



# **Исследование клиентоориентированности страховых компаний**

## Об исследовании



Цель проведения исследования - повышение информированности страхователей, облегчение им процесса выбора страховой компании

По результатам исследования были построены ранкинги клиентоориентированности, учитывающие степень привлекательности условий страхования участников исследования и их политику осуществления страховых выплат

Исследование проводилось по 4 видам страхования:

- КАСКО
- страхование имущества
- медицинское страхование
- страхование жизни

## Участники



Предложения об участии в исследовании были разосланы страховым компаниям, имеющим (согласно данных Госфинуслуг) лицензии на страхование жизни либо на все 3 вида рискованого страхования, которые анализировались в ходе конкурса: КАСКО, страхование имущества, медицинское страхование

В исследовании приняли участие 32 страховых компании: 21 рискованая компания и 11 компаний, специализирующихся на страховании жизни

## Порядок проведения исследования



Для участия необходимо было заполнить анкеты из 2 частей :

- в первой части осуществлялся расчет страхового тарифа по гипотетическому договору страхования согласно исходных данных, приведенных в анкете (с целью обеспечения сопоставимости страховых тарифов, всем участникам исследования предлагались одинаковые исходные данные)
- во второй части, путем ответа на вопросы, раскрывались условия программы страхования, по которой был рассчитан страховой тариф в 1-ой части анкеты: ограничения, требования к процедуре урегулирования страхового случая, наличие дополнительных сервисов

# Критерии оценки клиентоориентированности



## Лояльность условий по отношению к клиенту:

- Размер тарифа
- Ограничительные условия
- Особенности процедуры урегулирования (срок принятия решений, количество документов)
- Наличие дополнительного сервиса

## Политика осуществления страховых выплат:

- Уровень страховых выплат
- Средняя выплата на 1 страховой случай

## Результаты исследования: Автострахование (КАСКО)



	Название СК	Сумма баллов
1	Украинская страховая группа	36,40
2	СК"Универсальная"	32,36
3	Страховое общество "Ильичевское"	32,22
4	Столица	31,27
5	ПРОСТО Страхование	30,73
6	ЗАО СК "ВУСО"	30,67
7	АСКО - Донбасс Северный	30,43
8	Омега	30,39
9	СК "Альфа-страхование"	30,29
10	Теком	29,83
11	Оранта	27,60
12	Эталон	26,21
13	Провидна	25,59
14	ПЗУ Украина	24,98
15	Индиго	24,25
16	ОАО СК "Гарантия"	23,83
17	АО ЗТ СК"Формика"	21,87
18	ЗАО «Городская страховая компания»	21,09
19	ЗАО СК"Крона"	21,02
20	АО Страхование группа "Ю.БІ.АЙ"	20,21
21	Дженерали гарант	17,17

## Выводы по результатам исследования: Автострахование (КАСКО)



Тарифы в большинстве компаний находятся примерно на одинаковом уровне, условия страхования отличаются в основном количеством исключений и особенностями процедуры выплаты страхового возмещения

### Наиболее типичные исключения:

- передача автомобиля в аренду
- использование его в качестве такси или для обучения вождению
- эксплуатация автомобиля в аварийном состоянии
- вождение в состоянии алкогольного опьянения
- установка дополнительного оборудования, нарушающего правила пожарной безопасности

## Результаты исследования: Страхование квартиры



	Название СК	Сумма баллов
1	Страховое общество "Ильичевское"	55,97
2	АСКО - Донбасс Северный	53,37
3	ЗАО СК "ВУСО"	50,43
4	СК"Универсальная"	47,56
5	ПРОСТО Страхование	46,91
6	ОАО СК "Гарантия"	43,37
7	Омега	43,35
8	Провидна	40,25
9	Крона	39,61
10	Украинская страховая группа	37,87
11	АО Страховая группа "Ю.БІ.АЙ""	37,37
12	СК "Альфа-страхование""	36,82
13	Индиго	31,00
14	Дженерали гарант	29,93
15	Столица	25,88
16	ЗАО «Городская страховая компания»	25,82
17	Эталон	24,74
18	Оранта	17,90
19	АО ЗТ СК"Формика""	13,80
20	Теком	9,76



# Выводы по результатам исследования: Страхование квартиры



Общая тенденция условий страхования квартир - наличие большого числа ограничений по договорам страхования

## Наиболее распространенные исключения:

- нарушения правил пожарной безопасности
- использование имущества в неисправном состоянии
- использование имущества не по назначению
- порча имущества животными
- проведение ремонтно-строительных работ в застрахованном помещении
- естественное оседание нового дома

Кроме этого, существует ряд ограничений по выплатам, которые касаются условий хранения имущества, наличия документов на имущество, а также лимиты на различные виды выплат

## Результаты исследования: Медицинское страхование



	Название СК	Сумма баллов
1	Крона	55,02
2	ПРОСТО Страхование	41,79
3	Столица	39,5
4	ОАО СК "Гарантия"	38,9
5	Страховое общество "Ильичевское"	37,87
6	ЗАО СК "ВУСО"	37,01
7	Провидна	35,88
8	УСГ	34,78
9	Индиго	33,34
10	Универсальная	33,05
11	АО ЗТ СК "Формика"	31,90
12	Дженерали гарант	31,66
13	Оранта	30,64
14	Омега	30,60
15	СК "Альфа-страхование"	30,23
16	ПЗУ Украина	28,76
17	Эталон	25,80
18	Теком	22,38
19	ЗАО «Городская страховая компания»	18,92

## Выводы по результатам исследования: Медицинское страхование



По тарифам наблюдается значительный разброс. Это объясняется наличием существенных отличий в уровне рисков, которые принимают на себя различные страховые компании

### Наиболее распространенные исключения:

- онкологические заболевания
- хронический гепатит
- туберкулез
- диабет
- заболевания сосудов
- хронические заболевания, обнаруженные до вступления в силу договора страхования
- наследственные заболевания
- заболевания, имеющие характер эпидемии

## Результаты исследования: Страхование жизни



	Название СК	Сумма баллов
1	"АСКА-Жизнь"	58,23
2	ОДО "СК "Ильичевская"	58,10
3	ЧАО СК "ПЗУ Украина страхование жизни"	53,16
4	ОДО СК "Альфа Страхование - Жизнь"	48,59
5	ЧАО СК "ТАС"	46,56
6	СК "Охрана жизни"	44,01
7	ПАО КСЖ "Универсальная"	40,96
8	КСЖ "Брокбизнес"	40,07
9	ЗАО "ВИЕЙБИ Жизнь"	39,29
10	ЗАО "КД Жизнь"	37,95
11	ЗАО СК "Теком Жизнь"	37,16

## Выводы по результатам исследования: Страхование жизни



Объем ежеквартальных платежей в анализируемых компаниях колеблется в пределах от 1500 до 4000 тыс.грн.

Срок для принятия решения об осуществлении выплаты – от 4 до 30 дней

Размеры инвестиционного дохода, начисленного компаниями по аналогичным договорам страхования в 2009 году демонстрируют значительные колебания: от 2% до 17,4% годовых

### Основные отличия в предложениях компаний касаются:

- условий формирования выкупной суммы
- санкций за своевременную неуплату страхового платежа
- процедуры расторжения договора