О ценности простых процессов без лишних действий водители говорили почти в 2 раза чаще, чем о скорости выплаты или ремонта

Для водителей при урегулировании ДТП по каско простота процесса оказалась важнее, чем его сроки. Такие результаты получила СберСтрахование в ходе исследования об ожиданиях автовладельцев при обращении в страховую по каско.

Отвечая на вопрос о главном ожидании от страховой, в котором можно было выбрать несколько вариантов ответа, большинство, 68% водителей отметили достаточную сумму выплаты и полноту ремонта. Ещё 22% респондентов ждут, что для получения поддержки им не придётся совершать много лишних действий и дополнительных поездок, 15% рассчитывают обойтись без заполнения и сбора большого количества документов. Скорость урегулирования на первый план ставят 12% опрошенных.

Автовладельцы также поделились, своим опытом урегулирования происшествий с авто по каско. Оказалось, что среди тех, кто пользовался полисом в последние 5 лет 13% столкнулись именно с долгим и сложным процессом сбора документов. Участники опроса называли и другие проблемы: 23% остались недовольны качеством ремонта, 18% столкнулись с тем, что суммы выплаты не хватило на восстановление автомобиля, 4% было трудно дозвониться до страховой, получить ответы на вопросы или узнать статус заявления. Ещё 3% пришлось ехать в офис компании, потому что подать заявление онлайн было нельзя. Остальные 39% респондентов обращавшихся по каско проблем не испытывали.

Также участники опроса рассказали, как опыт урегулирования повлиял на дальнейший выбор страховой компании. Так 35% водителей, получавших возмещение по каско, остались довольны и продолжили пользоваться услугами своей компании. Ещё 25% урегулирование тоже устроило, но они перешли к другому страховщику, потому что нашли полис дешевле. Сменили компанию 13% опрошенных, потому что их не устроил размер выплаты, а 11% хоть и остались недовольны, но страховую менять не стали из-за убеждения, что условия везде одинаковые. Ещё 16% опрошенных не смогли определиться с ответом.

В целом при продлении полиса 44% владельцев каско ищут более выгодное предложение: 40% самостоятельно сравнивают варианты на рынке, ещё 4% поручают это агенту. 38% продлевают полис в своей страховой компании, не изучая

альтернативы. Остальные 18% водителей поступают по-разному в зависимости от ситуации.

Дмитрий Пурсанов, директор розничного страхования СберСтрахования: «Помощь при страховом случае должна быть полной, оперативной и не требовать от человека, который и так находится в стрессе, лишних действий. Поэтому мы оказываем поддержку застрахованным сразу с момента события, не дожидаясь заявления и других документов. Сегодня водитель при ДТП может сразу позвонить на номер 900, где специализированный сотрудник. Он поможет с оформлением происшествия, ответит на все сопутствующие вопросы и сразу во время разговора выдаст направление в сервис по каско. От клиента нужны только фото с места события, которые он может прислать в мессенджере или по электронной почте. Таким образом в мастерскую можно ехать в места аварии, а оставшиеся документы по ДТП дослать позднее».

Исследование проводилось в октябре 2026 года среди жителей 37 российских городов с населением более 500 тыс. человек.

Википедия страхования, 23.11.2026 г.