



ДЕЛО, КОТОРОМУ БЕСКОНЕЧНО ПРЕДАН

Годовой отчет 2016



ДЕЛО, КОТОРОМУ БЕСКОНЕЧНО ПРЕДАН

Годовой отчет 2016

Содержание

4 КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ 2016 ГОДА

6 ОСНОВНЫЕ СОБЫТИЯ 2016 ГОДА

8 ОБРАЩЕНИЕ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА



10 ПОЛОЖЕНИЕ СПАО «ИНГОССТРАХ» НА СТРАХОВОМ РЫНКЕ

- 12 Основные события и тенденции на российском страховом рынке в 2016 году
- 18 Текущее позиционирование Компании на рынке



20 ПРИОРИТЕТНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

- 22 Автострахование
- 24 Страхование имущества и гражданской ответственности, комплексное ипотечное страхование
- 25 Развитие интернет-технологий
- 26 Добровольное медицинское страхование
- 27 Страхование имущества юридических лиц
- 30 Страхование ответственности юридических лиц
- 32 Страхование авиационных рисков
- 33 Страхование космических рисков
- 34 Страхование грузов
- 35 Страхование судов и ответственности судовладельцев
- 36 Страхование транспортных операторов
- 39 Страхование путешественников
- 40 Ингосстрах Exclusive
- 42 Входящее перестрахование

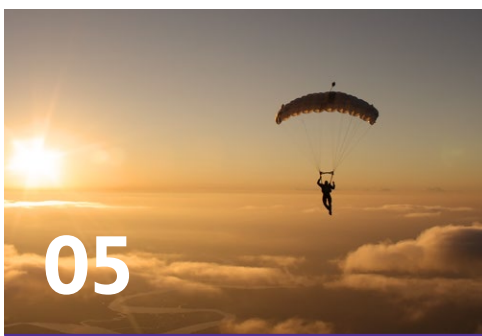


44 ПЕРЕСТРАХОВОЧНАЯ ЗАЩИТА

- 46 Неморские риски
- 46 Морские риски
- 47 Авиационные риски
- 47 Космические риски



48 ИНВЕСТИЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ



52 РЕГИОНАЛЬНАЯ СЕТЬ

- 54 Филиальная сеть
- 55 Загранпредставительства



56 ПЕРСОНАЛ



60 РИСК-МЕНЕДЖМЕНТ

- 62 Классификация рисков
- 64 Система управления рисками
- 64 Совершенствование системы внутреннего контроля и аудита
- 65 Инвестиционные и финансовые риски
- 66 Страховые риски
- 67 Риски мошенничества и обеспечение информационной безопасности
- 68 ИТ-риски
- 69 Риск-аудиты



70 МАРКЕТИНГ



74 КОММУНИКАЦИИ

- 76 Взаимодействие с государственными и общественными организациями
- 77 PR-деятельность
- 80 Благотворительность и спонсорство



82 ОСНОВНЫЕ ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

- 84 Результаты деятельности
- 84 Рейтинги финансовой устойчивости
- 85 Аудиторское заключение по бухгалтерской отчетности
- 90 Бухгалтерский баланс страховщика
- 91 Отчет о финансовых результатах страховщика



94 ДОЧЕРНИЕ КОМПАНИИ

- 96 Дочерние компании в России
- 99 Дочерние компании за рубежом

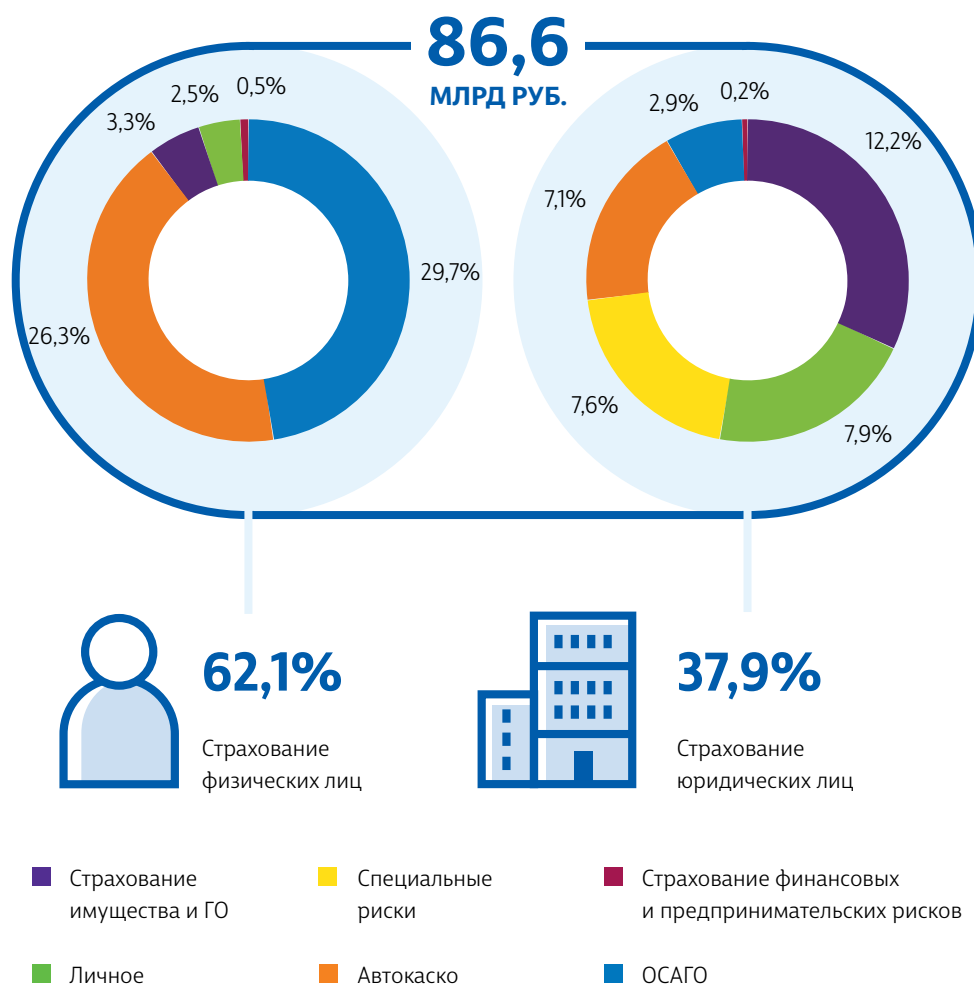


100 РЕКВИЗИТЫ

- 102 Реквизиты СПАО «Ингосстрах»
- 102 Загранпредставительства СПАО «Ингосстрах»
- 103 Дочерние компании за рубежом
- 103 Дочерние компании в России
- 103 Прочие аффилированные компании

Ключевые показатели 2016 года

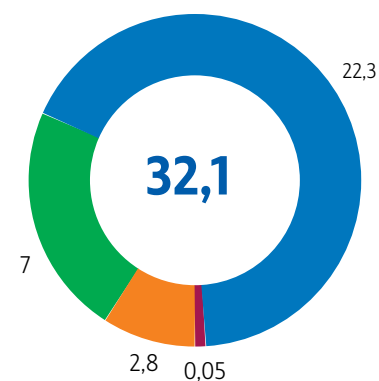
Страховые премии по прямому страхованию без рисков, принятых в перестраховании



83 ФИЛИАЛА
В СУБЪЕКТАХ РФ

69 ЛЕТ
НА РЫНКЕ

Выплаты по добровольному страхованию, млрд руб.



Позиция группы «ИНГО» на страховом рынке по некоторым видам страхования



Выплаты по ОСАГО, млрд руб.





Победитель в номинации
«Страховая компания года»
премии «Банк года»

Эксперт РА:

A++

«Исключительно высокий
уровень надежности»

STANDARD & POOR'S:

BB+

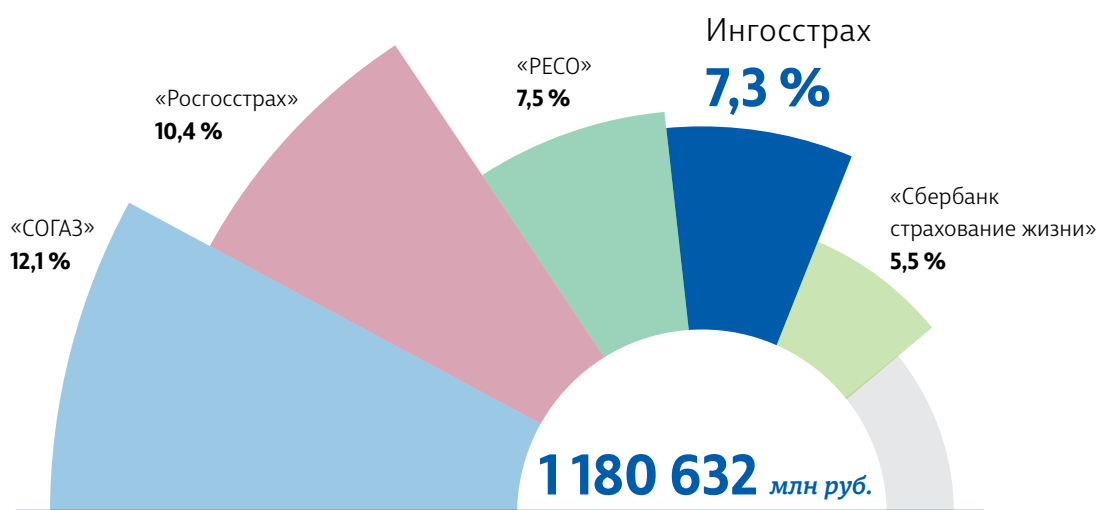
Рейтинг по международной
шкале, прогноз
«Стабильный»

ru AA+

Рейтинг по национальной
шкале

Ингосстрах входит в топ-5 страховых компаний РФ

Крупнейшие страховые компании на рынке России по собранной премии (кроме ОМС)



ВЫСОКИЙ ЗАПАС ФИНАНСОВОЙ
УСТОЙЧИВОСТИ ОБЕСПЕЧИВАЕТ
НЕИЗМЕННО ВЫСОКУЮ ПЛАТЕ-
ЖЕСПОСОБНОСТЬ

17,5
млрд руб.

Уставный капитал

79
млрд руб.

Страховые резервы

42,9
млрд руб.

Собственные средства



Крупнейшие
в истории страхования
выплаты



Надежное партнер-
ство по перестрахо-
ванию



Передовые решения
на всех этапах
реализации услуг

Основные события 2016 года

ЯНВАРЬ

Ингосстрах осуществил выдачу мобильных POS-терминалов 2can & iBox своим страховым агентам. Благодаря этому клиенты компании смогут оплачивать приобретаемые через агентов страховые продукты с помощью банковских карт.

Совместный проект Ингосстраха и крупнейшего разработчика заказного программного обеспечения EPAM (NYSE: EPAM) стал победителем в номинации «Лучший ИТ-проект для страховых компаний» на конкурсе «Проект года 2015». Организатором конкурса выступил Global CIO, официальный портал ИТ-директоров России.

ФЕВРАЛЬ

Ингосстрах выпустил новую версию мобильного приложения IngoMobile для смартфонов и планшетов на платформе iOS, Android и Windows Phone. Одно из главных нововведений — новый сервис «Оплатить счет».

МАРТ



Ингосстрах и Федерация хоккея России (ФХР) подписали соглашение, согласно которому Ингосстрах получил статус официального партнера Чемпионата мира по хоккею с шайбой ИИХФ 2016 года, Россия. Мероприятие прошло с 6 по 22 мая 2016 года на ледовых площадках в Москве и в Санкт-Петербурге.

МАРТ

Портал Сравни.ру составил рейтинг лучших страховых компаний 2015 года, по результатам которого СПАО «Ингосстрах» получило статус «Лучшая страховая компания 2015 года» в сегменте физических лиц (кроме обязательного медицинского страхования).

На официальной странице Ингосстраха в Facebook появилась возможность произвести расчет и приобрести полис страхования онлайн, а также внести очередной платеж без перехода на веб-сайт компании.

МАЙ



В Сочи состоялось открытие медицинского центра «Будь Здоров» одноименной сети клиник, принадлежащей СПАО «Ингосстрах». Это уникальный для России центр, который объединяет на своей базе возможности медицинского обслуживания и оказания санаторно-курортных и реабилитационных услуг.

Медиапроекты группы компаний «РДВ-медиа» — портал Rabota.ru и бизнес-издание «Элитный персонал» — подвели итоги ежегодного рейтинга работодателей России «Индекс Лидерства. Лучшая компания для работы и карьеры». По результатам оценки СПАО «Ингосстрах» получило статус «Лучший работодатель в сфере страхования 2015 года».

Рейтинговое агентство RAEX («Эксперт РА») актуализировало рейтинг привлекательности работодателя Ингосстрах на уровне A.hr — «Высокий уровень привлекательности работодателя». Компания участвует в данном рейтинге с 2013 года, уровень A.hr присваивается страховщику четвертый год подряд.

ИЮНЬ



Ингосстрах запустил новый онлайн-проект «IngoLab — Лаборатория инноваций», направленный на увеличение вовлеченности клиентов в жизнь Компании. Проект рассчитан как на действующих, так и на потенциальных клиентов, желающих предложить свою идею по развитию продуктов и услуг Ингосстраха в розничном сегменте.

ИЮЛЬ

Международное рейтинговое агентство Standard & Poor's GlobalRatings (S&P) подтвердило долгосрочные кредитные рейтинги контрагента и финансовой устойчивости СПАО «Ингосстрах» на уровне BB+, а также рейтинг Компании по национальной шкале на уровне ruAA+. Прогноз пересмотрен с «Негативного» на «Стабильный».

Ингосстрах внедряет электронный документооборот Synerdocs.

АВГУСТ

Ингосстрах усовершенствовал работу автоматизированной информационной системы и значительно ускорил процесс разработки и тестирования основной бизнес-системы Компании благодаря внедрению технологии виртуализации баз данных Delphix.



СЕНТЯБРЬ



СПАО «Ингосстрах» выступило партнером Международного конкурса молодых исполнителей популярной музыки «Новая волна 2016», который проходил в Сочи с 3 по 9 сентября 2016 года.

ОКТАБРЬ

Ингосстрах завершил очередной проект по оценке ИТ-инфраструктуры Компании. Целью данного проекта стало исследование рабочих нагрузок SQL-серверов в рамках программы Microsoft SAM Services. Была проведена оценка особенностей, сильных и слабых сторон сервисов, а также рисков, связанных с их использованием.

Ингосстрах и «Яндекс.Маркет» выступили партнерами первого пилотного проекта по продаже коробочных страховых продуктов в режиме онлайн.

НОЯБРЬ

Рейтинговое агентство RAEX («Эксперт РА») подтвердило рейтинг надежности Ингосстраха на уровне A++, что соответствует «Исключительно высокому (наивысшему) уровню надежности». Прогноз по рейтингу — «Стабильный».

Обращение Генерального директора



Совокупный объем сборов страховых компаний группы «ИНГО» в 2016 году составил 101,8 млрд рублей, что на 19% больше, чем годом ранее.

В 2016 году страховой рынок России продемонстрировал энергичный рост: объем достиг 1,2 трлн рублей, прирост составил 15,3%. После трехлетнего замедления рост рынка ускорился, и значение показателя стало максимальным с 2013 года. По итогам 2016 года в абсолютном выражении страховой рынок (без учета ОМС) вырос на 157 млрд рублей. Почти 55% абсолютного прироста было обеспечено сегментом страхования жизни. Наибольший вклад в прирост взносов также внесли страхование от несчастных случаев и болезней (+27,1 млрд рублей), ОСАГО (+15,7 млрд рублей), ДМС (+8,9 млрд рублей), страхование прочего имущества граждан и юридических лиц (по 7,5 млрд рублей) и страхование финансовых рисков (+6,8 млрд рублей).

К значимым событиям 2016 года можно отнести создание Российской национальной перестраховочной компании (АО «РНПК»), которая получила лицензию на осуществление перестрахования 12 октября 2016 года. РНПК является 100%-но дочерней структурой Банка России. Деятельность РНПК призвана значительно увеличить емкость российского перестраховочного рынка и обеспечить страховой защитой предприятия, которые ее лишились из-за санкций и невозможности перестрахования рисков за рубежом. К важным для российского страхового рынка событиям 2016 года можно также отнести и включение ВСС Банком России в единый реестр саморегулируемых организаций (СРО) в сфере финансового рынка.

На фоне сложностей, которые происходят в мировой и российской экономике, в 2016 году СПАО «Ингосстрах» получило хороший результат — Компания прибыльна как в финансовой, так и в операционной деятельности.

По итогам 2016 года объем премий по прямому страхованию увеличился на 17,7% и составил 86,6 млрд рублей, доля рынка Компании составила 7,3%, увеличившись на 0,2 п. п. по сравнению с 2015 годом.

По данным консолидированной финансовой отчетности по МСФО, совокупный объем сборов страховых компаний группы «ИНГО» в 2016 году составил 101,8 млрд рублей, что на 19% больше, чем годом ранее. Констатируя достижение психологически важного рубежа по собранной премии — более 100 млрд рублей, мы понимаем, что это не самоцель, а только лишь этап на пути уверенного и постоянного развития Компании. Выплаты составили 44,3 млрд рублей, примерно столько же, как и в 2015 году. По итогам 2016 года группа «ИНГО» заняла третье место по объему страховых сборов.

Сборы СПАО «Ингосстрах» за 2016 год, по данным МСФО, составили 90,8 млрд рублей (прирост 15%). В частности, по операциям прямого страхования было получено 85,9 млрд рублей (прирост 17%), по операциям входящего перестрахования — 4,9 млрд рублей. Общий объем выплат СПАО «Ингосстрах» за 2016 год, по МСФО, составил 42 млрд рублей, что сопоставимо с объемом выплат в 2015 году. Выплаты

70 лет

исполнится СПАО «Ингосстрах»
в 2017 году

по операциям прямого страхования составили 38,3 млрд рублей, по операциям входящего перестрахования — 3,7 млрд рублей. Общий инвестиционный доход СПАО «Ингосстрах» за 2016 год составил 7,3 млрд рублей.

Учитывая непростую финансово-экономическую ситуацию, СПАО «Ингосстрах» уделяет особое внимание мониторингу и оценке рисков, чтобы своевременно реагировать на происходящие изменения. Особенно пристально Компания следит за ситуацией в кризисном сегменте — ОСАГО, где активную деятельность развернули так называемые автоюристы.

В 2016 году страховым сообществом и законодателями была проделана большая работа, направленная на стабилизацию ситуации и борьбу с мошенниками. В итоге эта работа получила воплощение в поправках к закону об ОСАГО. Мы понимаем, что некоторые проблемы в этом сегменте бизнеса все еще сохраняются, нам есть над чем работать в будущем.

Для СПАО «Ингосстрах» 2017 год будет юбилейным — Компании исполнится 70 лет. К этой знаменательной дате мы подошли бодрыми, с интересом к жизни и большими планами на будущее.

Главную ставку мы делаем на развитие цифровых технологий, что является одной из наших стратегических задач в 2017 году. Компания обновляет сайт в стремлении сделать его адаптивным; кстати, в этом мы — пионеры на российском страховом рынке. Сейчас, чтобы купить страховой полис, например каско, требуется вручную заполнить множество полей. СПАО «Ингосстрах» внедряет технологии, которые сведут этот процесс к минимуму действий: клиентам будет предложен предиктивный ввод данных и другие современные технологии. Кроме того, если вы уже являетесь нашим клиентом или зарегистрированы в Личном кабинете, вся информация о вас будет автоматически появляться в форме, которая заполняется при покупке или продле-

нии того или иного продукта. Также вы всегда сможете вернуться к незавершенному расчету и продолжить его без повторного ввода данных. Мы приложили большие усилия к тому, чтобы запустить цифровые платежи. Развитие клиентских сервисов и возможность приобретения продуктов в режиме онлайн по-прежнему остаются приоритетными для СПАО «Ингосстрах». Это качественно новый уровень инноваций, которые помогают каждому клиенту здесь и сейчас. Мы хотим, чтобы вам было удобно и комфортно взаимодействовать с нами.

СПАО «Ингосстрах» разработало новую бренд-платформу. Весь 2017 год пройдет под слоганом «Поколение 7.0 — Страхование в седьмом поколении». Тем самым мы хотим подчеркнуть некое обновление, перезагрузку и так хорошо работающей Компании. Мы работаем для поколения людей, которые живут полной жизнью. Для тех, кто ценит комфорт и безопасность. Для тех, у кого каждый день наполнен смыслом, интересной работой, радостью. Для тех, у кого есть цели, кто хочет уверенно смотреть в будущее.

Подводя итоги 2016 года, хочу выразить уверенность в успешном будущем Компании, в ее стабильности и надежности. Мы гордимся своей финансовой устойчивостью, опытом и традициями, которые накоплены за почти семь десятилетий. Уверен, что СПАО «Ингосстрах» будет и в дальнейшем укреплять свои лидерские позиции на страховом рынке России.

Выражаю искреннюю признательность и благодарность многочисленным клиентам и партнерам за долгосрочное сотрудничество, акционерам — за поддержку, сотрудникам — за продуктивную и эффективную работу при достижении амбициозных целей.

С уважением,



Михаил Волков

Генеральный директор,
Председатель Правления СПАО «Ингосстрах»

01

ПОЛОЖЕНИЕ СПАО «ИНГОССТРАХ» НА СТРАХОВОМ РЫНКЕ

*Основные события и тенденции
на российском страховом рынке в 2016 году . . . 12*

*Текущее позиционирование
Компании на рынке 18*





Основные события и тенденции на российском страховом рынке в 2016 году



РОСТ СТРАХОВОГО РЫНКА БЕЗ ОМС
В 2016 ГОДУ СОСТАВИЛ:

12,9%

в I квартале

15,0%

во II квартале

18,0%

в III квартале

15,6%

в IV квартале

По итогам 2016 года по-прежнему наблюдается тенденция сокращения числа участников страхового рынка Российской Федерации. Количество участников страхового рынка за 2016 год уменьшилось на 79 страховых компаний (в 2015 году рынок покинули 70 страховых компаний). По состоянию на 1 января 2017 года в реестр Центрального банка России включены 255 страховых компаний. Увеличение темпов сокращения рыночных участников обусловлено повышением требований мегарегулятора к качеству активов страховых компаний на фоне усложнения макроэкономических условий.

Тенденция консолидации страховой отрасли сопровождается усилением концентрации сборов страховых премий у лидеров рынка в 2016 году. По итогам 2016 года на первые 10 страховых групп приходится 76,1% суммарных сборов на страховом рынке без ОМС, что на 0,3 п. п. выше показателя прошлого года. При этом доля топ-5 компаний снизилась по итогам 2016 года по сравнению с 2015-м на 3,8 п. п. Снижение доли обусловлено опережающими темпами роста страхования жизни и увеличением веса страховщиков жизни в общем объеме страховых премий.

