	85%	82%	93%	78%	88%	89%	85%	80%	97%	89%	99%	86%
Росгосстрах	81%	86%	90%	88%	90%	91%	89%	90%	90%	85%	77%	76%	81%	85%
Надежда				96%			96%	95%	97%	96%	84%	88%	88%	85%
Согласие			93%	90%	91%	91%	90%	91%	85%	87%	74%	83%	84%	83%
АСКО				92%		91%	92%	92%	96%	96%	81%	80%	82%	80%
По рынку в целом	86%	87%	90%	89%	90%	91%	91%	91%	91%	89%	85%	85%	89%	88%

Доля страхователей, считающих, что их компания - доступная, располагающая широкой сетью удобно расположенных представительств

	2005 г.	2006 г.	2007 г.	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.
Сбербанк страхование												98%	98%	96%
РЕСО Гарантия	99%	98%	97%	97%	95%	89%	91%	94%	94%	95%	94%	86%	93%	94%
Ренессанс	100%	100%	86%	92%	95%	75%	89%	82%	81%	81%	89%	90%	95%	93%
Ингосстрах	97%	98%	95%	94%	94%	92%	92%	93%	93%	87%	88%	89%	88%	90%
МАКС	100%	95%	97%	93%	97%	93%	92%	89%	87%	85%	79%	88%	84%	89%
Согласие			96%	97%	88%	85%	88%	97%	91%	82%	83%	87%	87%	86%
ВТБ Страхование					76%		97%		98%	92%	76%	88%	97%	85%
Росгосстрах	99%	97%	98%	97%	95%	94%	93%	92%	93%	92%	90%	87%	87%	84%
Надежда				95%			89%	97%	87%	96%	85%	86%	77%	84%
АльфаСтрахование	98%	93%	98%	93%	96%	87%	85%	83%	93%	84%	87%	89%	77%	84%
СОГАЗ				90%	94%	82%	89%	91%	91%	91%	87%	85%	82%	81%
ВСК	100%	99%	94%	98%	92%	88%	84%	84%	93%	86%	84%	81%	80%	78%
По рынку в целом	98%	96%	96%	96%	94%	89%	90%	90%	92%	89%	88%	87%	87%	84%

Доля страхователей, которые считают, что их компания предлагает клиентам привлекательные финансовые условия

	2005 г.	2006 г.	2007 г.	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.
МАКС	83%	75%	87%	77%	78%	78%	88%	79%	75%	76%	71%	82%	92%	91%
Сбербанк страхование												77%	90%	90%
ВСК	84%	71%	82%	82%	86%	83%	85%	84%	80%	79%	66%	77%	91%	90%
РЕСО Гарантия	62%	59%	79%	75%	80%	78%	82%	90%	88%	82%	76%	82%	89%	88%
Ренессанс	67%		68%	79%	86%	81%	83%	78%	77%	83%	77%	88%	89%	87%
АльфаСтрахование	63%	63%	77%	85%	84%	89%	80%	88%	85%	78%	79%	84%	82%	86%
СОГАЗ				73%	82%	91%	80%	83%	83%	88%	84%	87%	90%	85%
Ингосстрах	56%	75%	73%	77%	82%	76%	78%	86%	81%	77%	77%	81%	83%	85%
Надежда				87%			82%	78%	90%		65%	81%	81%	80%
ВТБ Страхование					75%		79%		93%	75%	81%	79%	91%	79%
Согласие			79%	80%	87%	93%	82%	91%	84%	84%	82%	78%	83%	77%
Росгосстрах	61%	69%	80%	79%	79%	78%	79%	81%	69%	67%	57%	64%	64%	66%
По рынку в целом	64%	70%	79%	79%	81%	80%	81%	83%	77%	77%	71%	76%	82%	81%

