

Рейтинг пользования страховыми компаниями

Компания Profi Online Research опубликовала результаты ежеквартального синдикативного исследования "Мониторинг страхового рынка. Страховые компании" за III квартал 2009 года.*

Как показали его результаты, большинство респондентов пользуются услугами «Росгосстраха» - 44%. На втором месте находится «РОСНО», которая уступает лидеру почти в два раза: только 23% отметили, что прибегают к услугам этой компании. На третьем месте «Ингосстрах» - в первой половине 2009 года 15% опрошенных указали, что сотрудничают с этим страховщиком.

«Альфастрахование» и «Ресо-гарантия» также оказались достаточно популярны среди россиян: приблизительно один из десяти участников исследования отмечал, что является их клиентом.

Остальные страховые организации получили 7 и менее процентов голосов респондентов (см. рис. №1).

* В исследовании принимают участие 7 100 российских граждан в возрасте от 21 до 55 лет, принимающих финансовые решения или оказывающих влияние на принятие решений в семье. Исследование проводится методом анкетного опроса респондентов через Online панель Profi Online Research в 13 крупнейших городах страны: Москва, Санкт-Петербург, Казань, Челябинск, Новосибирск, Ростов-на-Дону, Нижний Новгород, Уф, Екатеринбург, Самара, Омск, Пермь, Волгоград.



Рис. №1: Текущее пользование услугами страховых компаний

Отметим, что из 44%, указавших, что пользуются услугами «Росгосстраха», 37% считают эту компанию своим основным страховщиком. Из 23% клиентов «РОСНО» привязанность к ней испытывают 13%, которые считают эту компанию своей основной страховой организацией. Относительно «Ингосстраха», из 15% тех, кто прибегает к его услугам, менее половины (6%) считают этого страховщика своим основным. Таким образом, становится понятно, что если человек и оформил страховку в той или иной компании, это вовсе не значит, что у него существует приверженность к ней. И, вероятнее всего, если конкурент предложит более выгодные условия, клиент, не задумываясь, перейдет к нему (см. рис. №2). Более того, 7% участников исследования отметили, что не считают ни одну из компаний, у которой они приобретали страховку, своей основной. Скорее всего, эти люди были вынуждены оформить договор с тем или иным страховщиком не осознанно (приобретали страховку в составе пакета другой услуги). Например, при получении ипотеки или автокредита, банки обязывают заемщиков застраховать кредит и чаще всего предлагают для этого свою страховую компании.



Рис. №2: Какую страховую компанию Вы считаете своей основной?

Абсолютное большинство клиентов отечественных страховых компаний выразили высокую степень удовлетворенности предоставляемым уровнем обслуживания – 93%. И лишь 7% участников исследования отметили, что есть некоторые вещи, которые в обслуживании им не нравятся.

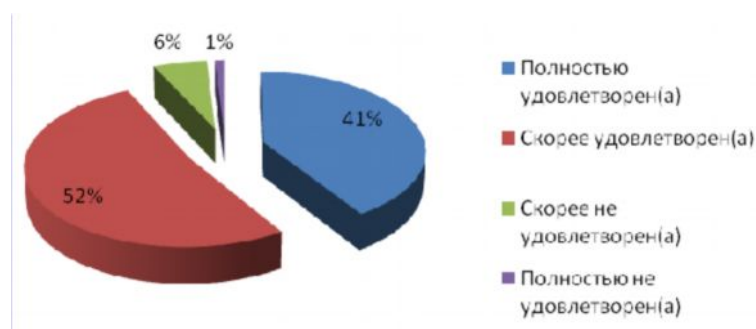


Рис. №3: Степень удовлетворенности обслуживанием в страховых компаниях

Информация о компании:

Компания Profiresearch.ru работает с 2006 года, специализируется на проведении маркетинговых исследований, основанных на передовых Интернет-технологиях. На данный момент Online-панель компании насчитывает более 92 000 респондентов.

По вопросам информационного сотрудничества и за дополнительной информацией обращайтесь к **Валерии Ериной** – тел. (495) 930 06 93, valeria@profiresearch.ru