После трехлетнего замедления страховой рынок показал максимальный рост за последние четыре года. По итогам 2016 года российский страховой рынок (без учета ОМС) продемонстрировал положительную динамику на 15,3%, до 1180,6 млрд рублей, по отношению к 2015 году при уровне инфляции по итогам 2016 года в 5,4% (за 2015 год прирост страхового рынка без учета ОМС составлял 3,6%). Количество заключенных договоров страхования в России в 2016 году увеличилось на 17,0% по сравнению с 2015 годом. На позитивную динамику рынка в большей степени повлияли продолжающийся рост собранных премий в сегменте страхования жизни (+66,3%), рост премий по ОСАГО (+7,2%) и рост премий по ДМС (+6,9%). В то же время без учета сегмента страхования жизни страховой рынок показал за 2016 год прирост всего на 7,9% по сравнению с предыдущим годом. В абсолютном выражении страховой рынок (без учета ОМС) в 2016 году вырос на 157 млрд рублей, 55% из которых было обеспечено сегментом страхования жизни (+86 млрд рублей). Наибольший вклад в прирост взносов также внесли страхование от несчастных случаев и болезней (+27,1 млрд рублей), ОСАГО (+15,7 млрд рублей), ДМС (+8,9 млрд рублей), страхование прочего имущества граждан и юридических лиц

(по 7,5 млрд рублей) и страхование финансовых рисков (+6,8 млрд рублей).

Рост страхового рынка без ОМС в 2016 году составил в I квартале 12,9%, во II квартале 15,0%, в III квартале 18,0%, в IV квартале 15,6%.

Основными сдерживающими факторами для развития страхования розничных видов явились следующие макроэкономические предпосылки: падение продаж новых автомобилей, сокращение реальных располагаемых доходов населения. Активное развитие рынка страхования корпоративных видов сдерживает неблагоприятное состояние геополитической, экономической обстановки и инвестиционного климата, низкие темпы роста промышленного производства, строительства и объемов грузоперевозок. Бюджеты предприятий на добровольные виды страхования по-прежнему ограничены, в том числе на программы добровольного медицинского страхования персонала.

Драйвером рынка за 2016 год продолжает оставаться рынок ОСАГО. Повышение базового тарифа ОСАГО с апреля 2015 года обеспечило рост рынка в целом за 2016 год на 7,2%, однако начиная со II квартала влияние данного фактора нивелируется (прирост в I квартале был 35,4%, во II квартале — +12,0%, в III квартале наблюдалось падение премий на 2,4%, а в IV квартале — падение на 4,3%). В связи с резкой девальвацией рубля и повышением лимитов выплат по ОСАГО ранее, в апреле 2015 года, по решению Центрального банка России был увеличен базовый тариф по ОСАГО на 40%, расширен тарифный коридор до 20% и изменены территориальные коэффициенты (в 2014 году тариф был увеличен на 23–30%). Изменение базового тарифа весной 2015 года стало основной причиной прироста данного рыночного сегмента по итогам 2016 года.

Сохраняется тенденция 2015 года, когда объем сборов страховых премий по обязательному автострахованию за 2016 год (234,4 млрд рублей) превысил объем сборов премий по добровольному автострахованию — автокаско (170,7 млрд рублей).

За 2016 год основной сегмент рынка розничного страхования — рынок страхования автокаско — продолжает демонстрировать падение собранных премий на 8,8% (по итогам 2015 года падение было на уровне 14,3%). Падение количества заключенных договоров по данному виду

страхования за 2016 год составило 5,1%. Причиной падения рынка автокаско стало сокращение продаж новых автомобилей, девальвационные процессы, снижение уровня платежеспособности населения и выдачи автокредитов, а также выбор страхователями усеченных программ автокаско и полисов с франшизой. По результатам 2016 года продажи легковых автомобилей в РФ продемонстрировали снижение на 11,0% по сравнению с итогами 2015 года. Продажи легковых автомобилей иностранных марок сократились за 2016 год на 14,5%, продажи отечественных автомобилей (в основном Lada) показали небольшой рост — на 0,6%.

Рынок страхования имущества граждан по-прежнему демонстрирует один из самых высоких приростов на рынке страхования без учета страхования жизни (non-life) по итогам 2016 года. Темп прироста за 2016 год составил 17,1% (в аналогичном периоде прошлого года прирост рынка составлял 13,7%). Сохранение высокого темпа прироста рынка страхования имущества граждан вызвано продажами «коробочных» продуктов по страхованию жилья, мобильной техники и банковских карт, которые отличает невысокая цена и фиксированные условия страхования.

Рынок страхования от несчастного случая после отрицательных значений в 2015 году (–15,3%), за 2016 год демонстрирует рост сборов на уровне (+33,5%): сказывается возобновление розничного кредитования.

В 2016 году ощутимо выросла доля продаж розничных страховых продуктов через Интернет. По итогам 2016 года доля страховых премий на рынке в целом без ОМС по договорам, заключенным посредством сети Интернет, выросла до 0,5%, по сравнению с 0,3% годом ранее. Наибольший объем продаж зафиксирован в 2016 году в сегментах ОСАГО (2,2 млрд руб.), автокаско (1,5 млрд руб.) и ДМС, в т. ч. в части страхования медицинских расходов выезжающих за рубеж (0,5 млрд руб.).

Прирост рынка ДМС за 2016 год составил 6,9%, что при сохранении высокого темпа роста «медицинской инфляции» говорит об отсутствии роста реального страхового рынка (по данным Росстата, индекс цен на медицинские услуги в январе-декабре 2016 года к январю-декабрю 2015 года составил 108,4, годом ранее показатель был равен 111,3). Прирост рынка ДМС за 2015 год составлял 3,9%.

Рынок страхования жизни в рассматриваемом периоде продолжает демонстрировать бурный рост: по итогам 2016 года (+66,3%) (в аналогичном периоде прошлого года прирост рынка был на уровне 19,5%). В абсолютном выражении прирост рынка страхования жизни достиг максимального значения за последние пять лет — 86,0 млрд рублей. Темп прироста рынка страхования жизни более чем в 4 раза превышает темпы прироста рынка страхования в целом без ОМС и более чем в 8 раз — рынка страхования без учета рынка страхования жизни (non-life).

СТРАХОВЫЕ ПРЕМИИ (ВЗНОСЫ) И СТРАХОВЫЕ ВЫПЛАТЫ ЗА 2016 ГОД (МЛРД РУБ.)

	СТРАХОВЫЕ ПРЕМИИ	ПРИРОСТ К 2015 ГОДУ	СТРАХОВЫЕ ВЫПЛАТЫ	ПРИРОСТ К 2015 ГОДУ
1. По добровольному страхованию:	921,4	18,5%	316,3	–13,9%
по страхованию жизни	215,7	66,3%	30,0	26,6%
по личному (кроме страхования жизни)	245,8	17,1%	115,0	0,5%
по имущественному (кроме страхования ответственности)	405,0	2,0%	162,0	–26,3%
по страхованию ответственности	54,9	33,8%	9,3	–2,5%
2. По обязательному страхованию (кроме ОМС):	259,2	5,3%	189,5	33,7%
по страхованию военнослужащих и приравненных к ним лиц	17,9	–0,7%	15,9	–7,2%
по ОС ОПО	3,2	–46,3%	0,2	–6,1%
по ОСГОП	3,7	8,9%	0,7	–10,9%
по ОСАГО	234,4	7,2%	172,6	39,7%
Итого по рынку без ОМС	1 180,6	15,3%	505,8	–0,7%

СТРУКТУРА СТРАХОВОГО РЫНКА (БЕЗ УЧЕТА ОМС) В 2014–2016 ГОДАХ (МЛРД РУБ.)

ПОКАЗАТЕЛИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	2014 ГОД	2015 ГОД	2016 ГОД
Итого без ОМС, млрд руб.	987,8	1 023,8	1 180,6
Страхование жизни	108,5	129,7	215,7
доля в общем сборе премии	11,0%	12,7%	18,3%
Личное страхование	219,6	209,8	245,8
доля в общем сборе премии	22,2%	20,5%	20,8%
Имущественное (кроме страхования ответственности)	443,0	397,0	405,0
доля в общем сборе премии	44,8%	38,8%	34,3%
Страхование ответственности	37,9	41,0	54,9
доля в общем сборе премии	3,8%	4,0%	4,6%
ОСАГО	150,9	218,7	234,4
доля в общем сборе премии	15,3%	21,4%	19,9%
Иное обязательное, кроме ОСАГО	27,9	27,5	24,9
доля в общем сборе премии	2,8%	2,7%	2,1%

Составляя долю в 18,3% от суммарного страхового рынка в 2016 году, сегмент страхования жизни второй год подряд обеспечивает более половины абсолютного прироста взносов страхового рынка в целом (59% в 2015 году и 55% в 2016 году). Доля вида в общем объеме прироста страховых премий в абсолютном выражении выросла на 20,2 п. п. за пять лет. Страхование жизни вошло в тройку крупнейших сегментов рынка страхования в 2016 году, практически догнав ОСАГО. Данный сегмент характеризуется развитием по преимуществу одного канала продаж — банковского. Доля собранных страховых премий по страхованию жизни по договорам, заключенным при участии кредитных организаций, в 2016 году составила 84,2%. Взрывному росту способствовало оживление кредитования, падение ставок по депозитам, рост популярности инвестпрограмм, развитие новых страховых продуктов и расширение налоговых льгот. Концентрация сборов на рынке страхования жизни выросла на 1,2 п. п. по сравнению с результатами 2015 года: на первые 5 страховых групп в 2016 году приходится 75,4% суммарных сборов.

В том, что касается корпоративного страхования, по результатам 2016 года наибольшую отрицательную динамику продемонстрировало страхование ответственности владельца опасного объекта за причинение вреда в результате аварии на опасном объекте (ОПО обязательное и добровольное) (–34,8%). Снижение сборов по результатам 2016 года продемонстрирова-

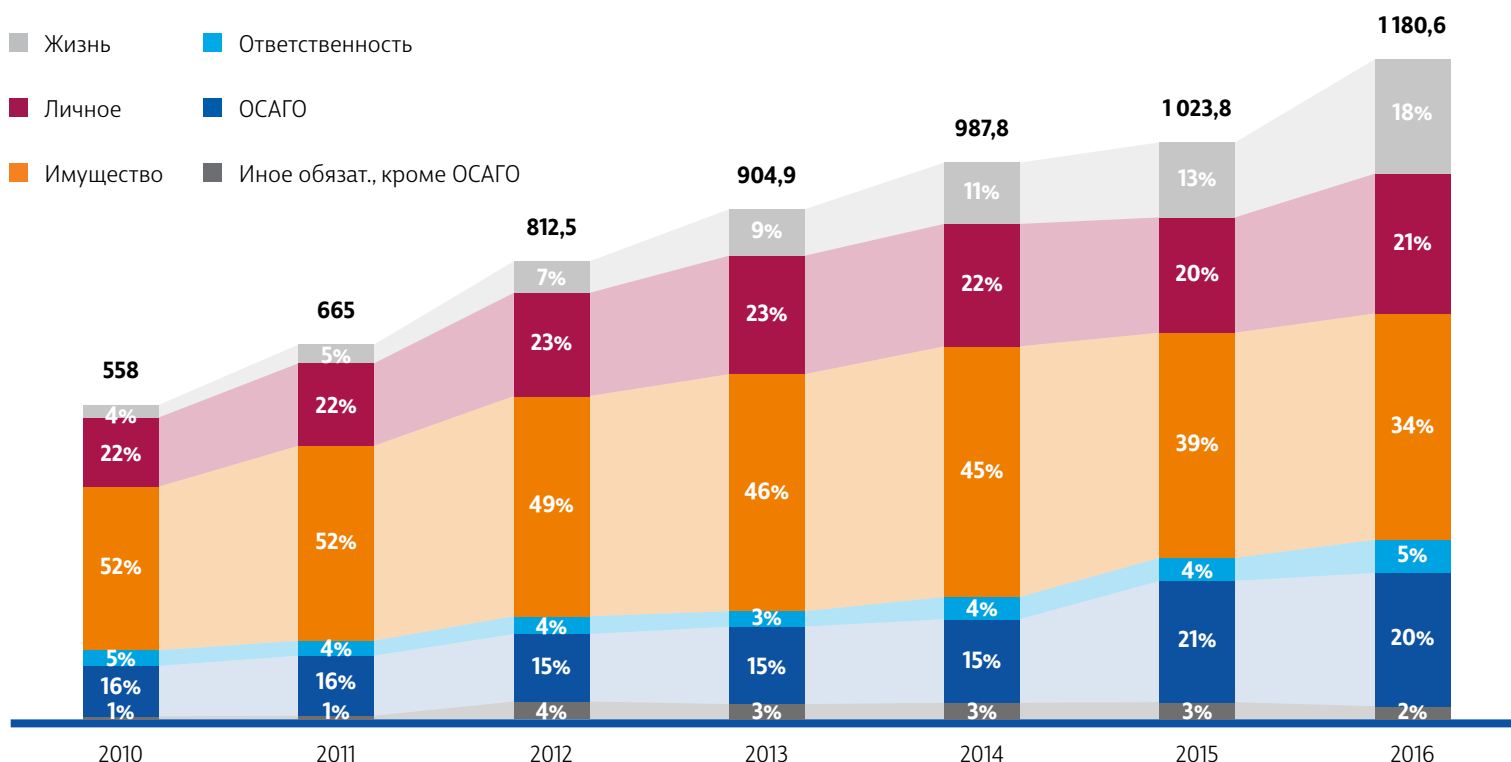
ли рынок страхования грузов (–2,0%) и рынок страхования средств воздушного транспорта (–1,7%). Увеличение сборов по результатам 2016 года произошло на рынках страхования финансовых рисков (+35,4%), агрострахования (+25,1%), обязательного страхования гражданской ответственности перевозчика (ОСГОП) (+8,9%), имущества юридических лиц (+7,5%), средств водного транспорта (+3,0%) и страхования прочей ответственности (+0,4%).

В 2016 году в структуре премии по видам страхования произошли следующие изменения: доля личного страхования увеличилась с 20,5% до 20,8% (рынок страхования от несчастного случая демонстрирует рост сборов на 33,5% и прирост рынка ДМС составил 6,9%), доля страхования имущества сократилась с 38,8% до 34,3% (падение рынка страхования автокаско на 8,8%), доля иного обязательного страхования, кроме ОСАГО, снизилась на 0,6 п. п., до 2,1%, в связи с резким сокращением рынка ОС ОПО, доля страхования жизни выросла с 12,7% до 18,3%.

Общие выплаты (без учета ОМС) в 2016 году практически остались на уровне 2015 года и составили 505,8 млрд рублей (–0,7%). Коэффициент выплат уменьшился по сравнению с 2015 годом на 6,9 п. п. и составил 42,8%.

Наибольшую динамику сборов премии на страховом рынке без ОМС продемонстрировали сегмент страхования жизни (прирост составил 66,3%,

СТРУКТУРА СТРАХОВЫХ СБОРОВ В ДИНАМИКЕ (МЛРД РУБ.)




505,8
 млрд руб.

составили общие выплаты (без учета ОМС) в 2016 году. Коэффициент выплат уменьшился по сравнению с 2015 годом на 6,9 п. п. и составил 42,8%.

в аналогичном периоде прошлого года прирост составлял 19,5%) и сегмент страхования ответственности (прирост составил 33,8%, в аналогичном периоде прошлого года прирост составлял 8,4%). Сборы в сегменте личного страхования увеличились на 17,1%, в аналогичном периоде прошлого года падение сборов составило 4,4% (сборы рынка от НС увеличились на 33,5%, рынка ДМС — на 6,9%). Рост сборов сегмента имущественного страхования в 2016 году составил 2,0%, в 2015 году падение сборов составило 10,4%. Премии по иному обязательному страхованию, кроме ОСАГО, в 2016 году снизились на 2,6% (за счет резкого сокращения страхового рынка ОС ОПО).

В 2016 году на страховом рынке продолжилось укрупнение отечественных страховых организаций, как за счет привлечения стратегических инвесторов, так и с помощью операций по слиянию и поглощению. Среди крупных сделок по слиянию и поглощению в 2016 году были следующие:

2 ноября 2016 года в Единый государственный реестр юридических лиц внесена запись о присоединении СГ МСК к компании «ВТБ Страхование». Решение о присоединении было принято единственным участником «ВТБ Страхования» — Банком ВТБ.

По информации в СМИ, 14 декабря 2016 года Группа компаний «Открытие» и «Росгосстрах» договорились об объединении. Объединение должно состояться в 2017 году, процесс займет

весь год. Объединение позволит создать крупнейшую частную финансовую группу с активами объемом свыше 4 трлн рублей и более чем 50 млн клиентов. Сделка предполагает присоединение страховой компании «Росгосстрах» и ее дочернего «РГС-банка» к «Открытию» с сохранением своих брендов. Управление страховым бизнесом останется под контролем «Росгосстраха», а банковское, инвестиционное и брокерское направления будет развивать команда «Открытия». Пенсионный бизнес «Росгосстраха» — НПФ «РГС» — в сделку не войдет.

В ноябре 2016 года была совершена сделка по покупке 100% акций ОАО «РОСНО-МС» компанией «ВТБ Страхование». На момент закрытия сделки портфель застрахованных по ОМС компании «РОСНО-МС» составлял более 17,6 млн человек.

- К компании «ВТБ Медицинское страхование» были присоединены «Каско — Медицинское страхование» и СМК «Новолипецкая», работающие на рынке ОМС в Липецкой области. Решение о присоединении двух страховщиков было принято в рамках реализации долгосрочной стратегии развития компании.
- В ноябре 2016 года в Федеральную антимонопольную службу поступило ходатайство о получении предварительного согласия на приобретение АО «СОГАЗ» 100% голосующих акций АО «СК «Регионгарант».



- автомобили не старше двух лет должны будут ремонтироваться на СТО официальных дилеров;
- минимальный гарантийный срок на работы по ремонту составляет шесть месяцев, а на кузовные работы и работы с использованием лакокрасочных материалов — год. При нарушении сроков неустойка составит 0,5% суммы возмещения за каждый день просрочки;
- максимальное расстояние от места ДТП или места жительства потерпевшего до СТО не может превышать 50 км;
- страховщики должны будут разместить на своих сайтах реестр СТО, с которыми у них заключены договоры.

28 марта 2017 года закон о приоритете «натурального» возмещения в ОСАГО подписан Президентом РФ, в соответствии с ним с 28 апреля 2017 года страховые выплаты в денежной форме будут заменены на возмещение в натуральной форме.

- Федеральная антимонопольная служба согласовала ходатайство АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» о приобретении 100% голосующих акций АО «МСК «УралСиб».
- СК «МАКС-М» приобрела 100% долей в уставном капитале «Астро-Волга-Мед».
- Деятельность ООО «Москва Ре» прекращена в связи с присоединением перестраховщика к СК «ВТБ Страхование».

Среди законодательных инициатив страховой отрасли в 2016 году можно отметить следующие:

14 декабря 2016 года Госдума приняла в первом чтении законопроект о приоритете «натурального» возмещения в ОСАГО. Поправки ко второму чтению предусматривали следующие основные положения:

- денежная компенсация сохраняется в случаях: полной гибели автомобиля; смерти потерпевшего; причинения тяжкого или средней тяжести вреда здоровью потерпевшего в результате ДТП; если стоимость ремонта машины превышает 400 тыс. рублей (при оформлении ДТП по Европротоколу — 50 тыс. рублей); если СТО, с которой у страховщика заключены договоры, не соответствуют правилам ОСАГО;
- срок проведения ремонта не должен превышать 30 рабочих дней; не допускается использование бывших в употреблении или восстановленных комплектующих изделий;

- Российский союз автостраховщиков (РСА) с 1 июня 2016 года запустил работу «Единого агента РСА» в проблемных регионах РФ. К концу 2016 года в систему «Единого агента» интегрированы 16 регионов РФ: Краснодарский край, Волгоградская область, Ростовская область, Мурманская область, Челябинская область, Ивановская область, Архангельская область, Республика Татарстан, Республика Башкортостан, Ставропольский край, Ульяновская область, Нижегородская область, Кировская область, Республика Мордовия, Северная Осетия (Алания), Саратовская область. Участниками соглашения являются 68 страховщиков ОСАГО. Доля рынка ОСАГО каждого страховщика в проблемных регионах определяется исходя из его доли рынка на всей территории РФ.

- Совет Федерации 15 июня 2016 года одобрил законопроект, согласно которому страховщики обязаны заключать договоры ОСАГО в электронном виде с 1 января 2017 года. При этом РСА и страховщики обязаны обеспечивать бесперебойность и непрерывность функционирования своих официальных сайтов. РСА определил правила работы системы страховщиков-заместителей по е-ОСАГО по тем же принципам, по которым работает «Единый агент». Участвовать в системе замещения обязаны все члены РСА.

- С 4 июля 2016 года вступили в силу изменения в закон об ОСАГО, согласно которым потерпевший в ДТП обязан предоставлять поврежденный автомобиль на осмотр

Госдума 16 марта 2016 года приняла в первом чтении законопроект, повышающий с 1 января 2018 года минимальный размер уставного капитала для страховщиков с 120 млн до 300 млн рублей, а для компаний, имеющих лицензию на перестрахование, — с 480 млн до 600 млн рублей.

страховщику. В противном случае страховая компания имеет право вернуть авто владельцу заявление о страховой выплате без рассмотрения. Срок рассмотрения страховщиком досудебной претензии потерпевшего увеличен с 5 до 10 календарных дней.

- 29 июня 2016 года Совет Федерации одобрил закон, принятый Госдумой, предусматривающий штраф для страховщиков в размере от 100 до 300 тыс. рублей за отказ в продаже полисов ОСАГО и навязывание дополнительных услуг к ним. Новая редакция кодекса распространяет действие штрафов на страховых агентов и брокеров, которые несут административную ответственность как должностные лица.
- 20 февраля 2016 года опубликовано в «Вестнике Банка России» указание ЦБ о «периоде охлаждения». Срок, в течение которого гражданин сможет расторгнуть договор добровольного страхования и вернуть уплаченную страховую премию, должен составлять не менее пяти дней.
- 6 сентября 2016 года вступают в силу изменения в закон, предусматривающий существенные изменения в обязательном страховании гражданской ответственности владельца опасного объекта (ОС ОПО). Изменения увеличивают лимиты выплат за причинение вреда имуществу юридических лиц до 750 тыс. рублей, граждан — до 500 тыс. рублей, расширяют перечень опасных объектов (добавлены траволаторы), расширяют перечень лиц, имеющих право на возмещение вреда в случае гибели потерпевших, увеличивают в 10 раз размер минимальной страховой суммы для угольных шахт.
- 31 октября 2016 года Банк России утвердил Указание № 4175-У «О предельных (минимальных и максимальных) значениях страховых тарифов по обязательному страхованию гражданской ответственности перевозчика за причинение при перевозках вреда жизни, здоровью и имуществу пассажиров». Указание устанавливает новые предельные тарифы по ОСГОП, предусматривающие снижение тарифов в 1,4–2 раза для городских и пригородных автобусных перевозчиков, а также владельцев маршрутных такси и внутреннего водного транспорта, перевозящего туристов. По остальным видам транспорта тарифы увеличены, но не более чем вдвое.

Госдума 16 марта 2016 года приняла в первом чтении законопроект, повышающий с 1 января 2018 года минимальный размер уставного капитала для страховщиков с 120 млн до 300 млн рублей, а для компаний, имеющих лицензию

на перестрахование, — с 480 млн до 600 млн рублей.

Госдума 22 июня 2016 года приняла в третьем чтении законопроект, который предусматривает внесение изменений в действующее законодательство в связи с принятием закона о СРО на финансовом рынке. Банк России 6 декабря 2016 года включил Всероссийский союз страховщиков (ВСС) в Единый реестр саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, в результате чего Союз стал единой СРО на страховом рынке. Основными задачами СРО являются отстаивание интересов страхового сообщества, разработка стандартов деятельности, осуществление контрольных функций. Членство в создаваемом СРО обязательно для всех страховых компаний.