Доля страхователей, считающих свою компанию современной

	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.
Сбербанк страхование							96%	98%	96%
Ренессанс	99%	97%	96%	96%	98%	99%	95%	97%	96%
РЕСО Гарантия	97%	95%	93%	95%	95%	96%	92%	95%	96%
СОГАЗ	94%	96%	96%	94%	97%	95%	94%	97%	95%
Ингосстрах	86%	96%	96%	95%	89%	89%	95%	96%	95%
ВСК	96%	91%	94%	93%	93%	95%	90%	94%	94%
Согласие	83%	88%	95%	88%	90%	93%	96%	90%	94%
МАКС	97%	90%	83%	87%	83%	93%	96%	94%	94%
Надежда		96%	93%	97%	92%	88%	95%	95%	93%
АльфаСтрахование	96%	92%	95%	93%	93%	98%	98%	94%	92%
ВТБ Страхование		96%		73%	92%	98%	100%	98%	91%
Росгосстрах	91%	88%	90%	85%	85%	82%	81%	84%	88%
По рынку в целом	92%	92%	92%	89%	90%	90%	90%	92%	92%

Доля потребителей, намеренных воспользоваться услугами компании, если им понадобится страховка (от общего числа намеренных страховаться, вопрос без подсказки, данные от общего числа респондентов, приводятся данные по компаниям с уровнем готовности пользоваться ее услугами более 1%)

	2004 г.	2005 г.	2006 г.	2007 г.	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.
Росгосстрах	39%	37%	34%	32%	34%	46%	45%	38%	42%	41%	31%	25%	31%	23%	22%
РЕСО Гарантия	4%	7%	7%	8%	5%	6%	5%	10%	9%	10%	8%	17%	12%	18%	14%
АльфаСтрахование		1%	1%	1%	0%	2%	1%	3%	4%	3%	5%	4%	6%	8%	12%
Ингосстрах	6%	6%	4%	5%	5%	7%	5%	7%	7%	7%	7%	13%	7%	11%	11%
СОГАЗ					2%	1%	3%	2%	2%	2%	5%	6%	6%	7%	8%
ВСК	2%	3%	2%	3%	3%	3%	4%	4%	4%	5%	4%	3%	5%	5%	7%
Тинькофф Страхование															6%
Сбербанк страхование													7%	3%	6%
ВТБ страхование															4%
Ренессанс		1%	1%	1%	1%	2%	1%	2%	2%	2%	1%	2%	4%	5%	4%
МАКС	2%	2%	2%	4%	1%	0%	1%	2%	2%	2%	2%	4%	2%	1%	3%
АСКО															2%
Югория							1%	2%	2%	1%	4%	0%	2%	1%	2%
Энергогарант		1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	3%	1%	1%	1%	1%
Надежда								5%	0%	0%	2%	2%	2%	1%	1%
Согласие				0%	1%	1%	2%	2%	2%	1%	3%	4%	1%	1%	1%

Доля потребителей, готовых рекомендовать своего страховщика друзьям и знакомым (значение ИКУ)

	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.
Ингосстрах		80%	82%	77%	80%	79%	89%	90%	90%
РЕСО Гарантия	84%	81%	78%	83%	82%	90%	84%	89%	90%
Ренессанс	77%	83%		81%		80%	79%	90%	87%
Югория				71%	85%	90%	85%	82%	83%
СОГАЗ		82%			83%	89%	83%	88%	83%
АСКО		85%		87%	88%	83%	85%	81%	80%
ВСК		82%	79%	80%	74%	82%	77%	77%	80%
АльфаСтрахование	77%	76%		82%	70%	72%	87%	82%	79%
Сбербанк страхование							73%	66%	75%
Росгосстрах	79%	78%	76%	74%	67%	63%	66%	68%	72%
МАКС		74%		72%		75%	69%	71%	71%
Согласие	81%	77%	73%	75%	78%	73%	75%	70%	69%
ВТБ Страхование						80%	74%	69%	66%
По рынку в целом	79%	79%	77%	77%	76%	74%	77%	76%	78%