

87 процентов застрахованных россиян довольны работой своих страховых компаний. А 76 процентов готовы порекомендовать их родственникам, друзьям и знакомым. Как правило, речь идет о страховании жизни, здоровья, имущества, договорах ОСАГО и каско.

Департамент социологии Финансового университета при Правительстве РФ провел исследование, посвященное оценке деятельности страховых компаний гражданами, их клиентами. Цель – понять, в какой степени люди, пользующиеся услугами страховщиков, довольны размерами страховых компенсаций, выполнением взятых на себя обязательств, быстротой и качеством страховых процедур.

Ответ социологов – позитивен.

В 2016 году улучшилось потребительское восприятие ценовой политики страховщиков, исследователи рынка зафиксировали и значительный рост доли респондентов, удовлетворенных размерами страховки. Это, по мнению исследователей, связано с внедрением единой методики по определению размеров расходов на восстановительный ремонт поврежденных транспортных средств, принятой ЦБ РФ в конце 2014 года.

При этом число россиян, готовых подать в суд на страховые компании, стабильно снижается и составляет уже менее 2 процентов, комментирует Алексей Зубец. Пик недовольств был зафиксирован два года назад. Наибольшее число тех, кто сегодня готов подать в суд на страховые компании, находится в Москве, Нижегородской области и Санкт-Петербурге. Затем идут Красноярский край, Новосибирская, Мурманская, Волгоградская, Ярославская, Ростовская, Свердловская области.

Главная причина исков – это отказ страховщиков от выплат «в связи с отсутствием оснований» и заниженная оценка ущерба, по которой компании выплачивают «страховые».

Чтобы нивелировать недовольство клиентов и их иски в суды, в страховых компаниях

предлагают, к примеру, заказывать независимую оценку поврежденного имущества. Граждане на это идут.

Иногда причиной обращения в суды являются недоразумения по содержанию подписанных клиентами договоров страхования.

«При обращении за страховкой в случае возникновения тяжелой болезни вдруг выясняется, что в договоре страхования исключен этот пункт, либо сформулирован с оговоркой, напечатанной мелким шрифтом, а клиент, подписывая документ, ее не заметил», – поясняет Алексей Зубец.

Впрочем, страхованием жизни в России охвачено всего 1,5 процента населения и судебные издержки для страховых компаний при проигрыше не столь значительны. Главным образом, судебные споры связаны с размерами возмещения по ОСАГО.

«Два года назад в суды обратились 27 процентов недовольных выплатами по ОСАГО, каждый третий владелец полиса, в этом году – 14 процентов», – уточняет исполнительный директор Российского союза автостраховщиков (РСА) Евгений Уфимцев. Он прогнозирует, что уже в ближайшее время судов станет еще меньше. «Во-первых, все большую популярность набирает сервис по прямому возмещению убытков по ОСАГО вашей страховой компанией, а не страховщиком виновника аварии. И с этой инициативой вышли сами страховщики. Во-вторых, до 1 октября 2016 года в Думу поступит законопроект о возмещении ущерба по страховым полисам ОСАГО в натуральной форме», – сообщил Уфимцев.

По его словам, предложения РСА сводятся к тому, чтобы поврежденные авто, выпущенные не позже 2 лет, ремонтировали на дилерских станциях, а владельцы новых машин не доплачивали за износ. Список таких ремонтных станций будет предоставляться клиентам страховых компаний.

Источник: [Российская газета](#) , 13.07.16

Автор: Зыкова Т.