- 21 июня 2016 года Госдума приняла закон о создании Национальной перестраховочной компании (НПК) с целью перестрахования «санкционных рисков» и рисков страхования жилья от чрезвычайных ситуаций. Закон содержит положение об обязательной 10%-ной цессии в пользу НПК с 1 января 2017 года, но при этом не распространяется на обязательные виды страхования. 12 октября 2016 года НПК получила лицензию Банка России на осуществление перестраховочных операций. В декабре 2016 года Министерство юстиции РФ разрешило НПК использовать в фирменном наименовании слово «Российская», благодаря чему НПК была переименована в Акционерное общество «Российская национальная перестраховочная компания» (АО «РНПК»).

В ноябре 2016 года Правительство РФ решило кардинально поправить законопроект о страховании жилья, уже принятый Госдумой в первом чтении. Теперь страхование рисков от ЧС будет в обязательном порядке включено в каждый договор страхования жилья за исключением случаев, когда страхуется исключительно внутренняя отделка помещения. Фактически, по выплатам в части ЧС будет нести ответственность НПК — проект предполагает, что страховщики будут передавать обязательства по этим выплатам в перестрахование в НПК облигаторно в полном объеме.

15 июня 2016 года Совет Федерации одобрил принятый Госдумой закон, согласно которому договоры пенсионного страхования и страхования жизни можно будет заключать в электронном виде.

- 30 ноября 2016 года Президент РФ подписал закон, предусматривающий возможность получения налогового вычета в сумме страховых взносов по договору добровольного страхования жизни у работодателей до окончания налогового периода.

Текущее позиционирование Компании на рынке

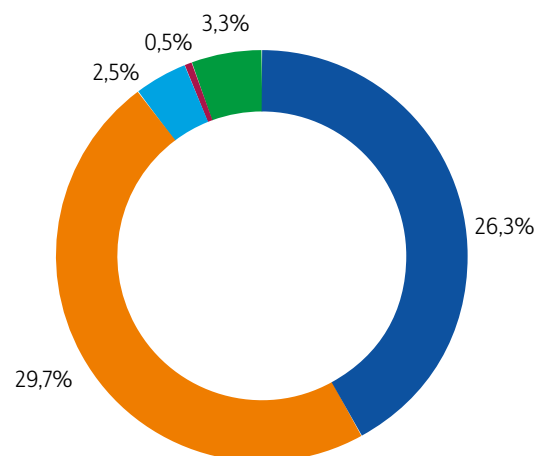
По прямому страхованию сборы СПАО «Ингосстрах» выросли на 17,7%, до 86,6 млрд рублей, доля рынка компании выросла при этом на 0,2 п. п. по сравнению с 2015 годом. СПАО «Ингосстрах» занимает четвертое место среди страховых компаний по сборам на рынке без ОМС с долей рынка 7,3%.

Сборы СПАО «Ингосстрах» по прямому страхованию и рискам, принятым в перестрахование, за 2016 год выросли на 16,1%, до 92,3 млрд рублей, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. По прямому страхованию сборы СПАО «Ингосстрах» выросли на 17,7%, до 86,6 млрд рублей, доля рынка Компании выросла при этом на 0,2 п. п. по сравнению с 2015 годом. СПАО «Ингосстрах» занимает четвертое место среди страховых компаний по сборам на рынке без ОМС с долей рынка 7,3%.

В 2016 году СПАО «Ингосстрах» показало активный рост по прямому страхованию (с темпами роста выше среднерыночного) по сборам всего без ОМС (+17,7%), а также по таким сегментам страхового рынка, как: ОСАГО (+82,1%), страхования НС (+59,9%), имущества граждан (+33,3%), страхования прочей ответственности (+31,8%), страхования грузов (+15,9%), автокаско (+2,9%) и страхования водного транспорта (+3,4%).

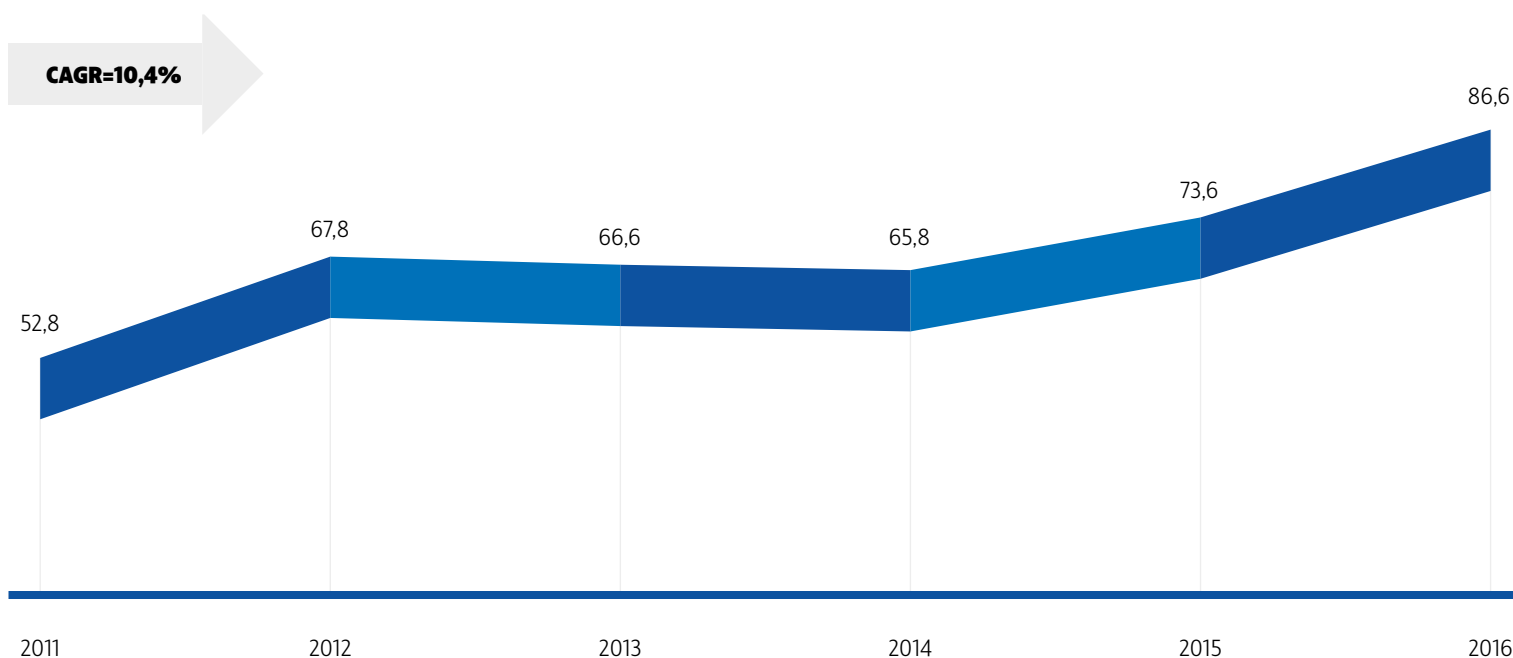
СПАО «Ингосстрах» является универсальным страховщиком, оказывает услуги как юридическим, так и физическим лицам.

СТРАХОВАНИЕ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ



- Автокаско
- ОСАГО
- Личное (ДМС, НС)
- Страхование финансовых рисков
- Страхование имущества и ГО

СБОРЫ СПАО «ИНГОССТРАХ» ПО ПРЯМОМУ СТРАХОВАНИЮ В ДИНАМИКЕ (МЛРД РУБ.)



3-е место

в добровольном имущественном страховании, кроме страхования ответственности, за 2016 год занимает СПАО «Ингосстрах» с долей рынка 10,7%.

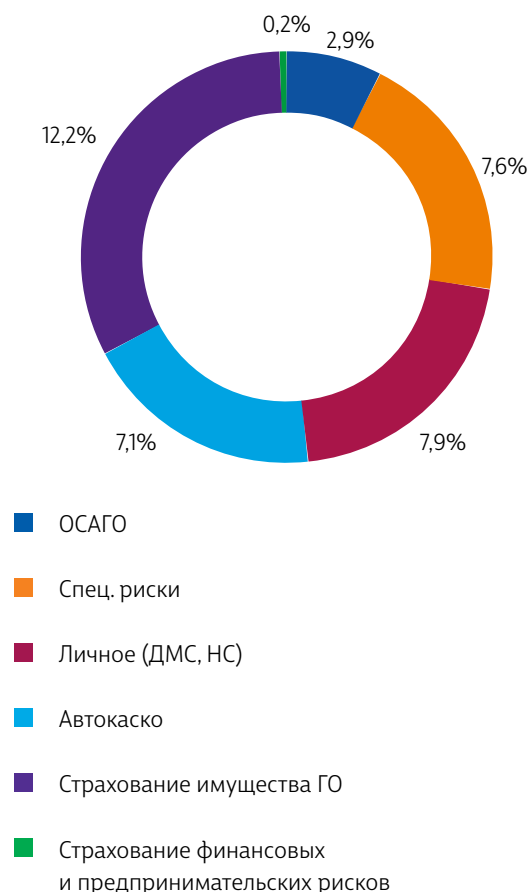
В добровольном имущественном страховании, кроме страхования ответственности, за 2016 год СПАО «Ингосстрах» занимает третье место с долей рынка 10,7% (после компаний «СОГАЗ» и «Росгосстрах»). В добровольном страховании ответственности — четвертое место.

Лидерство СПАО «Ингосстрах» в указанных сегментах обусловлено прочными позициями в корпоративном страховании, автостраховании и страховании специальных рисков. Особенно сильными были и остаются позиции Компании в страховании сложных видов риска, где СПАО «Ингосстрах» традиционно в числе лидеров — это страхование ответственности судовладельцев, каско судов, страхование авиационных и космических рисков, страхование транспортных операторов.

В добровольном личном страховании за 2016 год СПАО «Ингосстрах» занимает 7-ю позицию с долей рынка 3,7%.

По итогам 2016 года на долю страхования за счет физических лиц приходится 62,1% от совокупной прямой страховой премии (против 53,6% в 2015 году). Общий объем премии по страхователям — физическим лицам за 2016 год составляет 53,8 млрд рублей.

СТРАХОВАНИЕ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ



ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПАО «ИНГОССТРАХ» ПО ПРЯМОМУ СТРАХОВАНИЮ (МЛРД РУБ.)

	2016 ГОД	2015 ГОД	ПРИРОСТ К 2015 ГОДУ	РЫНОК 2016	ДОЛЯ РЫНКА 2016 ГОДА
Страховая премия (всего):	86,6	73,6	17,7%	1 180,6	7,3%
1. По добровольному страхованию:	57,6	57,1	0,9%	921,4	6,3%
по личному (кроме страхования жизни)	9,0	8,9	1,6%	245,8	3,7%
по имущественному (кроме страхования ответственности)	43,3	43,6	-0,6%	405,0	10,7%
по страхованию ответственности	5,3	4,7	13,1%	54,9	9,6%
2. По обязательному страхованию (кроме ОМС), в том числе:	29,0	16,5	76,1%	259,2	11,2%
по ОСАГО	28,2	15,5	82,1%	234,4	12,0%
по ОС ОПО	0,3	0,5	-28,3%	3,2	10,7%
по ОСГОП	0,5	0,5	-4,3%	3,7	13,8%

ПРИОРИТЕТНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Автострахование	22
Страхование имущества и гражданской ответственности, комплексное ипотечное страхование	24
Развитие интернет-технологий	25
Добровольное медицинское страхование	26
Страхование имущества юридических лиц	27
Страхование ответственности юридических лиц	30
Страхование авиационных рисков	32
Страхование космических рисков	33
Страхование грузов	34
Страхование судов и ответственности судовладельцев	35
Страхование транспортных операторов	36
Страхование путешественников	39
Ингосстрах Exclusive	40
Входящее перестрахование	42



Автострахование



ВСЕГО ПО ЛИНИИ АВТОСТРАХОВАНИЯ
БЫЛО СОБРАНО ПОРЯДКА 58,7 МЛРД
РУБЛЕЙ, В ТОМ ЧИСЛЕ:

29

млрд руб.

по автокаско

28,2

млрд руб.

по ОСАГО

1,4

млрд руб.

по добровольному
страхованию автогражданской
ответственности и страхованию
от несчастных случаев

В течение 2016 года было заключено порядка 452 тыс. договоров добровольного страхования автотранспорта, что выше на 2,4% по сравнению с количеством заключенных договоров в 2015 году.

Количество заключенных договоров обязательного страхования автогражданской ответственности возросло на 88,2% и составило порядка 4,07 млн договоров.

Выплаты по автострахованию в 2016 году возросли по сравнению с 2015 годом. Так, общий объем выплат по автострахованию в 2016 году достиг 26,4 млрд рублей. По автокаско было

выплачено 14,0 млрд рублей, по ОСАГО 11,7 млрд рублей, по добровольному страхованию автогражданской ответственности и страхованию от несчастных случаев — 0,58 млрд рублей.

Всего в 2016 году было урегулировано порядка 467 тыс. убытков по автострахованию, причем по автокаско в Компании было урегулировано около 245 тыс. убытков, по ОСАГО — около 220 тыс. убытков.

В течение всего 2016 года происходила разработка и усовершенствование продуктов автострахования, реализация программ дополнительного сервиса в регионах.

СРЕДИ КЛИЕНТОВ, ЗАКЛЮЧИВШИХ НАИБОЛЬШЕЕ КОЛИЧЕСТВО ДОГОВОРОВ СТРАХОВАНИЯ В 2016 ГОДУ, МОЖНО ОТМЕТИТЬ СЛЕДУЮЩИХ:

ООО «АЛД Автомотив»	(13 500)	ООО «Скания Лизинг»	(1 500)
ФГУП «Почта России»	(4 500)	ООО «ДЖОНСОН & ДЖОНСОН»	(1 300)
ООО «Лизплан Рус»	(3 000)	ЛАБОРАТОРИИ СЕРВЬЕ	(1 200)
Филиал Компании «Интермарк Лизинг, Лтд»	(2 200)	АО «Байер»	(1 100)
ООО «ДЖ.Т.И. РОССИЯ»	(2 000)	ЗАО «Рош Москва»/ ООО «Рош Диагностика Рус»	(900)
ПАО «Мобильные телесистемы»	(2 000)	ООО «Империял Табакко Продажа и Маркетинг»	(900)
ООО «КРКА ФАРМА»	(1 800)	ООО «Эгис-Рус»	(800)
Представительство АО «САНОФИ-АВЕНТИС ГРУП»	(1 800)	АО «ПРОГРЕСС»	(600)
АО «Международные услуги по маркетингу табака»	(1 700)		

КОЛИЧЕСТВО ЗАКЛЮЧЕННЫХ ДОГОВОРОВ ПО АВТОСТРАХОВАНИЮ (ШТ.)

ЛИНИЯ БИЗНЕСА	2015	2016	ИЗМЕНЕНИЕ 2016 К 2015, %
Автокаско	441 681	452 259	2,39%
ОСАГО	2 168 855	4 082 091	88,21%
ДСАГО	272 138	259 220	-4,75%
Авто НС	354 750	595 744	67,93%
Итого	3 237 424	5 389 314	66,47%

Среди основных мероприятий можно отметить следующие:

Разработаны и утверждены:

- новые редакции Правил страхования гражданской ответственности владельцев ТС (ДСАГО);
- страхового продукта «Автозащита», предусматривающий возмещение разницы между выплатой по ОСАГО и реальной стоимостью ТС (износ) на основе Правил страхования дополнительных расходов, вызванных повреждением ТС в результате ДТП.

Разработаны, утверждены и введены в действие:

- специальные страховые продукты для ТС марок ВАЗ, Mazda, Porsche/Bentley/Lamborghini, Renault;
- многолетние комбинированные страховые продукты в рамках специальных программ для ТС марок Renault, Nissan, Datsun, Mitsubishi (8 вариантов наполнения продукта);

Модернизирован ряд страховых продуктов для ТС марок Jaguar, Land Rover, Mercedes-Benz, Renault, Toyota, Infiniti, Nissan, Datsun, Subaru, Chevrolet.

В рамках развития программ «умного страхования» разработаны и утверждены опции «Обратная связь» и «Обратная связь плюс», а также опция «М-Телематика».

Подготовлен, одобрен Проектным комитетом и запущен в работу стратегический проект «Реализация мер, направленных на развитие программ «умного страхования» в СПАО «Ингосстрах».

Разработаны и/или скорректированы следующие документы:

- Инструкция по предупреждению страхового мошенничества при страховании транспортных средств;

- Порядок определения страховой стоимости при заключении договоров страхования ТС;

- Порядок расторжения договоров добровольного страхования в «период охлаждения».

В части методологического сопровождения ОСАГО:

- Проведена работа по подключению Компании к Соглашению об обеспечении доступности услуг ОСАГО («единый агент»): сбор документов, подписание заявления, подготовка информационных материалов для оперативных подразделений. Обеспечено текущее сопровождение деятельности в рамках системы «единого агента»: организована подготовка информационных писем в РСА, рассылка по Компании расчета квот, консультирование оперативных подразделений.
- Осуществлялась методологическая поддержка реализации возможности заключения договоров ОСАГО в электронном виде.
- Разработан и утвержден порядок определения КБМ по договорам ОСАГО и рассмотрения обращений, связанных с проверкой правильности определения КБМ (в рамках реализации изменений в ППД РСА по КБМ).

В части противодействия угонам:

- Проведены испытания 53 противоугонных систем (ПС) на соответствие Требованиям к противоугонным системам. Акцептовано 17 систем, с учетом протестированных ПС за предыдущий отчетный период.
- Подготовлены и заключены Соглашения о сотрудничестве с новыми операторами противоугонного оборудования.
- Протестированы по методике Профессиональной Ассоциации противодействия угонам транспортных средств ряд автомобилей марок Lexus, Infiniti.

НАЧИСЛЕННАЯ ПРЕМИЯ (МЛН РУБ.)

ЛИНИЯ БИЗНЕСА	2015	2016	ИЗМЕНЕНИЕ 2016 К 2015, %
Автокаско	28 139	29 021	3,13%
ОСАГО	15 481	28 184	82,05%
ДСАГО	979	709	-27,62%
Авто НС	465	740	59,14%
Итого	45 064	58 653	30,15%

Страхование имущества и гражданской ответственности, комплексное ипотечное страхование

Собранная премия по страхованию имущества физических лиц в 2016 году составила 1,9 млрд рублей, по комплексному ипотечному страхованию — 753 млн рублей.

В течение 2016 года было заключено около 659 тыс. договоров страхования имущества физических лиц и гражданской ответственности при владении имуществом, что выше на 122,0% по сравнению с предыдущим периодом. Количество договоров комплексного ипотечного страхования составило около 75 тыс., что выше аналогичного показателя за 2015 год на 44,0%.

В течение 2016 года было урегулировано более 3 тыс. убытков по договорам страхования имущества физических лиц, что выше на 37% по сравнению с предыдущим периодом. Количество урегулированных убытков по комплексному ипотечному страхованию составило около 224 шт., что ниже аналогичного показателя за 2015 год на 1%.

Выплаты по страхованию имущества физических лиц в 2016 году составили 409 млн рублей, по комплексному ипотечному страхованию — 88 млн рублей.

В части комплексного ипотечного страхования в 2016 году:

- Утверждена новая редакция «Правил комплексного и ипотечного страхования» и актуализированы с учетом актуального законодательства и бизнес-требований банков-партнеров договоры ипотечного страхования.
- Утверждена «Инструкция по заключению и сопровождению договоров ипотечного страхования», которая позволила перейти на единые стандарты заключения и сопровождения договора ипотечного страхования, ввести требования по срокам исполнения бизнес-процессов, минимизировать ошибки.
- СПАО «Ингосстрах» получена аккредитация при всех ипотечных банках РФ по всем ипотечным программам.
- Успешно реализован проект «Leap-лаборатория» для развития КИС в региональной сети (участники — более 40 филиалов).
- Реализована продажа полисов «Сбербанк имущество» через сайт Компании.
- Перезапущен онлайн-проект с ФГКУ «Росвоенипотека» (продажа многолетних полисов военнослужащим — участникам программы «Военная ипотека»).

Среди основных мероприятий, проведенных в течение 2016 года в части страхования имущества, гражданской ответственности и сопутствующих рисков:

- Внедрен продукт «Коммерсант», предусматривающий розничное страхование коммерческой недвижимости, принадлежащей физическим лицам, индивидуальным предпринимателям и юридическим лицам. Продукт ориентирован на захват соответствующего сегмента рынка и является важным инструментом сотрудничества с УК, ТСЖ, администрациями коттеджных поселков и т.п., которое направлено на дальнейший захват рынка страхования квартир и строений.
- Внедрен продукт «Страхование общедомового имущества», который позиционируется как важный инструмент сотрудничества с УК и ТСЖ, направленного на дальнейший захват рынка страхования квартир.
- Внедрены новые варианты страхования квартир на условиях продукта «Экспресс (квартира)» для усиления конкурентных преимуществ на рынке страхования квартир, в частности, по отношению к лидеру данного рынка СПАО «РЕСО-Гарантия», включая создание необходимой продуктовой инфраструктуры для перехода агентов из данной и других страховых компаний.

Развитие интернет-технологий



7%

онлайн-продажи

пришлось на продление полисов
в Личном кабинете в 2016 году

К наиболее значимым событиям в онлайн-технологиях, произошедшим в 2016 году и заложившим фундамент для развития онлайн-продаж СПАО «Ингосстрах» в будущем, можно отнести следующие:

- Запуск Личного кабинета страхователя с возможностью продления договоров страхования имущества физических лиц (ИФЛ), КАСКО, ОСАГО и ипотечного страхования в электронном виде, что формирует прочную связь клиента и страховой компании. Удобные сервисы продления договоров, заявления страховых случаев и подачи документов экономят время, делая общение со страховой компанией еще проще и понятнее. В 2016 году около 7% онлайн-продаж пришлось на продление полисов в Личном кабинете.
- СПАО «Ингосстрах» были открыты онлайн-продажи электронных полисов ОСАГО. Несмотря на то, что объем онлайн-продаж по каждой линии бизнеса вырос более чем на 30%, очевидным драйвером онлайн-продаж стали электронные полисы ОСАГО,

которые после открытия продаж составили большую долю по объему бизнеса и количеству клиентов. Е-ОСАГО решает фундаментальную проблему развития онлайн-страхования всей отрасли, формируя базу клиентов для онлайн-коммуникаций и продаж.

В 2016 году СПАО «Ингосстрах» первым на рынке внедрило технологии работы с интернет-партнерами по международным стандартам электронной коммерции.

Технологическая платформа позволяет привлекать к сотрудничеству интернет-ресурсы, сайты и порталы, оплачивая трафик партнеров в зависимости от его эффективности и платежеспособности. В перспективе нескольких лет будущее онлайн-страхования именно за партнерскими интернет-продажами, и данные технологии станут стандартом такого взаимодействия.

Добровольное медицинское страхование

В результате за 2016 год убыточность по сравнению с 2015 годом снизилась на 4,7% и составила 78,7%, процент удержания клиентов вырос на 2% по сравнению с 2015 годом и составил 69%.

7 новых продуктов

были разработаны и внедрены на рынок

В 2016 году рынок ДМС вырос на 6,9% в номинальном выражении. Однако без учета медицинской инфляции сокращение рынка ДМС в 2016 году составило около 1,5%. В 2016 году сжатие рынка ДМС замедлилось, рынок демонстрирует признаки стагнации на фоне продолжающегося замораживания, уменьшения или отказа, прежде всего корпоративных страхователей, от ДМС. На этом фоне конкуренция среди страховых компаний повысилась, осталась прежней и тенденция концентрации рынка ДМС: доля топ-10 страховых компаний на рынке ДМС выросла в 2016 году на 6,3% и достигла 80,3%, количество страховых компаний со сборами по ДМС сократилось на 15%.

