

Это на 1 п.п. больше, чем годом ранее

Средняя удовлетворенность сроками выплат по ОСАГО в 2024 году составила 93%. Это на 1 п.п. выше, чем годом ранее. Об этом свидетельствуют результаты исследования, проведенного исследовательской компанией ORO осенью этого года. При этом клиенты всех семи страховых компаний, участвующих в опросе, почти в полном объеме удовлетворены сроками выплат (об этом сказали от 89 до 97%), сообщает пресс-служба Информационного проекта «ОСАГО: общественная экспертиза»,

В среднем 52% автомобилистов готовы рекомендовать своего страховщика ОСАГО родственникам и знакомым (аналогичный результат был получен в 2023 году). Индекс NPS (Net Promoter Score) страховых компаний-участников исследования, предоставляющих услуги ОСАГО, находится в диапазоне от 42 до 73 пунктов. Он показывает, насколько клиенты удовлетворены услугами страховой компании и готовы рекомендовать ее полис друзьям и знакомым.

Ключевым драйвером высоких оценок NPS, как и в прошлом году, остается скорость урегулирования, в частности начисления выплат и оформления документов в целом.

Авторы исследования отмечают, что подача документов по страховому событию ОСАГО происходит в основном в офисе страховой компании (в среднем в 48% случаев). На втором по популярности месте – использование мобильного приложения (17%). Но для одной из страховых компаний этот показатель сильно превышает средние значения и достигает до 77%.

Комментируя эти данные, координатор движения «Синие ведерки» Пётр Шкуматов отметил, что в июле 2023 года было запущено удаленное урегулирование убытка после ДТП в рамках ОСАГО. «Благодаря этому отпала необходимость посещать офис страховой компании для подачи документов, чем и воспользовалась более

«оцифрованная» часть автомобилистов, – пояснил эксперт. – Многие используют для оформления ДТП приложения «Помощник ОСАГО» и «Госуслуги Авто». Кроме того, в скором времени автомобилисты смогут оформлять ДТП по европротоколу в приложениях страховых компаний. Поправки в законодательство для этого Госдума уже приняла в первом чтении».

Средняя удовлетворенность размером выплат составила 76%, что на 2 п.п. больше, чем в прошлом году. Также по итогам исследования можно сказать, что клиенты большинства компаний в целом довольны работой колл-центра (средний показатель по компаниям 67%). Особенно автомобилисты довольны вежливостью операторов (79% в среднем), а также полнотой и понятностью ответов (средний показатель – 74%). При этом страховым компаниям критично сокращать скорость ответа оператора (участники опроса оценивали этот показатель ниже других – только 55% клиентов в среднем удовлетворены данным аспектом).

Википедия страхования