Медицинская инфляция в 2016 году, по данным Росстата, составила 8,4%, что ниже инфляции по итогам 2015 года на 2,9%.

СПАО «Ингосстрах» по итогам 2016 года собрало на рынке ДМС 7,1 млрд рублей страховой премии. Доля продаж физическим лицам составила 6,7% от прямой страховой премии.

Крупнейшими клиентами, заключившими или перезаключившими в 2016 году договоры ДМС, являлись ООО «Хендэ Мотор Мануфактуринг Рус», ООО «Техносерв Менеджмент», АО «Ижевский электромеханический завод «Купол», ООО «Рольф», ООО «Цепелин Русланд».

Главными задачами 2016 года были снижение убыточности при одновременном сохранении основных клиентов, поддержание высокого качества организации медицинской помощи, расширение продуктовой линейки.

В результате за 2016 год убыточность по сравнению с 2015 годом снизилась на 4,7% и составила 78,7%, процент удержания клиентов вырос на 2% и составил 69%, количество обоснованных жалоб на сотрудников СПАО «Ингосстрах» снизилось на 11%. Продолжена работа по достижению партнерских договоренностей с ЛПУ. В 2016 году такие договоренности действовали с 350 ЛПУ Москвы (95% всех выплат) и более 1000 ЛПУ из регионов РФ (70% всех выплат).

Повышена эффективность работы региональной сети. Так, за 2016 год сборы выросли на 12,6% по сравнению с 2015 годом.

Были разработаны и внедрены на рынок семь новых продуктов: «#ПростоЛечим» (про-

дукт класса «эконом» в Москве и регионах для юридических лиц), «Здоровые люди» (для физических и юридических лиц в Москве), «Экстренная стационарная помощь» (для физических лиц в Москве), «Неотложная медицинская помощь в Вашем городе» (для физических лиц в регионах), «Будь Здоров в Сочи» и «Реабилитационно-восстановительное лечение в Сочи на базе «Будь Здоров» (на базе ЛПУ «Филиал ООО «Клиника ЛМС» в Сочи» для физических и юридических лиц), «Все спокойно» (продукт для физических лиц, совмещающий страхование НС и ДМС).

В Сочи был открыт филиал ООО «Клиника ЛМС», входящего в группу «ИНГО», что расширило спектр и повысило качество оказываемых медицинских услуг в регионе. В том числе впервые появилась возможность оказывать услуги по реабилитационно-восстановительному лечению как для взрослых, так и для детей на базе многопрофильного коммерческого медицинского учреждения, что позволило обеспечить полную преемственность процессов диагностики, лечения и реабилитации.

Создан конструктор продуктов ДМС для физических лиц, который позволяет застрахованному самостоятельно подобрать для себя оптимальный набор покрытия. Для расширения онлайн-продаж продуктов ДМС на сайте СПАО «Ингосстрах» реализована возможность онлайн-продаж продукта «АвтоМед».

В целях повышения уровня организации медицинской помощи в 2016 году была централизована организация медицинской помощи в 6 регионах РФ.

В 2016 году был внедрен «Портал знаний» для Управления организации медицинской помощи, который позволяет его сотрудникам оперативно находить нужную информацию, что существенно сокращает время обслуживания застрахованных. Внедрена сервисная услуга «Второе мнение», которая предусматривает альтернативную консультацию специалиста на базе медицинских учреждений за пределами РФ с целью подтверждения диагноза и/или выбора дальнейшей тактики лечения. За время работы сервиса отобрано 4 397 случаев для анализа «Второго мнения». Для предоставления застрахованным различных вариантов выбора мест получения

медицинских услуг в 2016 году были заключены договоры с 362 новыми лечебно-профилактическими учреждениями. Таким образом, на конец 2016 года количество лечебно-профилактических учреждений — контрагентов СПАО «Ингосстрах», доведено до 6 839.

В целом на 31 декабря 2016 года число застрахованных по ДМС (по прямому страхованию) составило более 462 тыс. человек. В 2016 году было оплачено убытков на сумму 6,1 млрд рублей. Застрахованным были оплачены сложные кардиологические и нейрохирургические операции.

Страхование имущества юридических лиц

В 2016 году были одержаны победы в ряде крупных тендеров и заключены договоры страхования как с новыми, так и с текущими клиентами.

4,9
млрд руб.

составили сборы премии в части страхования объектов промышленного производства (увеличение на 13,0%)

С 2014 по 2015 год промышленный сектор в Российской Федерации переживал кризис. В 2016 году падение приостановилось и промышленный сектор вступил в период стагнации. Индекс промышленного производства по итогам 2016 года составил 101,1%. Показатель розничного товарооборота снизился на 5%. Таким образом, если учесть изменение курса валюты за последние 3 года, можно констатировать сокращение объема потребляемых услуг на 35–40%. Рынок добровольного страхования, являясь производной от вышеуказанных секторов экономики, также сохранил тенденции последних лет.

Рынок страхования имущества юридических лиц (с учетом сборов по страхованию космических рисков, которые в официальной статистике включаются в сборы по имуществу юридических лиц) вырос по итогам 12 месяцев 2016 года на 7% (99,9 млрд рублей в 2015 году и 107,5 млрд рублей в 2016 году). Прирост составил 7,5 млрд рублей. Однако позитивная на первый взгляд ситуация не представляется таковой после детального ее изучения. На топ-10 компаний приходилось 80,06 млрд рублей (2015 год) и 91,74 млрд рублей (2016 год) собранной премии. По сравнению с 2015 годом доля топ-10 страховых компаний выросла с 80% до 85%.

Также стоит отметить, что прирост бизнеса в компаниях среди топ-10 происходил неравномерно и составил 11,67 млрд рублей. Как и в 2015 году, рост показали портфели страховщиков, обслуживающих крупные госкомпании и госбанки. «Кэптивный» сегмент обеспечил прирост сборов премии на 11,44 млрд рублей. В том числе: СК «СОГАЗ» +1,4 млрд рублей, СК «Первая Крымская» (строительство Керченского моста) +2,07 млрд рублей, СК «Капитал Страхование» +6,9 млрд рублей, «ВТБ Страхование» +1,07 млрд рублей. Остальные компании среди топ-10 в лучшем случае сохранили свои позиции, а в компаниях ВСК и «Росгосстрах» ввиду

сложной экономической ситуации произошли изменения в составе владельцев.

Положение Ингосстраха на рынке по итогам 2016 года серьезно не изменилось. Это стало возможным благодаря систематической работе по расширению клиентской базы, поддержанию взаимовыгодного сотрудничества с постоянными клиентами, а также коррекции ценовой политики. В 2016 году были одержаны победы в ряде крупных тендеров и заключены договоры страхования как с новыми, так и с текущими клиентами, среди которых, например, ПАО «Т-Плюс», ПАО «Иркутскэнерго» и многие другие.

В части страхования объектов промышленного производства сборы премии выросли на 558 млн рублей (увеличение на 13,0%) и составили 4,936 млрд рублей. В страховании имущества непромышленных предприятий в связи с ужесточением андеррайтинговой политики и стагнацией рынка отмечается падение сборов на 12%. Объемы премии составили 1,329 млрд рублей. Однако за счет проведенных в 2016 году изменений, а также благодаря отсутствию крупных убытков, убыточность данного сегмента в 2016 году находилась в районе 20%.

Бизнес по обслуживанию международных компаний на территории РФ в рамках международных программ в 2016 году в целом сохранил стабильность.

Основными тенденциями стали:

- стабилизация страховых премий по крупным договорам за счет снижения волатильности рубля;
- сохранение тренда на поступательный рост клиентской базы в сегменте средних клиентов со страховой премией до 20 000 долларов США;



17%

рост

(включая все отрасли) объемов лизингового бизнеса в 2016 году, согласно прогнозу рейтингового агентства «Эксперт РА»

- невысокий уровень убыточности;
- появление новых партнеров — страховщиков и брокеров, которые заинтересованы в сотрудничестве с Ингосстрахом в рамках международных программ.

В 2016 году новыми крупными клиентами стали: производитель сектора автомобильной промышленности, производитель косметики, производитель одежды.

Сегмент страхования строительно-монтажных рисков (далее — СМР) в 2016 году в Ингосстрахе продолжил свой рост и увеличился по сравнению с 2015 годом на 37%, с 608 млн рублей до 833 млн рублей.

Страхование имущества в залоге корпоративных клиентов банков

В части рынка страхования банковских залогов следует отметить усиление роли Брокера Сбербанка, который от страхования залогов все больше переходит к комплексному обслуживанию интересов Сбербанка. Роль данного посредника на страховом рынке заметно увеличивается, в том числе благодаря широкой представленности в регионах.

Положение Компании на рынке страхования корпоративных залогов можно назвать устойчиво стабильным. В 2016 году Компании удалось нарастить сборы на 15% (с 534,6 млн рублей в 2015 году до 618,3 млн рублей в 2016 году).

С учетом того, что в целом тарифы по залоговому страхованию достигли «дна», говорить о продолжающихся тенденциях демпинга не приходится. В то же время единичные ситуации сильного снижения тарифов происходят по крупным клиентам в регионах.

Сильные позиции на рынке страхования корпоративных залогов банков Ингосстраху удается удерживать прежде всего за счет высокого уровня сервиса, который оценен большим числом действующих банков-партнеров и их клиентов. Речь идет как о высокой оперативности при заключении договоров страхования имущества в залоге, где фактор быстроты зачастую играет ключевую роль, так и о высоком профессионализме при урегулировании страховых событий.

Страхование объектов лизинга (оборудование/спецтехника/недвижимость)

Согласно прогнозу Рейтингового агентства «Эксперт РА», объем лизингового бизнеса в 2016 году

вырос на 17% (включая все отрасли), основным драйвером рынка стали розничные сделки.

Позитивная динамика рынка продолжится в 2017 году благодаря дальнейшей стабилизации экономики.

СПАО «Ингосстрах» сохраняет положение одного из лидеров на рынке страхования лизинга (страхование оборудования и спецтехники), на сегодняшний день Компания является партнером большинства крупнейших российских лизинговых компаний. Доля рынка в сегменте «оборудование и спецтехника» составляет ~29,5%.

Объемы начисленной премии Компании по страхованию лизинга оборудования и спецтехники выросли на 5% относительно 2015 года и составили 513 млн рублей.

В 2016 году из-за экономической ситуации в стране наблюдалась стагнация в ставках страхования объектов лизинга, но Ингосстраху удалось выиграть несколько крупных проектов по страхованию, а также договориться с лизинговыми компаниями о страховании имущества, изъятого у лизингополучателей и находящегося на хранении.

Страхование собственных рисков финансовых институтов и ответственности директоров

В части страхования финансовых институтов в 2016 году роста не наблюдалось. На текущий момент по причине роста ставок произошло снижение доли страхования банкоматов и наличных денежных средств в них. Основной рост произошел в страховании ценного имущества и ВВВ, что связано с возможностью не укреплять помещения в соответствии с требованиями Центрального банка России и с появлением на рынке новых проектов. Произошла стабилизация количества убытков в отношении банкоматов и терминалов после всплеска преступлений, связанных с новыми типами компьютерных атак. Негативным фактором остается рост разбойных нападений на отделения банков и рост убытков по полисам ВВВ. Также необходимо отметить, что, несмотря на высокую конкуренцию на рынке страхования имущества финансовых институтов, происходит рост ставок, вызванный ростом убыточности и сужением перестраховочного рынка.

Доля рынка по итогам 2016 года оценивается в районе 25%, сохраняется лидирующая позиция по страхованию ВВВ и D&O и ценного имущества.

Также за прошедший год наблюдалось разнонаправленное изменение ставок в сфере страхования финансовых институтов:

СПАО «Ингосстрах» сохраняет положение одного из лидеров на рынке страхования лизинга (страхование оборудования и спецтехники).

- в отношении страхования терминалов и банкоматов и наличных денежных средств в них ставки выросли, что связано с ростом убыточности;
- в отношении страхования имущества и ценного имущества ставки остались неизменными, что связано с достижением «дна» в этом виде страхования.

В 2016 году наблюдался рост ставок по страхованию ответственности директоров, что связано с продолжающимся сужением перестраховочных емкостей. По остальным видам страхования финансовых институтов ставки остаются на прежнем уровне.

Ключевыми факторами роста являются рост объемов страхования ценного имущества и ответственности директоров и BBB.

В целом в 2016 году Компания продолжила придерживаться выработанной ранее политики, направленной на повышение маржинальности проектов.

Страхование имущества сельхозпроизводителей

Страхование животных и урожаев сельскохозяйственных (далее — с/х) культур и многолетних насаждений с господдержкой (далее — ГП) в 2016 году, как и в 2015 году, не показало желаемых результатов. Растет количество договоров, по которым имеется просрочка по оплате второй части премии; за последние 4 года страховые компании недополучили премии по заключенным договорам страхования с ГП в размере более 3 млрд рублей, и эта сумма продолжает неуклонно расти (для сравнения, сумма ГП на 2016 год составила 5,3 млрд рублей).

Также продолжают иметь место случаи мошенничества со стороны «агроюристов». В конце 2014 года СПАО «Ингосстрах» приняло решение приостановить страхование с ГП, а также о выходе из состава единого Национального союза Агростраховщиков (НСА). Окончательное решение было принято в мае 2015 года, и с 1 января 2016 года СПАО «Ингосстрах» официально не состоит в едином объединении Агростраховщиков (НСА). Причины:

- неудовлетворенность страховщиков постоянно меняющимися условиями страхования и высокой убыточностью данного сегмента;
- Сбербанк и аффилированный Брокер увеличивают объемы кредитования сельхозпроизводителей, поэтому доля страхования через

этот банк по линии агрострахования неуклонно растет;

- по остальным банкам наблюдается рост кредитных ставок и низкая заинтересованность в данном сегменте, что является непривлекательным для страхователей.

Отказ от ГП и запрет некоторых видов страхования оказал положительное влияние на портфель, особенно в части убыточности, кроме того, выросла маржинальность бизнеса. Однако в связи с сохранением запрета на страхование растениеводства, запрета на страхование свиней с риском африканской чумы свиней (АЧС) и введение запрета на страхование аквакультуры приток комплексных проектов затруднен.

Решение не размещать в 2016 году, как и в 2015 году, депозит в РСХБ привело почти к полной потере данного канала продаж. Падение объема бизнеса от РСХБ в 2016 году составило более 80% от объема 2014 года. Заключение новых сделок не проводится, пролонгация действующих также практически прекращена.

По коммерческому страхованию наблюдалась тенденция снижения страховых тарифов до критического уровня, однако произошедшие крупные убытки (страхование ТМЦ (зерна), пожар на птицефабрике) и экономическая ситуация заставляют рынок пересматривать условия в сторону увеличения, в первую очередь по оборудованию и спецтехнике иностранного производства.

По страхованию с ГП тарифы определяются регламентирующими актами Минсельхоза РФ. В 2017 году произойдет очередное снижение тарифных ставок при увеличении покрытия, что на фоне увеличения просрочки оплаты второй части страховой премии делает данный бизнес еще менее привлекательным.

Введение «жесткого» андеррайтинга в отношении сельскохозяйственных рисков, отказ от страхования с господдержкой (ГП) и запрет некоторых видов страхования оказал положительное влияние на портфель, особенно в части убыточности, что позволило увеличить маржинальность бизнеса.

Страхование ответственности юридических лиц

В 2016 году рынок обязательного страхования гражданской ответственности владельцев опасного объекта за причинение вреда в результате аварии на опасном объекте (далее — ОС ОПО) ускорил свое падение.

В сентябре 2015 года вступило в силу Указание Банка России от 23.07.2015 № 3739-У «О страховых тарифах, структуре страховых тарифов и порядке их применения страховщиками при расчете страховой премии по обязательному страхованию гражданской ответственности владельца опасного объекта за причинение вреда в результате аварии на опасном объекте». Согласно данному Указанию, тарифы

для большей части опасных объектов снижены в два-три раза. Основное негативное влияние данных изменений рынок ОС ОПО ощутил в 2016 году — падение составило 46% к уровню 2015 года, в абсолютных показателях объем рынка снизился на 2,8 млрд рублей и составил 3,2 млрд рублей.

Сборы СПАО «Ингосстрах» по ОС ОПО, учитывая входящее перестрахование, по итогам 2016 года составили более 410,3 млн рублей. При этом Ингосстрах показал лучшую динамику, чем рынок в среднем, что позволило увеличить долю рынка СПАО «Ингосстрах» по данному виду страхования с 8,9% до 11,7%.



Сборы СПАО «Ингосстрах» по ОС ОПО, учитывая входящее перестрахование, по итогам 2016 года составили более 410,3 млн рублей.

Такому результату способствовало привлечение к сотрудничеству ряда новых крупных клиентов, а также работа по сохранению имеющегося портфеля договоров. Также стоит отметить, что СПАО «Ингосстрах» в 2016 году увеличило количество заключенных договоров ОС ОПО на 19%, до 20,9 тыс. единиц.

Несмотря на драматически сократившийся объем рынка, промышленное лобби продолжало свою активную деятельность, которая вылилась в очередные законодательные изменения:

- В сентябре 2016 года вступили в силу поправки к 225-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельца опасного объекта за причинение вреда в результате аварии на опасном объекте», расширяющие объем страхового покрытия, увеличивающие лимиты страховых выплат и упрощающие процедуру получения страхового возмещения.
- 19 декабря 2016 года было выпущено Указание Банка России № 4234-У «О страховых тарифах, структуре страховых тарифов и порядке их применения страховщиками при расчете страховой премии по обязательному страхованию гражданской ответственности владельца опасного объекта за причинение вреда в результате аварии на опасном объекте», согласно которому опять были отчасти пересмотрены тарифы. По нашим прогнозам, данное изменение приведет к сокращению рынка ОС ОПО в 2017 году как минимум на 5% по сравнению с 2016 годом.

Продолжилось активное участие СПАО «Ингосстрах» в деятельности Российского ядерного страхового пула, обеспечивающего страховой защитой предприятия Государственной корпорации «Росатом», в том числе «Концерн Росэнергоатом» — единственное в России предприятие, выполняющее функции оператора атомных станций. Благодаря отличным финансовым показателям в 2016 году Компания подтвердила максимально возможную долю участия в РЯСП — на уровне 15%, которая устанавливается ежегодно исходя из финансовых показателей компаний — участников пула.

Общая тенденция по объединению профессионалов различных областей в саморегулируемые организации, наблюдаемая в последние несколько лет в различных сферах экономики, в 2016 году утвердилась в отношении кадастровых инженеров.

В 2016 году вступили в силу поправки в закон «О государственном кадастре недвижимости», устанавливающие обязательность наличия договора страхования ответственности у кадастрового инженера при осуществлении им своей деятельности. Специалисты СПАО «Ингосстрах» совместно с представителями крупных саморегулируемых организаций кадастровых инженеров принимали самое непосредственное участие в подготовке изменений в данный законопроект, предусматривающих требования по страхованию ответственности, что по итогам 2016 года позволило заключить договоры страхования с большинством саморегулируемых организаций кадастровых инженеров.

В целом по направлению страхования прочей ответственности по итогам 2016 года СПАО «Ингосстрах» удалось увеличить объем начисленной премии по сравнению с прошлым годом на 7%, или 102 млн рублей. При этом общий рост рынка, по экспертным оценкам, составит всего 0,08%. СПАО «Ингосстрах» продолжил активное развитие и укрепление позиций по таким видам страхования, как: страхование профессиональной ответственности, страхование ответственности членов строительных, проектных и изыскательских СРО, а также различных видов страхования гражданской ответственности за причинение вреда третьим лицам.

Стоит отметить также результаты региональной сети Компании, которая показала рост по страхованию прочей ответственности, что усилило позиции СПАО «Ингосстрах» по данному виду страхования и подняло СПАО «Ингосстрах» с третьего на второе место с увеличением доли рынка с 8,7% до 11,1% по итогам 12 месяцев 2016 года.

Самым знаковым событием прошлого года по страхованию ответственности для Компании стало заключение СПАО «Ингосстрах» договоров страхования риска отмены Чемпионата мира по хоккею с шайбой ИИХФ 2016 года и страхования гражданской ответственности при проведении Чемпионата.

Страхование авиационных рисков

В 2016 году количество заключенных договоров/полисов страхования и перестрахования увеличилось более чем на 10% по сравнению с 2015 годом.

Несмотря на относительную стабилизацию курса национальной валюты, доходная часть авиационных компаний продолжает испытывать дефицит свободных средств, что в ряде случаев ведет к росту тарифов в поиске сбалансированных моделей и, как результат, провоцирует колебания спроса на авиаперевозки.

Частичное открытие популярных туристических направлений, таких как Турция, несколько улучшило положение чартерных перевозчиков. При этом по итогам 2016 года так и не определена судьба основного чартерного направления — Египет. В этих условиях в поисках заработка часть авиакомпаний переориентировалась на альтернативные зарубежные и внутренние маршруты. Однако без дополнительной финансовой поддержки «переварить» сложившуюся в отрасли ситуацию смогли не все. По-прежнему стабильно год прошли основные игроки отрасли, имеющие сбалансированную модель, маршрутную сеть и сумевшие вовремя принять меры к увеличению эффективности операционной деятельности, подхватив освободившиеся и открыв новые маршруты.

Все эти факторы, наряду с неэффективностью управления отдельных авиакомпаний, привели к банкротству ряда перевозчиков, перераспределению их направлений среди ведущих игроков.

Консолидация отрасли продолжается. Тенденция к сокращению количества эксплуатантов гражданской авиации усиливается. В 2016 году по разным причинам с рынка ушли такие авиаперевозчики, как Авиакомпания «Когалым-авиа», «Бурятские Авиалинии», «Пионер — региональные авиалинии», с приостановкой сертификата столкнулись «Грозный авиа», «Сокол» и «Псковавиа».

Наряду с этим Правительство Российской Федерации продолжает программу поддержки российского авиапрома через субсидирование закупки авиационной техники российского производства. Эффективно используются специально сверстаные для этого программы лизинга с ведущими игроками российского лизингового рынка.

Авиаперевозчики России по-прежнему стремятся к обновлению парков воздушных судов. Российские авиастроители продолжают наращивать объемы производства российской авиационной техники. Наблюдается устойчивый рост

заказов и количества единиц новой российской техники в парках авиакомпаний, как российских, так и зарубежных.

В 2016 году международный рынок авиационного страхования ввиду перенасыщения емкости продолжает сокращать ставки премий, давая на возобновление до 20% скидки. Российский рынок авиационного страхования в целом следует международным тенденциям, но в силу сильной конкурентной борьбы ведущих страховых компаний и наличия большого числа облигаторных программ вынужден с учетом рейтинговой составляющей держать ставки на уровне ниже мировых, привлекая внимание клиентов, ранее размещавшихся на высокорейтинговых рынках. Несмотря на вышеперечисленные факторы, благодаря репутации надежного партнера, индивидуальному подходу к каждому клиенту и высоким балансовым показателям, СПАО «Ингосстрах» удалось заключить более 900 контрактов с общим объемом премии более 3 млрд рублей и сохранить ведущие позиции на рынке авиационного страхования.

Продолжается активное наращивание партнерства со страховыми компаниями, среди которых активную роль играют компании Украины, Казахстана, Узбекистана, Азербайджана, Республики Молдова, Грузии, Таджикистана, стран Восточной Европы и Балтии.

В области страхования гражданской ответственности владельцев и операторов аэропортов тенденции прежние. Владельцы аэропортов стремятся сохранять небольшие лимиты ответственности и получать максимальное снижение страховых премий вне зависимости от уровня убыточности. СПАО «Ингосстрах» делает все возможное, чтобы страховать своих клиентов с максимально выгодным покрытием, полностью защищающим клиента.

Страхование авиационных рисков производителей авиатехники и ремонтных организаций Российской Федерации сохраняется на том же уровне. В 2016 году СПАО «Ингосстрах» выиграло несколько конкурсов по страхованию авиарисков с крупными российскими авиапредприятиями. Видны улучшения и заинтересованность со стороны производителей в страховании рисков ответственности за качество продукции. К сожалению, санкционная обстановка все еще негативно влияет на размещение на российском рынке рисков западных авиапредприятий,

при этом СПАО «Ингосстрах» удалось сохранить большинство контрактов.

В 2016 году количество заключенных договоров/полисов страхования и перестрахования увеличено более чем на 10% по сравнению с 2015 годом.

СПАО «Ингосстрах» продолжает сохранять положительную тенденцию по сбору премии. Сбор страховой премии за 2016 год по договорам страхования/перестрахования авиационной промышленности и ответственности аэропортов сохранился на том же уровне, что и в 2015 году.

Страхование космических рисков



По оценкам деятельности СПАО «Ингосстрах» за 2016 год, Компания по-прежнему сохраняет лидирующие позиции в российском сегменте страхования рынка космических рисков. Совокупный объем полученной премии составил более 1 млрд рублей.

Основной объем премии был получен по следующим договорам:

- по договорам страхования эксплуатации на орбите КА ФГУП «Космическая связь»;

- по договорам сострахования запуска и летных испытаний космических аппаратов в рамках Федеральной космической программы России, заключенным со ФГУП «ЦЭНКИ»;
- по договорам сострахования рисков запуска ракеты-носителя «Союз» с космическими аппаратами серии «Прогресс-М» и «Союз-ТМА» и их стыковки с Международной космической станцией.

В прошедшем году Компания, продолжая удерживать и укреплять свои лидирующие позиции в данном сегменте рынка, приняла участие в страховании и перестраховании более 100 космических проектов. Емкость российского рынка в 2016 году увеличилась до 50 млн долларов США по страхованию космической техники и до 50–70 млн долларов США по страхованию ответственности владельцев космической техники.

В прошедшем году значительный объем страховой премии получен по линии страхования зарубежного рынка, основные поступления по которому сконцентрированы на договорах страхования запуска и эксплуатации космических аппаратов (далее — КА) Intelsat и GSAT.

В 2016 году продолжилось успешное сотрудничество по долгосрочному договору с крупнейшим мировым спутниковым оператором Intelsat по страхованию запуска и эксплуатации спутниковой группировки, состоящей из 7 космических аппаратов: IS-30, IS-29e, IS-31, IS-32e, IS-33e, IS-34 и IS-36. Лимит ответственности СПАО «Ингосстрах» по каждому из КА составляет в среднем 10 млн долларов США. Кроме

того, в середине 2016 года был подписан новый договор с Intelsat по страхованию запуска и эксплуатации IS-35e, IS-37e, IS-39 и Horizons 3e с лимитом ответственности 5 млн долларов США по каждому. Также продолжается работа по значимому договору перестрахования запуска и полугодовой эксплуатации индийских космических аппаратов GSAT-15, 17 и 18 с лимитом ответственности порядка 9 млн долларов США по каждому КА.

Компания давно и успешно зарекомендовала себя на международном рынке космического страхования. Благодаря своей репутации, большому опыту и знаниям, накопленным в этой области, СПАО «Ингосстрах» активно участвует в страховании и перестраховании многих международных космических проектов: в 2016 году было подписано более 20 договоров по иностранным рискам в отношении более 30 объектов страхования. За прошедший год на мировом рынке сохранилась тенденция понижения ставок как в отношении запуска, так и в отношении эксплуатации на орбите.

Крупнейшим клиентом СПАО «Ингосстрах» продолжает оставаться ФГУП «Космическая связь». Также среди других крупных клиентов следует выделить ФГУП «ЦЭНКИ», Reunion Aerienne et Spatiale, Intelsat Satellite LLC, New India Assurance Company Limited.

В 2016 году по страхованию космических рисков был заявлен 1 убыток:

- 533 806 400 рублей — ФГУП «ЦЭНКИ». Полная гибель КА «Прогресс МС-04».

Страхование грузов

В условиях продолжающейся стагнации отечественной транспортной отрасли рынок страхования грузов характеризовался незначительным ростом сборов, в основном за счет увеличения объемов премии лидеров рынка, относящихся к категории экзитивных страховщиков. Согласно данным Центрального банка России, несмотря на отсутствие значительных позитивных макроэкономических изменений, Ингосстраху удалось укрепить лидирующие позиции среди топ-15

национальных страховщиков, увеличив не только долю рынка до 7% (против 5,7% в 2015 году), но и отрыв от ближайших конкурентов по полученной премии.

В рамках классического направления по страхованию различных видов грузов основной стратегической целью СПАО «Ингосстрах» в 2016 году являлось планомерное развитие операций путем расширения совместной



374

млн руб.

составили в целом сборы
Компании в 2016 году по линии
«выставочные и ценные грузы»,
превысив аналогичный результат
прошлого года на 106 млн
рублей.

деятельности с многолетними партнерами, а также установление сотрудничества с новыми страхователями, представляющими широкий перечень товарных рынков и различных видов транспортно-экспедиционных услуг.

Приоритетами деятельности Компании по страхованию грузов стали оказание в условиях достаточно сложной макроэкономической и кризисной ситуации поддержки контрагентам через механизм надежной страховой защиты, повышение качества оказываемых услуг, увеличение оперативности обслуживания, разработка и внедрение новых технологий сервиса и технического взаимодействия.

В результате проведенной работы удалось обеспечить объем премии в размере 1,4 млрд рублей, что превышает результат 2015 года на 15,8%.

При этом Компания значительно укрепила позиции в ряде крупных региональных субъектов страны и в целом обеспечила рост сборов по линии филиальной сети почти на 18%.

Несмотря на негативные внешне- и внутриэкономические факторы, интерес к российскому и советскому искусству в 2016 году продолжал неуклонно расти, что, в свою очередь, нашло отражение в расширении сотрудничества между СПАО «Ингосстрах» и отечественными музеями, а также их зарубежными партнерами.

Компания из года в год следует многолетней традиции финансовой поддержки музейных организаций, благодаря которой прошел очередной форум «Интермузей-2016».

В ушедшем году Ингосстрах укрепил позиции на международном рынке страхования культурных ценностей, обеспечив страховую защиту многих значимых выставочных проектов.

В целом сборы Компании в 2016 году по линии «выставочные и ценные грузы» составили 374 млн рублей, превысив аналогичный результат прошлого года на 106 млн рублей.

Среди наиболее крупных страховых выплат, осуществленных в 2016 году, следует отметить следующие:

- 16 900 000,00 рублей — хищение бытовой техники во время автомобильной перевозки;
- 11 900 000,00 рублей — хищение сантехнического оборудования во время автомобильной перевозки;
- 7 700 000,00 рублей — повреждение металлургического оборудования во время морской перевозки.

Страхование судов и ответственности судовладельцев

В 2016 году на мировом рынке морского страхования продолжалась тенденция сохранения убыточности на приемлемом уровне, а по линии страхования ответственности результаты оказались настолько хороши, что ряд клубов вместо традиционного увеличения ставок даже принял решение о возврате части страховых взносов своим членам. В таких условиях резко возрос интерес к данному виду страхования у коммерческих страховщиков, особенно у синдикатов «Ллойдс». Продолжилась тенденция выхода на морской рынок новых игроков; одновременно снизилась стоимость перестраховочного покрытия. Все это привело к обострению конкуренции и соответственному падению уровня ставок.

В августе 2016 года в Российской Федерации вступило в силу Положение № 778 к Постановлению № 193 от 06.03.12 о лицензировании деятельности по перевозке внутренним водным транспортом и морским транспортом опасных и вредных веществ. Данное положение устанавливает требования о наличии Свидетельства о страховании ГО за ущерб, причиненный опасными и вредными веществами, в соответствии со ст. 334, 335 КТМ РФ. Данные требования распространяются на российские и иностранные суда. Это привело к увеличению лимитов ответственности по полисам P&I в соответствии со ст. 331 КТМ РФ и выдаче голубых карт, подтверждающих наличие соответствующего покрытия.

На российском страховом рынке наметилось дальнейшее обострение конкуренции, выразившееся в резком падении ставок. Наблюдается демпинг не только со стороны сравнительно мелких игроков с низким уровнем сервиса; компании из топ-6 также активно применяют снижение ставок в 1,5–2,5 раза для перевода клиентов от конкурентов. Все больше крупных судоходных компаний стали применять практику ежегодных тендеров, чего ранее не делалось. Это лишает текущих страховщиков возможности регулировать убыточность соответствующим изменением ставок.

Соответственно, Компании при возобновлении договоров приходится давать скидки 5–15% для сохранения уровня пролонгаций.

В этих условиях Компании удалось сохранить лидирующие позиции на данном рынке с долей около 38%. Привлечь новых клиентов удалось за счет роста качества сервиса и выхода на новые рынки. В 2016 году по прямому страхованию было заключено 925 договоров по каско (против 993 в 2015 году), по страхованию ответственности судовладельцев количество договоров выросло с 976 до 1061.

Были сохранены и укреплены отношения с такими ключевыми клиентами, как Судоходная компания «Волжское пароходство», Северо-Западное пароходство, «В. Ф. Танкер», ГМК «Норильский никель», Kaalbye Shipping, Ocean Agencies, Pacific Andes, ПАО «Совкомфлот», Невский судостроительный и судоремонтный завод, Myanmar Five Stars, Polar Front Fleet, Ost-West-Handel und Schifffahrt GmbH, «Акрос», «Сахалин Лизинг Флот», Baltic Shipping, «Дальрифер», Atlantic RO-RO Carriers и другими российскими и зарубежными компаниями.

Были привлечены на страхование следующие клиенты:

- Амурское пароходство,
- Prime Tankers (ОАЭ),
- National Navigation Company (Egypt),
- ОАО «Волготанкер»,
- ООО «Смарт Вей» и многие другие.

Страхование транспортных операторов

Каждый четвертый перевозчик или экспедитор является клиентом СПАО «Ингосстрах».

Ситуацию 2016 года на рынке страхования международных автомобильных грузовых перевозок и связанных с ними участников внешнеэкономической деятельности можно охарактеризовать как стабильно тяжелую, но достаточно прогнозируемую. Постепенное снижение активности участников ВЭД и объема перевозимых автомобильным транспортом грузов на популярных европейских направлениях (исключая Республику Беларусь) не могло не сказаться на страховом бизнесе. Ситуация усугубилась усилением противоречий между значительной частью бизнес-сообщества, представляющего интересы российских импортеров, и таможенными органами в части определения методики расчета таможенных платежей и тотальной корректировки таможенной стоимости ввозимых грузов. Только по итогам работы Балтийской таможни в конце 2016 года — начале 2017 года Арбитражный суд Санкт-Петербурга и Ленинградской области зарегистрировал 73 иска от предпринимателей, обжалующих решения Балтийской таможни и требую-

щих вернуть излишне уплаченные таможенные платежи или залог. В результате усиления активности таможенных органов в части интенсивности проведения проверок и повышения их результативности в 2016 году существенно ухудшилась ситуация с маржинальностью страхования риска уплаты таможенных платежей как собственно со стороны автомобильных перевозчиков, так и со стороны родственных им участников внешнеэкономического рынка. Однако и в этой, крайне сложной для страховщиков, обстановке СПАО «Ингосстрах» в значительной степени удалось не только преодолеть нарастающие негативные тенденции рынка, но и существенно укрепить свои позиции в этом сегменте бизнеса.

Диверсификация страховых продуктов для потенциальных клиентов, гибкая тарифная политика, оптимизация бизнес-процессов с банками-партнерами, подготовка и внедрение на рынке целевых программ страхования участников ВЭД совместно с авторитетными банками из реестра

3,7

млрд руб.

составил в 2016 году объем
рынка ОСГОП

ФТС позволили Компании занять одно из лидирующих положений на этом рынке, обеспечив прирост продаж на 58% по сравнению с 2015 годом посредством заключения с хозяйствующими субъектами 107 договоров страхования против 59 в 2016 году. Несмотря на общее «сужение» рынка ВЭД, страхование предпринимательского риска банков/организаций — поручителей перед ФТС в части выполнения их контрагентами (субъектами ВЭД) своих обязательств по договорам предоставления гарантии/поручительства не только востребовано, но и становится все более актуальным в условиях нестабильности рынка. Минимальный лимит ответственности, который обеспечивает страховая компания по этому виду страхования, эквивалентен минимальной сумме банковской гарантии, установленной в соответствии с законодательством Таможенного Союза, и составляет 200 000 евро для таможенных перевозчиков и не менее 1 000 000 евро для таможенных представителей и уполномоченных экономических операторов. В числе банков, с которыми СПАО «Ингосстрах» сотрудничает в данном направлении, — ведущие российские банки, входящие в Реестр кредитных организаций, обладающих правом выдачи банковских гарантий уплаты таможенных пошлин, налогов (Реестр ФТС).

По сравнению с мартом 2015 года падение грузооборота в I квартале 2016 года составило 1,5%. Проблемы с Польшей, замедление темпов товарооборота с европейскими странами, введение системы «Платон», снижение предпринимательской активности негативно повлияли на транспортно-логистический бизнес. Однако к апрелю 2016 года рынок перевозок начал понемногу стабилизироваться, но динамика снижения объемов грузоперевозок пока преобладает.

В то время как на внутренних линиях отмечается некоторое оживление, на рынке международных перевозок сохраняется непростая обстановка. В связи со сложной политической ситуацией традиционные европейские маршруты и схемы доставки оказались для российских автотранспортных компаний недоступными.

Автотранспортная отрасль начала терять свои позиции в перевозке грузов на дальние расстояния. Часть грузов, которые традиционно перевозились по автомагистралям, забрали железные дороги, где в 2016 году грузооборот по сравнению с 2015 годом увеличился на 0,5%, а объем перевозок вырос на 0,8%. С открытием навигации активизировались морские перевозки. Грузы, которые традиционно шли через Польшу, стали доставлять в российские и финские порты в контейнерах, а затем перегружать на морские суда. Часть грузов переправляется морскими паромными.

Более половины автотранспортных предприятий, оставшихся в международном сегменте, — небольшие компании, имеющие в своем парке менее десяти автомобилей. Но российский рынок международных автомобильных перевозок по-прежнему является одним из наиболее грузоемких в Евразии. Он обеспечивает четвертую часть внешнеторгового оборота страны. Российская Федерация имеет межправительственные соглашения о международном автосообщении с 54 государствами. Регулярные перевозки грузов осуществляются с 45 странами. Принят федеральный закон, ратифицирующий межправительственные соглашения со странами — членами Шанхайской организации сотрудничества, нацеленный на развитие международных автомобильных перевозок на территории государств ШОС. Получено принципиальное согласие Китая на перевозку грузов между КНР и РФ транзитом через Казахстан, который всегда поддерживал соглашения ШОС. Таким образом, если объемы перевозок из Европы значительно сократились, то в азиатском направлении наметился рост.

Происходящие изменения рынка автомобильных перевозок отразились на результатах Компании в области страхования гражданской ответственности автоперевозчиков и экспедиторов грузов. В 2016 году была начата работа над стратегически важным проектом — «Личный кабинет страхователя», благодаря которому клиенты Ингосстраха смогут онлайн заключить договор страхования и внести в него изменения, направить информацию об убытке и отследить процесс его урегулирования.

Второй не менее важный проект Компании — онлайн-проверка транспортных компаний, привлекаемых к перевозкам страхователями-экспедиторами. В результате реализации данного проекта страхователи всего за несколько секунд смогут проверить транспортную компанию через сервис, что не только сократит трудозатраты клиентов на поиск субконтракторов, но и повысит надежность и безопасность таких перевозок.

Каждый четвертый перевозчик или экспедитор является клиентом СПАО «Ингосстрах». Среди них такие крупнейшие транспортные и логистические компании, осуществляющие международные и внутренние перевозки грузов, как ООО «Торговая компания Мираторг», АО «АЛЕРС РУС», ЗАО «Транспортная компания Семерка», ООО «Автологистика-транс», ООО «Ителла», ООО «Рент-Центр», ООО «Логистическая служба «СИЯНИЕ», ООО «Веб Логистика», Компания «ПАНАЛЬПИНА», ООО «КАТ Виикл Лоджистик», ООО «Терра Коммерческий Транспорт» и другие.

В 2016 году объем рынка ОСГОП составил 3,73 млрд рублей против 3,42 млрд рублей годом ранее, что на 9% больше аналогичного показателя предыдущего года. Количество заключенных Компанией договоров в 2016 году увеличилось по сравнению с предыдущим годом на 34% и составило 5,63 тыс. штук.

В ходе реализации Банком России мероприятий по ежегодному мониторингу значений страховых тарифов, установленных Постановлением Правительства Российской Федерации от 20 декабря 2012 года № 1344 «Об утверждении предельных (минимальных и максимальных) значений страховых тарифов по обязательному страхованию гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу пассажиров», было принято решение об изменении тарифов. Новые страховые тарифы установлены Указанием Банка от 31.10.2016 № 4175-У и вступили в силу 18.02.2017.

Ключевыми факторами, позволившими СПАО «Ингосстрах» сохранить долю рынка ОСГОП на уровне 14%, являются:

- поддержание Компанией на высоком уровне качества оказываемых услуг на рынке страхования ОСГОП, основанное на опыте и передовых решениях в сфере страхования;
- желание развивать социально значимые виды страхования в РФ;
- квалификация, история и финансовая стабильность Компании.

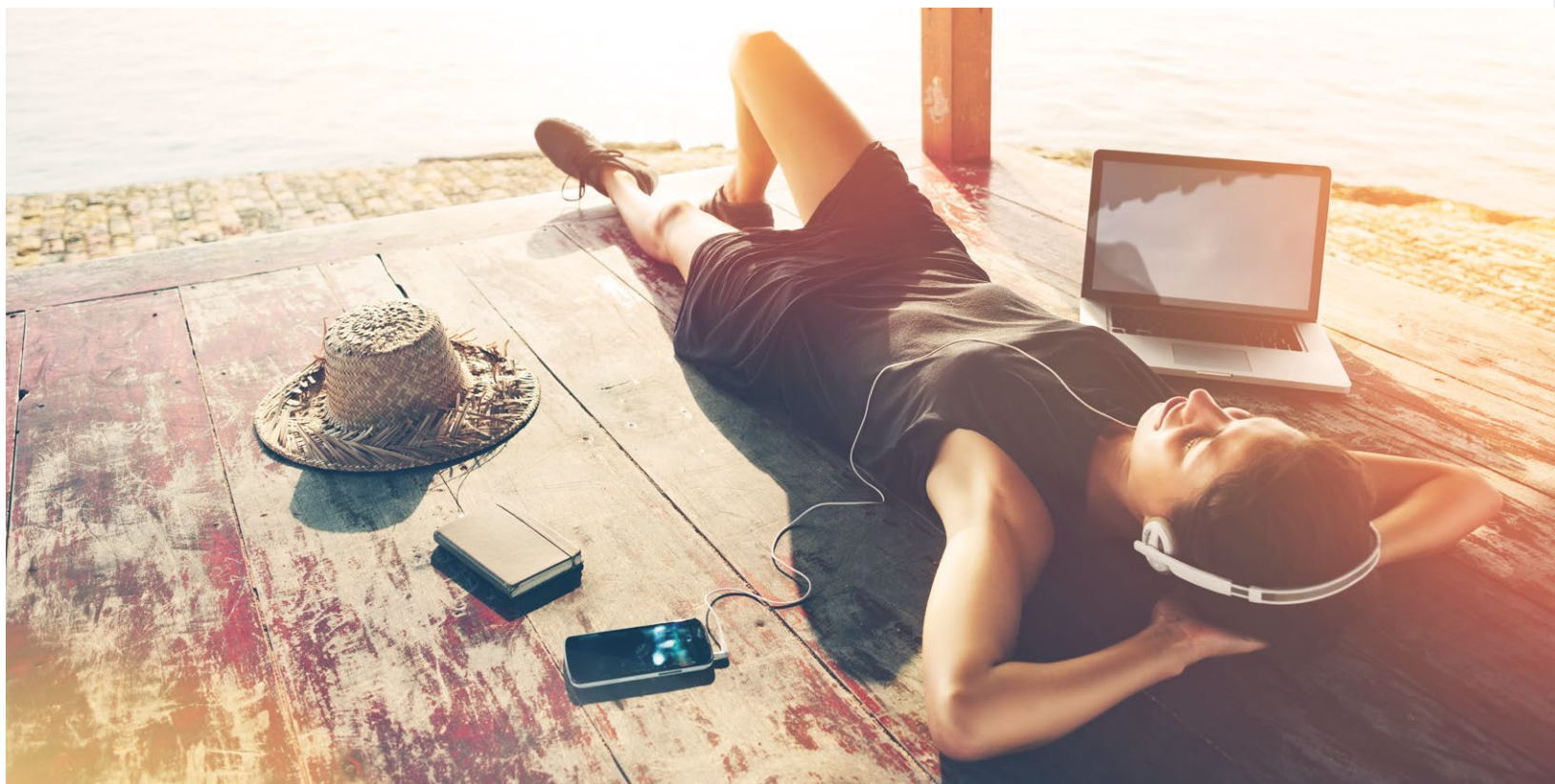
СПАО «Ингосстрах» стремится развивать страхование ответственности пассажирских перевозчиков за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу пассажиров в сегментах перевозок, не попавших под действие Федерального закона № 67-ФЗ от 14.06.2012. Так, в 2016 году Компания закончила разработку нового страхового продукта, ориентированного на обеспечение страховой защиты пассажиров при перевозках легковым такси. Данный сегмент перевозок исключен из-под действия ФЗ №67-ФЗ от 14.06.2012. С начала 2017 года СПАО «Ингосстрах» планирует выйти на рынок с новым продуктом, который позволит обеспечить страховую защиту для пассажиров этого вида транспорта.

Совокупный размер выплат по ОСГОП в 2016 году составил более 222,8 млн рублей, что на 9,8% больше показателей 2015 года, а общее количество заявленных убытков составило 414 штук.

Крупнейшие выплаты по ОСГОП в 2016 году произведены по следующим убыткам:

- В январе 2016 года на трассе «Скандинавия» в Ленинградской области туристический автобус, направлявшийся в Финляндию, выехал на полосу встречного движения и столкнулся с грузовиком. В результате ДТП пострадали 25 пассажиров, один из которых погиб. Сумма выплаченного страхового возмещения составила более 6 млн рублей.
- Тогда же в Москве в результате ДТП с участием автобуса, перевозившего пассажиров, пострадали 7 пассажиров. Один из пассажиров стал инвалидом. Сумма выплаченного возмещения составила 2 131 608 рублей.
- 2 марта 2016 года на трассе М-5 «Урал» в результате столкновения автобуса, следовавшего по маршруту «Пенза–Ульяновск», с фурией погибли 9 пассажиров и один пассажир был госпитализирован. Общий объем выплат родственникам погибших пассажиров и пострадавшим составил почти 19 млн рублей.
- В июле 2016 года в Республике Татарстан произошло ДТП с участием автобуса, перевозившего пассажиров. В результате ДТП пострадали 7 пассажиров. Сумма выплаченного страхового возмещения составила 2 665 000 рублей.
- В конце 2016 года в Ижевске рейсовый автобус врезался в препятствие. В момент ДТП в автобусе находились около 40 пассажиров, 13 из них обратились за медицинской помощью. Пострадавшим пассажирам было выплачено около 1,5 млн рублей.

Страхование путешественников



В 2016 году начались массовые продажи по страховым продуктам «Трудовой мигрант» и «Добровольный мигрант». По указанным продуктам было собрано около 200 млн рублей.

В части страхования путешественников за 2016 год можно отметить следующие основные моменты.

2016 год на российском рынке страхования путешественников можно охарактеризовать как кризисный. Главная проблема заключается в том, что кризис в туристической отрасли совпал со сложной экономической и политической ситуацией в стране в целом. 2016 год ознаменовался целой чередой негативных событий:

- нестабильность евро/доллара по отношению к рублю;
- санкции;
- закрытие массовых туристических направлений, таких как Турция и Египет.

Все эти факторы привели к падению туристического рынка в среднем на 10–15%.

На фоне вышеуказанных аспектов Компании удалось собрать по итогам года 959,8 млн рублей.

2016 год отмечен для Компании эффективным взаимодействием с крупными туроператорами,

определяющими туристический рынок по направлениям выезда.

В 2016 году начались массовые продажи по страховым продуктам «Трудовой мигрант» и «Добровольный мигрант». По указанным продуктам было собрано около 200 млн рублей.

На сайте Компании реализована возможность заключения договора страхования по риску «отмена поездки».

В 2016 году было урегулировано более 9 тыс. страховых случаев на сумму 341 млн рублей. Был урегулирован ряд громких страховых случаев: серьезная травма, полученная на горнолыжном курорте в Италии (оплачено 27 тыс. евро), инсульт в Швейцарии (оплачено 29,5 тыс. евро), смерть в Испании (оплачено 32 тыс. евро), пневмония в США (оплачено 21 тыс. долларов США), травма позвоночника в Австрии (34 тыс. евро), инсульт в Турции (39 тыс. долларов США), инсульт в Германии (40 тыс. евро). Наиболее крупные выплаты пришлось на страхование медицинских расходов и на страхование по риску «невыезд».

Ингосстрах Exclusive

«Ингосстрах Exclusive» занимает устойчивые позиции в этом специфическом сегменте и располагает дополнительными конкурентными преимуществами благодаря уникальному подходу к работе с состоятельными клиентами.

Кризисные тенденции продолжают оказывать выраженное влияние на российский рынок в целом и страховую отрасль в частности. Многие страховщики в 2016 году столкнулись с финансовыми проблемами и вынуждены решать их путем оптимизации затрат на ведение дел и обучение персонала, сокращения перечня услуг в страховых пакетах. Вследствие такого подхода страдает сервисная составляющая.

На примере VIP-клиентов это проявляется особенно остро, поскольку данная категория потребителей традиционно чувствительна к качеству сервиса и имеет возможность сравнивать уровень обслуживания в конкретной компании с лучшими мировыми практиками.

Несмотря на кризисные факторы и общерыночное снижение доходов бизнеса, VIP-клиенты по-прежнему заинтересованы в премиальных страховых услугах и готовы платить не только за качество страховой защиты, но и за сервис высокого уровня, за особое отношение и принадлежность к элитной категории страхователей.

Практика работы показывает, что ожидания состоятельных клиентов относительно страхового обслуживания продолжают оставаться максимальными и не деформируются на фоне негативной экономической ситуации. Напротив, желание VIP-страхователей получить профессиональный сервис и особое внимание возрастает. Однако компании страхового рынка оказываются менее всего готовы работать на таких условиях с учетом негативных проявлений кризиса, влияющих на их бизнес.

«Ингосстрах Exclusive» занимает устойчивые позиции в этом специфическом сегменте и располагает дополнительными конкурентными преимуществами благодаря уникальному подходу к работе с состоятельными клиентами.

Подход основан на лучших мировых традициях сервисного обслуживания и дополнен комплексной системой взаимодействия с клиентами. Эта система предполагает выстраивание долгосрочных доверительных отношений с VIP-аудиторией, что позволяет предугадывать желания и запросы клиента, реализовывать особое отношение к его целям и нуждам, обеспечивать условия повышенного комфорта и создавать атмосферу приятной интеллигентности, свойственную качественному сервису во всем мире.

Индивидуальный подход «Ингосстрах Exclusive» реализован в ассортименте страховых программ, специально разработанном

для клиентов премиальной категории. Он учитывает специфические потребности состоятельных людей, в то время как VIP-предложения большинства участников рынка являются калькой стандартных программ с расширенным объемом покрытия.

Проводниками идеологии особого отношения «Ингосстрах Exclusive» являются персональные клиентские менеджеры — профессионалы страхового дела, которые консультируют клиента по вопросам выбора выгодной для него страховой программы, осуществляют управление страховым портфелем и контроль за ходом административных процессов (от своевременной пролонгации программ и мониторинга спецпредложений до отслеживания этапов возмещения ущерба при страховом случае).

Помимо этого персональный менеджер является личным помощником клиента и глубоко погружен в дела, прямо или косвенно связанные с обеспечением страховой защиты. Большинство привилегированных персон лично знакомы со своими персональными менеджерами, они регулярно контактируют в рамках деловых встреч и светских мероприятий, организуемых для клиентов «Ингосстрах Exclusive».

Особое отношение распространяется и на членов семьи VIP-клиента. Близкие родственники получают полный пакет привилегий «Ингосстрах Exclusive», а также внимание и поддержку персонального менеджера, приглашения на мероприятия для состоятельных клиентов и другие премиальные услуги.

Для подготовки персональных менеджеров работает комплексная система подбора и обучения. Она помогает тщательно выбирать кандидатов и осуществлять их всестороннюю и качественную подготовку. Персональные менеджеры «Ингосстрах Exclusive» — лучшие в своем деле, это люди с высоким уровнем профессиональных и личностных качеств, широким кругозором. Они заинтересованы развивать доверительные отношения с VIP-клиентами и быть важным звеном высокого сервиса, ставшего для Компании традиционным.

Специалисты «Ингосстрах Exclusive» ежедневно стремятся поддерживать премиальный уровень обслуживания и реализовывать интересы страхователей. Результаты такой работы подтверждены цифрами. По итогам 2016 года состоятельные клиенты пролонгировали 80,4% действующих программ. За год было заключено более 12 тыс. договоров.



80,4%

действующих программ
продолжили состоятельные
клиенты по итогам 2016 года.
За год было заключено более
12 тыс. договоров.

По страхованию имущества уровень пролонгации достиг 91,6%, количество договоров страхования превысило 800. Объемы сборов в данном сегменте весь год сохраняли активные темпы роста, обгоняя автокаско. За 2016 год сумма сборов по имуществу составила 48 млн рублей, что более чем на 10% превышает прошлогодние показатели.

Несмотря на кризисные факторы и общую тенденцию к сокращению затрат, клиентская база «Ингосстрах Exclusive» продолжает расти: в сравнении с 2015 годом количество VIP-клиентов увеличилось на 5,1%. Помимо этого стоит отметить активизацию канала кросс-продаж, его доля в общем объеме собранной премии составила 14%.

В 2016 году в первую десятку самых крупных объектов страхования вошли загородные дома и особняки VIP-клиентов, а также автомобили премиум-сегмента (представительские авто и спорткары).

По итогам 2016 года по полисам «Ингосстрах Exclusive» было урегулировано 3 160 страховых случаев. Среди наиболее крупных по объему возмещения событий лидируют угоны, на втором месте — крупные ДТП.

Достигнутые результаты являются стимулом для дальнейшего укрепления позиций «Ингосстрах Exclusive» в отрасли, развития особых отношений со страхователями и членами их семей, расширения палитры премиальных услуг в сегменте Digital, создания комфортной онлайн-среды, использования инновационных ИТ-решений, удобных и интересных для страхователей. Помимо этого «Ингосстрах Exclusive» намерен поддерживать высокую планку качества и сервиса, предвосхищать потребности клиентов и создавать для них атмосферу сотрудничества и понимания.

Входящее перестрахование

На конец 2016 года в Российской Федерации было зарегистрировано 64 страховые компании (76 в 2015 году), имеющие сборы по входящему перестрахованию, из них пять специализированных перестраховщиков, включая российские дочерние компании иностранных компаний. Общий сбор премии по входящему перестрахованию без сборов по страхованию жизни составил 35,9 млрд рублей, увеличившись на 1,89% по сравнению с 2015 годом. Начала работу АО «РНПК», в 2016 году объем принятых компанией премий — 148,2 млн рублей.

На рынке входящего перестрахования продолжается процесс концентрации. В 2016 году 39% премий приходилось на 2 компании — «СОГАЗ» и СПАО «Ингосстрах», тогда как еще в 2012 году этот показатель составлял 19%. Топ-10 крупнейших компаний по входящему перестрахованию занимают по итогам 2016 года уже 77% рынка, тогда как в 2012-м их доля не превышала 47%.

В сегменте международного входящего перестрахования концентрация еще больше. Только 4 компании («СОГАЗ», Ингосстрах, ЭИС и АИГ) имеют объем премий свыше 1 млрд рублей, и на них приходится 57% рынка, а на топ-20 компаний приходится уже 97% премий по входящему с международного рынка перестрахованию.

Объем премии СПАО «Ингосстрах» по входящему перестрахованию в 2016 году составил 5,7 млрд рублей, или 15,8% от сборов всего российского перестраховочного рынка, Компания занимает второе место по объему привлеченного бизнеса. При этом по входящему факультативному перестрахованию собрано 3,8 млрд рублей, а по входящему облигаторному перестрахованию — 1,9 млрд рублей.

Убыточность по облигаторному перестрахованию за 2016 год составила 42%. Более низкая фактическая убыточность по сравнению со средней за последние годы обусловлена следующими факторами:

- отсутствием в мире крупных природных катастроф, за исключением тайфуна Вардха в Индии, который в силу низкого страхового проникновения на местном рынке привел к частичным убыткам, затрагивающим участие Ингосстраха;
- отсутствием крупных единичных убытков (свыше 500 тыс. долларов США) по рисковым программам;

- высвобождением резервов по убыткам, оплата по которым прошла в меньшем объеме, чем планировалось.

ОСНОВНЫМИ НАПРАВЛЕНИЯМИ РАБОТЫ

СПАО «ИНГОССТРАХ» ПО ВХОДЯЩЕМУ

ОБЛИГАТОРНОМУ ПЕРЕСТРАХОВАНИЮ ЯВЛЯЮТСЯ:

Облигаторное перестрахование на рынках СНГ и России

В 2016 году объем входящей облигаторной премии, полученной на рынке стран СНГ и России, составил 196,6 млн рублей.

В 2016 году был возобновлен основной массив договоров 2015 года, а также привлечен новый облигаторный перестраховочный бизнес от следующих партнеров:

ООО «СК «Гелиос» — риски гражданской ответственности, АО Moldasig (Молдова) — перестрахование грузов, АО Klassika Asigurari (Молдова) — перестрахование ответственности перевозчика.

Наиболее крупными клиентами по входящим облигаторным программам являются компании АО «СТРАХОВОЕ ОБЩЕСТВО ГАЗОВОЙ ПРОМЫШЛЕННОСТИ», АО «САК «ЭНЕРГОГАРАНТ», ООО «СК «ТИТ», ОАО «АльфаСтрахование», САО «Медэкспресс», ЗАО СК A-Group (Азербайджан), ООО СК «ВТБ Страхование».

В течение 2016 года были оплачены следующие крупные убытки:

1. По договору облигаторного непропорционального перестрахования имущественных и строительно-монтажных рисков ООО «СК «Согласие» произведена оплата убытка от 09.09.2015 года — повреждение и отключение газотурбинного блока ГТУ-1 ПАО «Квадра-Генерирующая компания». Доля СПАО «Ингосстрах» в убытке — 16 305 752,16 рублей.
2. В рамках договора облигаторного непропорционального перестрахования имущественных рисков АО «СОГАЗ» по убытку от 17.09.2013 года на Загорской ГАЭС-2 была произведена выплата в размере 14 732 563,18 рублей по доле СПАО «Ингосстрах».
3. По договору облигаторного непропорционального перестрахования имущественных и строительно-монтажных рисков ООО «СК «Согласие» по убытку от 26.03.2016 года — повреждение передвижной генераторной

установки в результате пожара на ПС «Западно-Крымская» — была произведена выплата в размере 14 225 060,00 рублей по доле СПАО «Ингосстрах».

4. В рамках договора облигаторного непропорционального перестрахования имущественных рисков АО «СОГАЗ» по убытку от 15.06.2014 года — взрыв, пожар на Ачинском НПЗ — была произведена выплата в размере 11 622 205,97 рублей по доле СПАО «Ингосстрах».
5. По договору облигаторного непропорционального перестрахования энергетических рисков АО «СОГАЗ» по убытку от 01.07.2013 года — потеря контроля над пилотной скважиной Р2 Киринского месторождения, Охотское море — была произведена выплата в размере 11 298 331,64 рублей по доле СПАО «Ингосстрах».

В течение 2016 года были заявлены следующие крупные убытки:

1. По имущественной непропорциональной облигаторной программе ООО «Москва Ре» (правопреемник ООО СК «ВТБ Страхование») заявлен убыток от 14.12.2014 года — затопление помещения торгово-развлекательного центра вследствие некачественного выполнения работ при строительстве, страхователь ООО «Эрель Газстрой», г. Сургут. Величина РЗУ по доле СПАО «Ингосстрах» — 16 692 115,40 рублей.

Облигаторное перестрахование на международных рынках

В 2016 году объем перестраховочной премии, полученной на международном рынке входящего облигаторного перестрахования, составил 641 млн рублей, уменьшившись по сравнению с 2014 годом (675 млн рублей) за счет снижения участия в пропорциональных программах с высокой убыточностью и потери ряда договоров в связи со снижением странового, а вслед за ним и компанийского международного кредитного рейтинга по оценке рейтингового агентства Standard & Poor's.

В 2016 году был возобновлен бизнес, подписанный в 2015 году и ранее, а также привлечено несколько новых договоров из Индии, Швеции, Доминиканской Республики, Венесуэлы и Кубы.

По компаниям международного рынка следует отметить компании «ПиАйСиСи» (Китай), «Сириус Интернейшнл» (Швеция), «Ля Реюнион Ариан» (Франция), «Ля Реюнион Спасиаль» (Франция), «Кореан Ре» (Республика Корея),

«ДжиАйСи Ре» (Индия), СКОР (Франция), «Сава Ре» (Словения), «Триглав Ре» (Словения).

В течение 2016 года были заявлены новые убытки, часть из которых была оплачена:

1. Убыток от 31.08.2012 года, понесенный в результате выброса газа из подводной скважины, принадлежащей компании OIL AND NATURAL GAS CORPORATION LTD., Индия. Убытком затронут договор перестрахования энергетических рисков на базе эксцедента убытков, цедентом которого являлась компания India International, Сингапур. Сумма возмещения по доле СПАО «Ингосстрах» составила 12,16 млн рублей;
2. Убыток от 04.09.2013 года, понесенный в результате взрыва на заводе полупроводников Hynix в Китае. Убытком затронут договор перестрахования имущественных рисков на базе эксцедента убытка, цедентом которого являлась компания SCOR Global P&C, Франция. Сумма возмещения по доле СПАО «Ингосстрах» составила 15,8 млн рублей.

Входящее перестрахование массовых видов розничных операций

В 2016 году бизнес был ориентирован на развитие сотрудничества с дочерними страховыми компаниями, членами группы «ИНГО», а также на дальнейшее расширение присутствия Компании на рынках России и других стран СНГ.

Действующий кредитный рейтинг Компании не позволял активно расширять присутствие на локальных рынках стран Европы и СНГ. Тем не менее, в 2016 году удалось сохранить завоеванные позиции и улучшить условия договоров перестрахования туристических рисков на рынках Венгрии, Португалии, вновь заявить о себе на рынке Болгарии, подписать договоры перестрахования с тремя перестрахователями из Российской Федерации.

Список клиентов пополнился компаниями Zurich Portugal (Португалия), Colonnade Insurance S. A. (Венгрия), Armees (Болгария), «Сургутнефтегаз» (Россия), «Геополис» (Россия), «Ингосстрах-Жизнь» (Россия).

2016 год не был отмечен крупными выплатами. Оптимизация процедур обслуживания клиентов-перестрахователей, расширение использования электронного документооборота, оперативное рассмотрение и расчеты по претензиям в немалой степени способствовали улучшению имиджа Компании как надежного перестраховщика и повышению конкурентоспособности предлагаемых на рынок программ.

ПЕРЕСТРАХОВОЧНАЯ ЗАЩИТА

Неморские риски	46
Морские риски	46
Авиационные риски	47
Космические риски	47





Перестраховочная защита

ПРИОРИТЕТНЫМ НАПРАВЛЕНИЕМ ДЛЯ СПАО «ИНГОССТРАХ» ЯВЛЯЕТСЯ ФУНКЦИЯ ЗАЩИТЫ ПОРТФЕЛЯ КОМПАНИИ. ОСНОВНЫЕ ПАРАМЕТРЫ ОБЛИГАТОРНЫХ ПЕРЕСТРАХОВОЧНЫХ ДОГОВОРОВ СПАО «ИНГОССТРАХ» ПО СОСТОЯНИЮ НА 31.12.2016 ГОДА ПРЕДСТАВЛЕНЫ В ТАБЛИЦЕ.

НЕМОРСКИЕ РИСКИ

ДЕТАЛИЗАЦИЯ	ОСОБЕННОСТИ
Перестрахование имущественных рисков. Договор имеет широкий объем покрытия, включая огневые и сопутствующие риски, перерыв в производстве, энергетические риски, контроль за скважиной, полисы на базе «от всех рисков».	Эксцедент убытка; приоритет — 3 млн долларов США, или 2,4 млн евро, или 144 млн рублей; комбинированная агрегатная франшиза — 9 млн долларов США, или 7,2 млн евро, или 432 млн рублей; лимит — 225 млн долларов США, или 180 млн евро, или 10,8 млрд рублей.
Перестрахование технических рисков. Объем покрытия включает: строительно-монтажные риски, строительную технику, поломки машин и оборудования, поломки электронного оборудования, холодильного оборудования, потерю прибыли вследствие поломки машин и др. Также с лимитом в 20 млн евро покрываются риски ALOP, CECR (дороги, мосты и т. д.) и водные риски (в рамках существующих портов, причалов и т. д.).	Эксцедент убытка, приоритет — 2 млн евро, или 2,14 млн долларов США, или 160 млн рублей; комбинированная агрегатная франшиза — 2 млн евро, или 2,14 млн долларов США, или 160 млн рублей; лимит — 75 млн евро, или 80,25 млн долларов США, или 6 млрд рублей.
Перестрахование рисков гражданской и профессиональной ответственности. Объем покрытия — риски гражданской ответственности перед третьими лицами (включая общегражданскую ответственность и ответственность товаропроизводителя, ответственность работодателя, гражданскую ответственность эксплуатирующих организаций и собственников гидротехнических сооружений за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу других лиц и компенсацию работнику, а также гражданскую ответственность за причинение вреда вследствие недостатков строительных работ, работ по подготовке проектной документации и инженерным изысканиям в рамках СРО) и профессиональной ответственности. Покрываемые профессии включают управляющие компании, аудиторов, бухгалтеров, юристов, оценщиков, сюрвейеров, арбитражных управляющих, нотариусов, врачей, агентов по операциям с недвижимостью, профессиональных участников рынка ценных бумаг, архитекторов, проектировщиков, страховых брокеров, действующих на территории Российской Федерации и стран бывшего СССР, кроме местных представительств основных международных брокерских компаний и руководителей проектов (строительная промышленность) и изыскателей, а также экспертов, консультантов, кадастровых инженеров, охранников и актуариев.	Эксцедент убытка, приоритет — 1 млн долларов США, или 60 млн рублей, или 900 000 евро, лимит — 20 млн долларов США, или 1 200 млн рублей, или 18 млн евро по каждому случаю, но в отношении рисков профессиональной ответственности — 15 млн долларов США по каждому случаю. Возможности по расширению лимита договора: по рискам гражданской ответственности эксплуатирующих организаций и собственников гидротехнических сооружений за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу других лиц — до 30 млн долларов США; по рискам профессиональной ответственности — до 20 млн долларов США по каждому случаю. Возможности по расширению лимита договора: по рискам гражданской ответственности эксплуатирующих организаций и собственников гидротехнических сооружений за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу других лиц — до 30 млн долларов США; по рискам профессиональной ответственности — до 20 млн долларов США.
Перестрахование рисков автокаско от катастрофических событий.	Эксцедент убытка; лимит — 1 млрд рублей.
Перестрахование рисков терроризма /диверсии. Объем покрытия: все риски терроризма/диверсии/SRCC, принятые на страхование по имущественной линии бизнеса, включая полисы CMP.	Эксцедент убытка; приоритет — 3 млн долларов США, или 180 млн рублей, или 2 564 103 евро; лимит — 133 млн долларов США, или 7 980 млн рублей, или 113 675 214 евро.

МОРСКИЕ РИСКИ

ДЕТАЛИЗАЦИЯ	ОСОБЕННОСТИ
Перестрахование каско судов. Объем покрытия: все риски каско судов, включая суда в постройке, военные риски, буровые установки на период транспортировки к месту бурения. Исключая речные суда старше 30 лет.	Эксцедент убытка, лимит — 100 млн долларов США по каждому событию; приоритет — 2,5 млн долларов США.
Перестрахование грузов. Объем покрытия: все риски страхования грузов, включая выставочные риски.	Эксцедент убытка, лимит — 275 млн долларов США по каждому риску; приоритет — 2,5 млн долларов США.
Перестрахование ответственности судовладельцев. Объем покрытия: все риски ответственности, включая ответственность перед членами экипажа, третьими лицами, ответственность за груз, за безбилетных пассажиров, ответственность за повреждение подвижных и неподвижных объектов, загрязнение моря, столкновение с другими судами, ликвидацию остатков кораблекрушения, штрафы и пр.	Эксцедент убытка; лимит — 1 млрд долларов США по каждому судну/событию; приоритет — 3 млн долларов США.

АВИАЦИОННЫЕ РИСКИ

ДЕТАЛИЗАЦИЯ

Перестрахование рисков авиационного каско представляет собой комбинированную схему защиты на базе квотного договора и договора эксцедента риска. Договор покрывает риски гибели и повреждения авиационной техники и запасных частей. Географические ограничения и ограничения по типам воздушных судов отсутствуют.

Перестрахование рисков авиационного каско военной техники. Перестрахование рисков каско и запасных частей и оборудования, в т.ч. тестовых и перегонных полетов, при условии, что они покрывают военную технику/имущество военного назначения и/или предметы двойного назначения, внесенные в Common Military List of the European Union и/или в перечень предметов двойного назначения Европейского союза и/или иного перечня, применимого в рамках режима торговых санкций, но только в том случае, если предполагается их применение в военных целях, при проведении маневров или иных мероприятий.

Перестрахование «военных» рисков авиационного каско. Договор покрывает риски гибели и повреждения авиационной техники при ее эксплуатации, подпадающие под действие исключительной оговорки о военных рисках, рисках угона и других опасностях (авиация) AVN48B. Географические ограничения и ограничения по типам воздушных судов отсутствуют.

Перестрахование рисков авиационной ответственности на базе эксцедента убытка. Перестрахование рисков гражданской ответственности, связанной с владением и эксплуатацией воздушных судов, аэропортов, включая ответственность за управление воздушным движением для местных аэропортов и причинение вреда вследствие недостатков авиационных товаров, работ и услуг. Географические ограничения: весь мир, за исключением США, Канады и их зависимых территорий в части коммерческих пассажирских перевозок с лимитом ответственности перед пассажирами, превышающими 300 тыс. долларов США.

Перестрахование рисков авиационной ответственности на базе эксцедента риска. Перестрахование рисков гражданской ответственности, связанной с эксплуатацией воздушных судов.

Перестрахование «военных» рисков гражданской ответственности, связанной с владением и эксплуатацией воздушных судов, подпадающих под действие исключительной оговорки о военных рисках, рисках угона и других опасностях (авиация) AVN48B.

ОСОБЕННОСТИ

Комбинированный лимит договора — 50 млн долларов США. Лимит квотной части — 15 млн долларов США. Собственное удержание: 30%. Лимит эксцедентной части — 35 млн долларов США сверх 15 млн долларов США. Собственное удержание 10%.

Пропорциональное перестрахование. Лимит — 12 735 469,96 долларов США. Собственное удержание 43,41%.

Пропорциональное перестрахование. Лимит договора — до 40 млн долларов. Удержание 28,75%.

Эксцедент убытка, приоритет — 3 млн евро/долларов США, лимит — 72 млн евро/долларов США в отношении каждого происшествия и совокупно в год. Собственное удержание: приоритет — 3 млн долларов США плюс 40%, или 1,75 млн долларов США удержания в первом лэйере договора долларов США.

Эксцедент риска, приоритет — 75 млн долларов США, лимит — 925 млн долларов США в отношении каждого происшествия/воздушного судна, включая сублимит 150 млн долларов США в отношении покрытия «военных» рисков ответственности по каждому происшествию/воздушному судну и совокупно в год.

Эксцедент риска, приоритет — 150 млн долларов США, лимит договора — 700 млн долларов США по каждому происшествию/воздушному судну и совокупно в год.

КОСМИЧЕСКИЕ РИСКИ

ДЕТАЛИЗАЦИЯ

Квотный договор перестрахования космических рисков.

ОСОБЕННОСТИ

Страхователем выступает иностранное/российское физическое или юридическое лицо. Риски утраты/гибели или повреждения на этапах производства космической техники, ее доставки до места запуска, предстартовой подготовки, запуска и последующей орбитальной эксплуатации, а также риска потери дохода при осуществлении космической деятельности по каждому объекту страхования. Лимит по иностранной секции — 14,8 млн евро. Лимит по российской секции — 13 млн евро. Собственное удержание/приоритет — 5 млн евро.

04

ИНВЕСТИЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ





Инвестиционная деятельность

В инвестиционной деятельности в 2016 году СПАО «Ингосстрах» традиционно придерживалось консервативной политики при размещении собственных средств и средств страховых резервов, направленной на минимизацию рисков и обеспечивающей надежность и возвратность инвестиций при получении плановой нормы доходности. Одной из основных задач в части краткосрочных инвестиций является формирование фонда высоколиквидных активов, достаточного для покрытия принятых обязательств и способного обеспечить заданную норму доходности.

При вложении в банковские инструменты Компания использует двухуровневую систему лимитов, направленную на повышение степени надежности вложений и минимизацию кредитных

рисков. При установке ограничений на каждый конкретный банк Компания руководствуется степенью финансовой устойчивости и репутацией банка-контрагента. Как следствие, вложения СПАО «Ингосстрах» в кредитные финансовые инструменты представлены лидирующими российскими и зарубежными банками, финансовая надежность которых подтверждена ведущими международными и российскими рейтинговыми агентствами.

В отношении вложений в небанковские финансовые инструменты (облигации, акции и пр.) Компания применяет аналогичный принцип определения лимитов, как на группу инструментов, так и отдельных эмитентов. При формировании портфеля ценных бумаг определяющим является качество инвестиционных вложений.





7,9

млрд руб.

составила доходность в целом по портфелю в 2016 году

Структура инвестиционного портфеля включает в себя банковские инструменты (43%) и небанковские инструменты (57%).

По итогам 2016 года доходность по банковским инструментам сложилась на уровне 9,7% годовых, или 3 млрд рублей в абсолютном выражении.

Размещения в инструменты фондового рынка в основном представлены долговыми финансовыми инструментами с низкой волатильностью. Доля акций, как наиболее рискованных активов, составила в среднем по 2016 году в совокупном портфеле краткосрочных финансовых вложений 4,5%, или 3 млрд рублей. По итогам 2016 года доходность по инструментам фондового рынка составила 12,7% годовых, что в абсолютном выражении составило 3,5 млрд рублей.

В УСЛОВИЯХ ТЕКУЩЕЙ

МАКРОЭКОНОМИЧЕСКОЙ СИТУАЦИИ

В РОССИИ И СЛОЖИВШЕЙСЯ КОНЪЮНКТУРЫ

ВНЕШНИХ РЫНКОВ В 2016 ГОДУ ОСНОВНЫМИ

НАПРАВЛЕНИЯМИ ИНВЕСТИЦИОННОЙ

ПОЛИТИКИ СПАО «ИНГОССТРАХ» ЯВЛЯЛИСЬ:

- управление кредитными рисками;
- увеличение кредитного рейтинга инвестиционного портфеля Компании;
- управление текущей ликвидностью Компании;
- управление валютными рисками в условиях высокой волатильности основных валютных курсов.

В ХОДЕ РЕАЛИЗАЦИИ ПОСТАВЛЕННЫХ ЗАДАЧ БЫЛ ПРОВЕДЕН КОМПЛЕКС МЕРОПРИЯТИЙ:

- резкое сокращение объема размещений денежных средств в банках с международным кредитным рейтингом ниже «BB-» и увеличение доли средств в банках с высоким международным рейтингом и наличием участия государства в капитале (Сбербанк России, группа ВТБ, «Росбанк», «Альфа-банк», «Русфинансбанк», Rabobank, Barclays);
- уменьшение доли рискованной экспозиции по портфелю краткосрочных финансовых вложений;
- увеличение в портфеле ценных бумаг инструментов с фиксированной доходностью с высоким кредитным качеством;
- резкое сокращение объема ценных бумаг с дюрацией свыше 3 лет;
- хеджирование валютного риска на рублевый капитал и резервы Компании;
- оперативный мониторинг лимитов на вложения в банки и виды инвестиционных инструментов.

По итогам 2016 года объем инвестиционного портфеля составил 74,6 млрд рублей.

Доходность в целом по портфелю в 2016 году сложилась на уровне 11,7% годовых и составила 7,9 млрд рублей.

05

РЕГИОНАЛЬНАЯ СЕТЬ

Филиальная сеть 54

Загранпредставительства 55



Филиальная сеть

По состоянию на конец 2016 года региональная сеть СПАО «Ингосстрах» включала 8 региональных центров, 83 филиала, 2 дополнительных офиса и 38 операционных офисов. Агентская сеть региональных подразделений СПАО «Ингосстрах» насчитывала 6 106 агентов.

Региональными подразделениями Компании в прошедшем году было начислено страховой премии на сумму 30,5 млрд рублей, что выше показателя 2015 года на 59%. Лидером по сборам начисленной премии стал филиал в Санкт-Петербурге с объемом премии 5,3 млрд рублей, или 17% от сборов по региональной сети.

Основную часть страхового портфеля региональной сети занимают розничные виды страхования: их доля в общем объеме начислений по итогам 2016 года составила 82%, а объем — 24,7 млрд рублей. В структуре розничного портфеля наибольший удельный вес занимает ОСАГО с долей 60% и объемом начислений в размере

14,9 млрд рублей. Доля ОСАГО в страховом портфеле региональной сети СПАО «Ингосстрах» по розничному бизнесу в 2016 году к 2015 году увеличилась на 14 п. п. Следующее место в структуре розничного страхового портфеля региональной сети занимает добровольное автострахование (каска) с долей 33% и объемом начислений 8,2 млрд рублей.

Филиалом-лидером по объему начисленной страховой премии по розничному бизнесу стал филиал СПАО «Ингосстрах» в Санкт-Петербурге с объемом премии 4,6 млрд рублей. Вторым по объему начислений является Приволжский региональный центр СПАО «Ингосстрах» — 4 млрд рублей, третьим — Сибирский региональный центр с объемом начислений в 3,8 млрд рублей.

Объем прямых продаж по розничному бизнесу в абсолютном выражении за 2016 год составил 3,7 млрд рублей, объем агентских продаж составил 21 млрд рублей.

ФИЛИАЛЬНАЯ СЕТЬ

НАИМЕНОВАНИЕ	НАЧИСЛЕННАЯ СТРАХОВАЯ ПРЕМИЯ, МЛРД РУБЛЕЙ
Филиал в Санкт-Петербурге	5,3
Приволжский РЦ	4,7
Сибирский РЦ	4,7
Уральский РЦ	4,2
РЦ «Юг»	4,0
РЦ «Черноземье»	2,6
Дальневосточный РЦ	2,1
Северо-Западный РЦ	1,5
РЦ «Московия»	1,5

Загранпредставительства

В 2016 году Компания располагала пятью зарубежными представительствами, которые осуществляли свою деятельность в Азербайджане, Индии, Казахстане, Китае и Украине. Общий объем премии, привлеченной заграничными представительствами со страховых рынков указанных стран, составил 560 млн рублей.

Результаты работы заграничных представительств в 2016 году отражают тенденции, проявившиеся на региональных рынках перестрахования вследствие макроэкономических и внешнеполитических причин. Существенно уменьшился совокупный объем премий, передаваемых во внешнее перестрахование из Азербайджана и Казахстана, как следствие значительной (до 50%) девальвации национальных валют этих стран. Вследствие особенностей политико-экономической ситуации на Украине сбор перестраховочной премии с этого рынка практически прекратился. Совет директоров Ингосстраха принял решение о закрытии представительства на Украине.

Законодательные изменения в страховании произошли на рынках Китая и Индии. Были ужесточены требования к рейтингу компаний по перестрахованию. Отмеченные тенденции не способствовали росту перестраховочной премии из указанных регионов. Однако в силу устоявшихся позиций Ингосстраха на этих рынках удалось в целом сохранить уровень привлекаемой перестраховочной премии, а в Индии увеличить сборы на 18,8%.

В целом, наличие заграничных представительств Ингосстраха дает возможность присутствия на наиболее значимых для бизнеса страховых рынках и поддержания должного уровня взаимодействия с крупнейшими зарубежными страховыми компаниями.





06

ПЕРСОНАЛ



Персонал

По состоянию на 31 декабря 2016 года численность персонала Головного офиса (Москва) составила 3 447 человек, региональной сети — 2 747 человек.

В рамках проводимой кадровой политики руководство Компании стремится обеспечить как сохранение и пополнение кадрового потенциала, так и повышение профессионализма и мотивации персонала на достижение стратегических целей.

По состоянию на 31 декабря 2016 года численность персонала Головного офиса в Москве составила 3447 человек, региональной сети — 2747 человек. Сотрудники в возрасте до 35 лет составляют 56%. Около 90% персонала имеет высшее образование.

В настоящее время основными направлениями кадровой политики Компании являются следующие элементы системы управления персоналом:

- планирование кадровых ресурсов и подбор персонала;
- соблюдение норм трудового законодательства и охраны труда;
- совершенствование системы мотивации;
- обучение и профессиональная подготовка персонала;
- управление карьерой сотрудников и развитие кадрового резерва;
- повышение уровня вовлеченности персонала;
- развитие внутренних коммуникаций;
- развитие корпоративной культуры.

Корпоративная культура Ингосстраха, которая начала свое формирование с начала создания Компании — с 1947 года, продолжает активно развиваться.

Вслед за Миссией и Видением в 2016 году в Ингосстрахе были приняты Ценности Компании — фундаментальные принципы и правила, стандарты поведения, которые определяют взаимоотношения сотрудников как между собой, так и с внешней средой — клиентами, партнерами и обществом в целом.

В 2016 году в Компании проводилось исследование вовлеченности персонала, в котором приняли участие 3780 сотрудников из Головного офиса (Москва) и региональных подразделений. Впервые исследование вовлеченности было проведено в 2014 году, и за прошедшие 3 года показатель уровня вовлеченности вырос с 51% до 73%.

В Компании действует «Кодекс этики», одной из основных целей которого является формирование преданности Компании как наивысшего стандарта этического поведения. В Кодексе закреплены принципы взаимоотношений между сотрудниками, деловыми партнерами, клиентами, принципы честного и справедливого бизнеса.

В Компании осуществляется подбор персонала и поиск специалистов различных направлений. При подборе персонала учитываются базовые знания по профильным специальностям, опыт работы, владение иностранными языками, активная жизненная позиция, желание работать в команде, нацеленность на достижение результата. Ингосстрах предоставляет широкий круг возможностей для тех, кто хочет профессионально развиваться, реализовать свой потенциал и получить новые знания в страховании. Новые сотрудники получают возможность приобрести уникальный опыт работы в крупнейшей российской страховой компании, практические навыки работы на страховом рынке, а также перспективы в области профессионального развития и продвижения.

Профессиональная подготовка персонала осуществляется по целевым программам Корпоративного университета. Целью профессиональной подготовки персонала является повышение уровня компетентности сотрудников для реализации стратегических задач Компании.

В 2016 году в семинарах и тренингах по разной тематике приняли участие 2296 сотрудников Компании. Кроме того, в рамках дистанционного обучения 3990 сотрудников прошли адаптационное и профессиональное обучение. Внедрена новая система дистанционного обучения WebTutor для штатных сотрудников Компании, а также впервые появился портал обучения для страховых агентов Компании. Начат проект по системному качественному изменению дистанционных курсов, повышению интереса к самостоятельному обучению.

В 2016 году создана сеть региональных тренеров, что позволяет оперативно и комплексно развивать сотрудников по всей стране. За II–IV квартал 2016 года силами тренеров в регионах проведено



590

агентов

было привлечено и обучено
в Головной офисе (Москва)
в 2016 году

122 аттестации новых сотрудников, 566 сессий полевого сопровождения продавцов розничного блока, 1029 сотрудников Компании и 621 агент прошли обучение по различным программам.

С целью внедрения единых стандартов обучения страховых агентов Московского офиса и региональных подразделений Компании состоялась передача программы «Школа агентов» в региональную сеть. В 2016 году в Головной офис (Москва) было привлечено и обучено более 590 новых агентов.

С целью построения максимально эффективной системы обучения сотрудников и руководителей розничного бизнеса в Головном офисе (Москва) и региональной сети в 2016 году были проведены исследования построения работы сотрудников и руководителей. Разработаны стандарты работы для линейных руководителей, завершается разработка стандартов для руководителей более высокого уровня, а также план внедрения стандартов.

Создана комплексная система обучения продавцов розничного бизнеса: по результатам исследований была разработана матрица тренингов, ведется разработка новых и корректировка существующих учебных программ.

В 2016 году была разработана комплексная программа развития продавцов Корпоративного блока, определен вектор развития, прове-

ден первый пилотный тренинг, составлен план обучения на 2017 год.

В 2016 году внедрена электронная библиотека Ингосстраха с подборкой книг по корпоративным компетенциям. Электронная библиотека призвана помочь настроить сотрудников на самосовершенствование и раскрытие внутреннего потенциала, повысить их квалификацию, развивать профессиональные и личностные качества.

В 2016 году в рамках направления по работе с ВУЗами в Финансовом Университете при Правительстве РФ проведены 16 мастер-классов, 5-й ежегодный Конкурс практических работ «Страховые ситуации глазами страхователей» среди студентов Финансового университета. Прошел 19-й традиционный Конкурс на лучшую студенческую работу по страхованию им. В. И. Щербакова. Присуждены: 1 грант, 5 почетных премий и 3 диплома финалиста Конкурса. Число работ — участников Конкурса, стало наибольшим за последние 5 лет.

СПАО «Ингосстрах» выполняет необходимые мероприятия в области охраны труда, направленные на обеспечение приоритета сохранения жизни и здоровья работников, такие как специальная оценка условий труда на рабочих местах, обучение сотрудников по охране труда и оказанию первой доврачебной помощи, производственный контроль, обучение безопасным методам и приемам выполнения работ.

07

РИСК-МЕНЕДЖМЕНТ

Классификация рисков	62
Система управления рисками	64
Совершенствование системы внутреннего контроля и аудита	64
Инвестиционные и финансовые риски	65
Страховые риски	66
Риски мошенничества и обеспечение информационной безопасности	67
ИТ-риски	68
Риск-аудиты	69



Классификация рисков

ПОСТОЯННАЯ РАБОТА ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ В СООТВЕТСТВИИ С ПРОИСХОДЯЩИМИ ИЗМЕНЕНИЯМИ КОНЪЮНКТУРЫ РИСКОВ ЯВЛЯЕТСЯ ОДНОЙ ИЗ ПРИОРИТЕТНЫХ ЗАДАЧ КОМПАНИИ.

**В КОМПАНИИ ВЫДЕЛЯЮТСЯ ЧЕТЫРЕ
ОСНОВНЫЕ КАТЕГОРИИ РИСКОВ:**

Операционные риски:

- неэффективность внутренних бизнес-процессов;
- мошенничество;
- ИТ-риски.

Обеспечение информационной безопасности и поддержание эффективной деятельности Компании является одной из приоритетных задач СПАО «Ингосстрах».

В целях ее реализации применяется весь спектр мероприятий в данной сфере — от контроля за использованием компьютерной техники до установки и поддержания в эффективном работоспособном состоянии технических средств обеспечения безопасности.

Проводятся проверки, в ходе которых внимание уделяется в первую очередь операционным рискам, связанным с наличием регламентированных процедур, выполнением сотрудниками Компании требований, определенных Регламентами.

Кроме того, оперативными подразделениями совместно вырабатываются меры по устранению недостатков процедур при их обнаружении.

Страховые риски:

- риск неадекватности тарифов;
- риск недостаточного резервирования;
- перестраховочный риск;
- риски крупных и катастрофических убытков.

Управление страховыми рисками в Компании осуществляется путем контроля над тарифами, ежегодных проверок достаточности формирования страховых резервов, разработкой ежегодных перестраховочных программ с высоконадежными международными партнерами и постоянным мониторингом их эффективности.

Одним из ключевых рисков в данной категории является риск неадекватности тарифов. Неверное определение размера тарифа в результате применения некорректной методики расчета или неправильного применения коэффициентов может привести к увеличению убыточности (при занижении тарифа) или к уменьшению конкурентоспособности (при завышении тарифа).

Для управления этим риском на постоянной основе осуществляется мониторинг убыточности как по портфелю в целом, так и по его отдельным сегментам. По результатам мониторинга оперативно вносятся изменения в тарифы, разрабатываются новые продукты и специальные программы, корректируются правила страхования.

Например, в автокаско в 2016 году проведена модернизация продуктового ряда, как в части стандартных, так и специальных страховых продуктов, разработана и введена в действие новая редакция Правил страхования ТС, Правил страхования гражданской ответственности владельцев ТС (ДСАГО), Правил страхования от поломок, Правил страхования элементов ТС и другие, также разработаны новые страховые продукты, программы и опции к ним, регулярно изменяются значения понижающих и повышающих коэффициентов в зависимости от марки/модели ТС, возраста и стажа водителя и т. д. Кроме того, создаются и актуализируются необходимые тарифные руководства и андеррайтинговые инструкции.

Инвестиционные риски:

- риск обесценения активов;
- риск снижения ликвидности активов;
- риск несоответствия активов обязательствам по структуре;
- процентный риск;
- риск неверной оценки инвестиций.

Управление инвестиционными рисками осуществляется средствами и методами, предусмотренными инвестиционной политикой Компании, ориентированной как на соблюдение законодательно установленных принципов

диверсификации, возвратности, прибыльности и ликвидности при размещении собственных средств и страховых резервов, так и на обеспечение целевого уровня доходности инвестиционного портфеля.

Внешние риски:

- последствия мирового финансового кризиса (девальвация отечественной валюты, снижение доходов населения, тенденция юридических лиц к сокращению издержек, рост количества случаев страхового мошенничества) и санкционное воздействие (возможные затруднения во взаимодействии с западными перестраховщиками);
- усиление конкуренции и демпинг со стороны крупных игроков страхового рынка;
- рост числа незначительных убытков, заявляемых в связи с нежеланием страхователей продлевать договоры страхования;
- рост просроченной дебиторской задолженности;
- риски изменения макроэкономической и/или социально-политической ситуации, которые могут повлечь за собой комплексные изменения в отношении действующих на рынке страховых организаций;

- риски изменения страхового и смежного законодательства вследствие российских законодательных инициатив, изменения судебной практики в сторону их ужесточения в отношении страховщиков.

Несмотря на общую экономическую неопределенность, Компания продолжает осуществлять ряд долгосрочных проектов, направленных на развитие конкурентных преимуществ СПАО «Ингосстрах», которые позволят Компании увеличить долю рынка и повысить эффективность своей деятельности. В рамках данных проектов Компания стремится не только совершенствовать и расширять каналы продаж, но и повышать качество своих услуг, внедряя клиентоориентированные технологии, в том числе путем развития онлайн-продаж, разработки новых продуктов для повышения защищенности клиентов Компании, а также совершенствуя работу Контакт-центра.

В 2016 году СПАО «Ингосстрах» продолжило осуществление мероприятий, направленных на улучшение процесса управления дебиторской задолженностью и развитие системы противодействия мошенничеству.

Управление внешними рисками осуществляется также путем постоянного мониторинга макроэкономической ситуации в стране, активного участия в деятельности профессиональных организаций, таких как ВСС и РСА. Представители СПАО «Ингосстрах» входят как в Комитеты, так и в органы управления РСА, где участвуют в выработке решений и заключений по законопроектам.

Производится анализ проектов изменений в законодательство, по результатам которого формируется позиция Компании, которая доводится до сведения РСА, который занимается координацией позиций страховщиков и доведением их до государственных органов.

Участие в работе РСА позволяет также сотрудникам профильных подразделений Ингосстраха быть в курсе возможных изменений в законодательство и оперативно реагировать на них.



Система управления рисками

Постоянная работа по совершенствованию системы управления рисками в соответствии с происходящими изменениями конъюнктуры рисков является одной из приоритетных задач Компании.

Управление рисками представляет собой непрерывный процесс, участие в котором принимают все сотрудники и подразделения, а также руководство Компании. Такой подход позволяет своевременно реагировать на динамично происходящие изменения ландшафта рисков и принимать необходимые меры по управлению возникающими рисками.

В нестабильных финансово-экономических условиях, сложившихся на рынке в 2016 году, СПАО «Ингосстрах» продолжило уделять особое внимание мониторингу и оценке стоящих перед Компанией рисков и возникающих возможностей.

Непрерывно проводимая специалистами Компании в процессе андеррайтинга оценка уровня допустимого риска и постоянный анализ соответствия новых потенциальных рисков данному уровню позволяет руководству Компании отслеживать динамику рисков, принимать необходимые управленческие решения и проводить эффективную стратегию развития бизнеса.

В системе риск-менеджмента СПАО «Ингосстрах» важное место занимают структуры и подразделения, в чьи функции входят непосредственное управление конкретными рисками и надзор за эффективностью функционирования всей системы в целом. К ним, в первую очередь, относятся следующие органы, функционирующие в Компании:

- Совет директоров, утверждающий основные направления инвестиционной политики Компании;
- Комитет по страхованию, принимающий решения по установлению лимитов собствен-

ного удержания, структуре перестраховочной защиты, лимитам полномочий подразделений, филиалов и руководителей Компании и по заключению крупных договоров страхования;

- Финансово-инвестиционный комитет, в чью компетенцию входят вопросы управления финансовыми рисками: имплементация инвестиционной политики и установление лимитов по инвестиционным операциям.

Помимо комитетов, управление рисками и надзор над эффективностью функционирования системы управления рисками также входит в компетенцию следующих структурных подразделений СПАО «Ингосстрах»:

- Управление оценки и контроля страховой деятельности, которое отвечает за анализ страховых рисков, контроль принятия решений о приеме на страхование крупных рисков, а также обоснованности крупных страховых выплат;
- Управление внутреннего контроля, занимающееся мониторингом операционных рисков;
- Служба внутреннего аудита, в чьи обязанности входит оценка эффективности систем внутреннего контроля, управления рисками и предоставление рекомендаций по их улучшению;
- Инженерный центр, осуществляющий предстраховую экспертизу технически сложных объектов, а также участвующий в урегулировании соответствующих убытков;
- Департамент анализа и защиты информации, выполняющий функцию всесторонней защиты интересов Компании через выявление и пресечение злоупотреблений, проверку надежности сотрудников, клиентов, партнеров и финансово-кредитных учреждений.

Совершенствование системы внутреннего контроля и аудита

В 2016 году СПАО «Ингосстрах» продолжило осуществлять мероприятия, направленные на повышение эффективности систем корпоративного управления, внутреннего контроля и аудита. Нормативная документация, регламентирующая проведение внутреннего аудита в СПАО «Ингосстрах» и организацию работы подразделения, осуществляющего

внутренний аудит в Компании, полностью соответствует законодательству Российской Федерации.

Измененная ранее концепция системы внутреннего аудита продолжает стабильно демонстрировать эффективность своих основных принципов, в которых привычная для многих контрольно-

ревизионная функция была преобразована в интегрированную систему, состоящую из независимого подразделения, отвечающего за проведение внутреннего аудита, а также подразделения, подчиняющегося Генеральному директору Компании и отвечающего за проведение оперативного контроля деятельности подразделений и сотрудников.

В настоящий момент внутренний аудит в Компании представляет собой независимую функцию, направленную на повышение эффективности систем управления рисками, системы внутреннего контроля и корпоративного управления в Компании и подконтрольных организациях, а также обеспечение объективной и беспристрастной оценки деятельности Компании. Данная оценка проводится по следующим направлениям:

- эффективность и результативность страховой, инвестиционной, финансово-хозяйственной и иной деятельности;
- сохранность активов;
- достоверность, полнота и объективность внешней и внутренней отчетности;

- соблюдение требований законодательства Российской Федерации, учредительных и организационно-распорядительных документов, Кодекса этики и Кодекса корпоративного поведения.

В целях обеспечения независимости Совет директоров назначает руководителя внутреннего аудита и устанавливает направления работы внутреннего аудита. В своей деятельности подразделение ориентируется на международные стандарты профессиональной практики внутренних аудиторов, опубликованные Международным Институтом Внутренних Аудиторов (The IIA).

В 2016 году внутренний аудит Компании в соответствии с применяемым риск-ориентированным подходом дал оценку ряда бизнес-процессов и разработал меры, направленные на повышение эффективности этих процессов и на снижение рисков, присущих процессам операционной деятельности. Также была продолжена работа по автоматизации контрольных функций в рамках процессов принятия рисков на страхование, урегулирования убытков и операционной деятельности.

Инвестиционные и финансовые риски

Инвестиции в банковские и небанковские инструменты осуществляются Компанией с использованием многоступенчатой системы лимитов и требований, установленных Советом директоров. Операции на финансовом рынке регулируются несколькими типами ограничений, которые дополняют друг друга — лимитами, ограничивающими размеры позиций; лимитами возможных потерь; лимитами, ограничивающими размер полученных и незафиксированных убытков/прибыли (лимитами stop-loss/take-profit).

Кредитные риски оцениваются согласно действующей в Компании методике, основанной на скоринговой модели. В зависимости от типа эмитента (банк, страховая компания, промышленное предприятие, субъект федерации, муниципальное образование) применяются разные подходы к оценке рисков и расчету лимита. Лимиты пересматриваются ежеквартально по мере выхода отчетности эмитентов.

Ключевой структурой, в обязанности которой входит управление финансовыми и инвестиционными рисками, является Финансово-инвестиционный комитет. К основным функциям Финансово-инвестиционного комитета относятся: формирование стратегии по управлению рисками (классификация

рисков, принятие решений относительно данных видов рисков, определение критических для Компании значений рисков по видам рисков и т. д.) и формирование инвестиционной политики Компании. Также Комитет отвечает за разработку и утверждение методик анализа и оценки финансовых рисков.

В условиях текущей макроэкономической ситуации в России и сложившейся конъюнктуры внешних рынков в 2016 году основными направлениями инвестиционной политики СПАО «Ингосстрах» являлись:

- управление кредитными рисками;
- увеличение кредитного рейтинга инвестиционного портфеля Компании;
- управление текущей ликвидностью Компании;
- управление валютными рисками в условиях постоянной высокой волатильности основных валютных курсов.

В рамках управления текущей инвестиционной деятельностью Финансово-инвестиционный комитет отвечает за:



- подготовку проектов внутренних документов Компании, устанавливающих порядок анализа, контроля и отчетности по типам рисков, включая формат и периодичность обязательной управленческой отчетности по рискам, контролю лимитов, мониторинг текущего состояния совокупных показателей риска по операциям;
- оценку возможности проведения значимых для Компании инвестиционных и финансовых операций в части их объемов, срочности и доходности;
- рассмотрение вопросов установления внутренних ограничений на проведение финансовых операций с целью оптимизации активов и пассивов по срочности, доходности и ликвидности;
- координацию аналитической деятельности структурных подразделений по вопросам управления активами и пассивами, ликвидностью, инвестиционными доходами и расходами.

В течение 2016 года Финансово-инвестиционным комитетом было рассмотрено 93 вопроса

по инвестированию денежных средств в банковские финансовые инструменты и в инструменты фондового рынка, по рассмотрению текущего финансового состояния и изменению лимитов кредитного риска по банкам-контрагентам и по формированию инвестиционной стратегии Компании. Контроль над соблюдением установленных лимитов осуществляется специализированными подразделениями Компании.

Вследствие мирового финансового кризиса в СПАО «Ингосстрах» была скорректирована система риск-менеджмента инвестиционного портфеля. Компания продолжает предъявлять повышенные требования к кредитному качеству эмитентов и контрагентов. В соответствии с решением Финансово-инвестиционного комитета позиции, характеризующиеся повышенным риском, были сокращены до приемлемого для Компании уровня.

В ходе реализации вышеуказанного решения был проведен следующий комплекс мероприятий:

- поддерживается высокая доля средств в банках с высоким международным рейтингом и наличием участия государства в капитале;
- уменьшена доля рискованной экспозиции по портфелю краткосрочных финансовых вложений;
- поддерживается высокая доля инструментов с фиксированной доходностью и высоким кредитным качеством (векселя и облигации компаний и банков с государственным участием в капитале);
- проведено хеджирование валютного риска на рублевый капитал и резервы Компании;
- проводится оперативный мониторинг лимитов на вложения в банки и виды инвестиционных инструментов.

Страховые риски

Управление страховыми рисками входит в компетенцию Комитета по страхованию и Управления оценки и контроля страховой деятельности. Основными задачами Комитета является регулирование полномочий подразделений и должностных лиц Компании в области принятия рисков на страхование и перестрахование, а также принятие решений в отношении урегулирования крупных убытков по договорам страхования и перестрахования.

Кроме того, Комитет рассматривает вопросы, связанные с риск-менеджментом страхового

портфеля Компании, в частности, подверженности этого портфеля влиянию катастрофических или кумулятивных рисков и методов защиты портфеля от таких рисков.

Комитет по страхованию осуществляет руководство процессом организации перестраховочной защиты Компании, оценивает варианты программ перестрахования, включая определение оптимальных размеров собственного удержания по отдельным видам страхования, и показатели финансовой надежности компаний-партнеров по перестрахова-

нию, готовит заключения по рискам, принимаемым на страхование, и рассматриваемым убыткам в суммах сверх лимитов оперативных подразделений.

В рамках мероприятий по управлению отраслевыми и страховыми рисками в 2016 году можно перечислить следующие инициативы:

- активная работа по мониторингу финансового состояния международных финансовых институтов и оперативному контролю объема переданных в такие институты на перестрахование рисков;
- анализ процесса андеррайтинга рисков, осуществляемого при заключении договоров страхования филиалами Компании;
- разработка рекомендаций, направленных на предотвращение случаев мошенничества при заключении договоров страхования;
- поддержка функционирования системы выявления кумуляции по катастрофическим рискам и порядка выявления и регистрации кумулятивных убытков по договорам страхования имущества юридических лиц, включая систему территориальной привязки объектов по массовым видам страхования;
- завершение работы по организации процесса выявления кумулятивных убытков по корпоративным и розничным видам страхования;
- разработка и утверждение памятки действий сотрудников по выявлению кумулятивных убытков;
- проверка соблюдения лимитной дисциплины по различным видам страхования подразделениями и филиалами Компании;
- очередная ревизия размера лимитов принятия решений в Компании и подготовка соответствующих нормативных документов;
- постоянный мониторинг убыточности как по портфелю в целом, так и по отдельным сегментам, с целью определения эффективности применения действующих тарифов с последующим оперативным внесением изменений в тарифную систему;
- проверка соблюдения тарифной дисциплины по видам страхования подразделениями и филиалами Компании;
- поддержка функционирования системы контроля над эффективным применением тарифов в массовых видах страхования;
- подготовка и внедрение методических указаний по расчету тарифных ставок и применению поправочных коэффициентов по различным видам страхования имущества и ответственности;
- анализ проектов изменений в законодательство, по результатам которого формируется позиция Компании, которая доводится до сведения PCA, ВСС и других компетентных организаций, осуществляющих координацию позиций страховщиков и доведение их до государственных органов.

Риски мошенничества и обеспечение информационной безопасности

В 2016 году отмечено увеличение количества выявленных попыток страхового мошенничества — с 831 до 1 215, при этом количество мошенничеств по крупным убыткам, где заявленный размер страхового возмещения превышает 600 тыс. рублей, увеличилось с 181 до 258. По указанным крупным убыткам предотвращено неправомерных выплат на сумму 955 млн рублей.

Всего за 2016 год в результате предпринятых мер удалось сохранить для Компании денежные средства на общую сумму 1 430 млн рублей. Наибольшая часть указанной суммы — 84% — приходится на предотвращенные выплаты страхового возмещения по убыткам, имеющим признаки страхового мошенничества (1 202 млн рублей).

При урегулировании убытков в 207 случаях удалось предотвратить неправомерные страховые выплаты (снизить размер страхового возмещения) на общую сумму 101 млн рублей.

В течение года приняты меры, направленные на снижение рисков, связанных с недобросовестными действиями внешнего окружения: фабрикация административных материалов ДТП, завышения стоимости ремонтно-восстановительных работ, попытки нанесения вреда застрахованному имуществу, недобросовестные действия агентов, мошеннические действия в отношении владельцев дорогостоящих транспортных средств, нарушения правил страхования и получения страхового возмещения,

недобросовестная конкуренция, распространение ложной информации, недобросовестное исполнение договорных обязательств в ущерб интересам Компании. В результате чего ожидается уменьшение убыточности соответствующих видов страхования, что, как следствие, может привести к повышению привлекательности тарифов для остальных страхователей.

В 2016 году Компанией было инициировано 85 обращений в органы внутренних дел, по результатам которых возбуждено 53 уголовных дела.

Продолжена работа по обеспечению надлежащей организации розыска и реализации обнаруженных транспортных средств, ранее похищенных у клиентов Компании, за которые выплачено страховое возмещение. В 2016 году разысканы и реализованы 170 транспортных средств данной категории, что принесло Компании 47,1 млн рублей.

В региональных центрах и филиалах осуществляются мероприятия по проверке контрагентов Компании и принимаемых на страхование объектов. В течение года проведены 62 677 преддоговорные проверки.

Проводится оказание бизнес-подразделениями содействия в работе по взысканию просроченной дебиторской задолженности и урегулированию регрессных претензий. В 2016 году по 350 эпизодам взысканы денежные средства на общую сумму 76,9 млн рублей.

Организован контроль за деятельностью подразделений по защите активов зарубежных дочерних компаний. В 2016 году выявлено и пресечено 220 страховых мошенничеств, в результате чего предотвращены неправомерные выплаты на общую сумму 61,9 млн рублей, а суммарный

экономический эффект от деятельности служб безопасности четырех дочерних компаний составил 100,1 млн рублей.

Для предотвращения несанкционированного съема конфиденциальной информации при ее передаче применяется положительно себя зарекомендовавшая методика подключения региональных офисов Компании к защищенным каналам передачи информации на активном сетевом оборудовании.

В 2016 году пресечено свыше 1,1 млн атак на интернет-ресурсы Компании, 6 412 из которых квалифицированы в качестве потенциально опасных, нацеленных на засорение каналов связи и уменьшение их пропускной способности, а также на вывод из строя средств защиты.

Зафиксирована и пресечена массированная спам-атака на почтовые серверы Компании. Заблокировано более 20 000 писем с вирусными вложениями.

Компания активно реагирует и проверяет информацию, поступающую от клиентов, с целью недопущения передачи третьим лицам персональных данных.

Успешно выявляются и пресекаются попытки несанкционированного списания и хищения денежных средств с банковского счета и из кассы СПАО «Ингосстрах».

В целях недопущения случайного распространения в Компании контрафактного программного обеспечения осуществляется мониторинг использования программного обеспечения на рабочих станциях пользователей информационной системы Компании.

ИТ-риски

СПАО «Ингосстрах» обладает высокотехнологичной и надежной информационной системой, являющейся одним из главных ее конкурентных преимуществ на рынке. Автоматизированная информационная система (АИС) обеспечивает полный цикл учета договоров страхования и связанных с ними убытков, а также договоров перестрахования и хозяйственных договоров. Страховой блок интегрирован с блоком бухгалтерского учета и хранилищем данных, что позволяет формировать и получать в автоматическом режиме установленную нормативными актами и инструкциями отчетность, в том числе расчет резервов.

Завершен проект по переходу на новые стандарты финансовой отчетности, который был направлен на приведение системы бухгалтерского учета и подготовки финансовой отчетности в соответствии с новыми отраслевыми стандартами для некредитных финансовых организаций, утвержденными Центральным банком РФ.

На сайте ingos.ru реализована возможность оформления е-ОСАГО для физических и юридических лиц. Произведено подключение Компании к системе «единый агент» РСА.

С целью повышения клиентоориентированности на сайте Компании обновлены дизайн, верстка и функции калькулятора каско.

Для повышения операционной эффективности и рентабельности Компании разработаны новые бизнес-процессы и поддерживающий их функционал на агентском портале IngoGate по взаиморасчетам с агентами, что позволит упростить процесс взаиморасчетов с агентами.

Полностью переведен в электронный вид процесс формирования, согласования и подписания агентских отчетов.

ИТ-подразделения СПАО «Ингосстрах» постоянно работают над совершенствованием отказоустойчивой архитектуры информационной системы. Важную роль здесь играет поддержание и расширение каналов связи. Все московские офисы Компании связаны оптоволоконными каналами с обеспечением резервирования и включены в единую корпоративную сеть, что позволяет всем пользователям работать на централизованной базе данных и оперировать общими информационными ресурсами. Региональные подразделения подключаются к информационной системе через выделенные высокоскоростные защищенные каналы связи.

Риск-аудиты

В целях более точной оценки рисков, собственных страхуемым объектам, Инженерный центр СПАО «Ингосстрах» проводит выездные риск-аудиты предприятий, принимаемых на страхование.

В 2016 году Инженерным центром Компании были проведены риск-аудиты 1 712 объектов в составе 361 предприятий различного функционального назначения, в т. ч.:

- 651 непромышленных объектов в составе 263 предприятий;
- 1 061 промышленных объектов в составе 98 предприятий.

Ключевыми факторами эффективности проводимых специалистами СПАО «Ингосстрах» риск-аудитов являются:

- высокая эффективность риск-инженеров, достигаемая через наличие профессиональной подготовки, знаний, навыков и умений, необходимых для качественного проведения страховых инженерных риск-аудитов и участия в работе по урегулированию убытков, а также наличие продуманной системы связи между подразделениями ИЦ, оптимизирующей нагрузку на сотрудников;
- признание клиентами Компании и страховым сообществом профессионализма риск-инженеров инженерного центра, что является достаточным для осуществления на основании проведенной оценки рисков качественного страхового андеррайтинга;
- непрерывное повышение эффективности по всем направлениям деятельности и инно-

вационный подход к развитию (разработка и внедрение инновационных продуктов инженерной оценки рисков, мониторинг и адаптация передового мирового опыта, обучение и повышение квалификации специалистов);

- участие в развитии системы управления страховыми рисками совместно с заинтересованными подразделениями Компании;
- прозрачность и открытость, организация доступа к информации о результатах инженерной оценки рисков всех заинтересованных подразделений Компании.

Инженерным центром разработаны и регулярно совершенствуются методики расчета рискозащищенности объектов страхования. На основании разработанных методик созданы специальные компьютерные программы расчета рискозащищенности объектов страхования различного функционального назначения. На настоящий момент существуют программы расчета рискозащищенности объектов хранения товарно-материальных ценностей, гостиничных комплексов и ресторанов, зрелищных (спортивных) объектов и торгово-развлекательных (многофункциональных) комплексов, для объектов на стадии проведения строительно-монтажных работ. Применение разработанных программ позволяет уменьшить негативное влияние субъективного человеческого фактора на результаты оценки рисков и повышает качество осуществляемой деятельности в области оценки рисков. Ведется работа по дальнейшему усовершенствованию и доработке программ для эффективного решения постоянно возрастающего объема задач.

08

МАРКЕТИНГ





Маркетинг



По итогам 2016 года Ингосстрах сохранил лидирующие позиции по знанию бренда, заняв второе место среди лидеров страхового рынка (по данным индустриальных исследований TNS M'Index 2016).

80

офисов
Компании

было оформлено
в течение года

2016 год стал важным периодом для Компании — была разработана и принята новая платформа бренда Ингосстрах.

Бренд развивается в условиях меняющегося рынка и в соответствии с переменами, произошедшими за последние годы в сознании потребителей. Сохраняя все самое лучшее из своего опыта, Компания становится демократичнее, стремится лучше понимать клиентов и предвосхищать их потребности.

С этой целью мы разработали новую платформу бренда, в которой отразили ключевые преимущества, ценности, характер бренда и его роль в достижении бизнес-целей Компании.

Инициированные перемены призваны сохранить лидирующие позиции бренда Ингосстрах в условиях меняющегося рынка. Если раньше страхование воспринималось как вынужденная необходимость, то сегодня наша аудитория думает о нем скорее как о выгодном и удобном сервисе, дающем свободу устремлений и возможность заниматься любимым делом. Поэтому новая бренд-идеология демонстрирует переход от покровительства и наставничества к партнерству, от страха потерь к новым возможностям и позволяет нам укрепить лояльность текущей аудитории и расширить ее за счет новых динамично растущих сегментов.

Практическими результатами запуска новой платформы должны стать изменения в восприятии бренда, который вдохновляет и ведет за собой, с которым легко и удобно взаимодействовать, а также рост доверия клиентов и повышение качества обслуживания за счет активного развития цифровых технологий.

В 2016 году Компания провела масштабный аудит качества оформления офисов по всей сети Ингосстрах. Также в течение года было оформлено свыше 80 новых офисов Компании.

Программа брендинга офисных интерьеров преследует две ключевые цели — достижение стилистического единства многочисленных офисов сети и продвижение принципов новой платформы бренда Ингосстрах. Наши интерьеры должны стать комфортным современным пространством, вдохновляющим клиентов и сотрудников Компании.

В 2016 году была разработана креативная концепция «Этого у вас не отнять». Данная концепция легла в основу всех маркетинговых коммуникаций бренда в 2016 году, включая федеральную рекламную кампанию, которая прошла в два флайта.

В рамках весеннего флайта кампания была направлена на продвижение онлайн-сервисов, с помощью которых можно быстро и легко получить доступ к страховым услугам Ингосстраха, а в рамках осеннего флайта — на увеличение продаж в сегменте каско и ИФЛ. В результате кампании был достигнут охват в 99% от целевой аудитории и обеспечен более чем 2-кратный рост посещаемости сайта, количества онлайн-заявок на страхование и скачиваний мобильного приложения в сравнении с аналогичным периодом прошлого года, а также существенный рост количества договоров по продвигаемым видам страхования.

По итогам 2016 года Ингосстрах сохранил лидирующие позиции по знанию бренда, заняв второе место среди лидеров страхового рынка (по данным индустриальных исследований TNS M'Index 2016).

В 2016 году свыше 2 500 000 россиян стали участниками специальных проектов, организованных Компанией. Вместе с нами они «болели» на хоккейных трибунах Чемпионата мира, танцевали под джаз на фестивале «Усадьба Джаз» в Архангельском, смотрели балет в Большом театре, поддерживали молодых исполнителей на фестивале «Новая волна» в Сочи.

Любителям искусства запомнился «Арт-сезон Ингосстраха» — совместный летний проект нашей Компании и Музея современного искусства «Гараж». В рамках проекта посетителям музея была предложена насыщенная программа выставок, экскурсий, детских мастерских, кинопоказов и конкурсов. В течение трех летних месяцев Ингосстрах дарил каждому двухсотому посетителю бесплатный билет на посещение всех выставок «Гаража», организовывал еженедельные экскурсии и просветительские программы для детей. Стратегическое партнерство компании Ингосстрах и Музея современного искусства «Гараж» продолжается с 2015 года.

Настоящее созвездие ярких светских событий ожидало в 2016 году VIP-клиентов «Ингосстрах Exclusive». Весенне-летний сезон открылся первым ралли раритетных автомобилей «Ингосстрах Exclusive Classic Day» — 49 экипажей классических авто участвовали в заездах по центральным улицам столицы. Под занавес года для клиентов «Ингосстрах Exclusive» был устроен новогодний прием в Большом театре России.

В минувшем году Ингосстрах активно использовал возможности социальных сетей для продвижения бренда и стимулирования продаж. Была запущена новая контентная концепция «Технологии спойствия», разработан яркий современный стиль оформления сообществ. На регулярной основе

Число подписчиков Ингосстраха в социальных сетях выросло в 3 раза, а их суммарная численность составила более 100 тыс. пользователей.

проводились стимулирующие акции для продвижения страховых продуктов и информирование аудитории об услугах и онлайн-сервисах Ингосстраха. Развивался технологический функционал сообществ: в социальную сеть Facebook был интегрирован сервис интернет-магазина и отправки заявок на каско и страхование имущества, внедрена возможность внести очередной платеж.

По итогам года Ингосстрах занял лидирующие позиции в социальных сетях среди страховых компаний как по количеству подписчиков, так и по уровню вовлеченности пользователей. Число подписчиков Ингосстраха в социальных сетях выросло в 3 раза, а их суммарная численность составила более 100 тыс. пользователей.

Наши спецпроекты в социальных сетях помогают клиентам узнавать о новых интересных возможностях. Например, в июле 2016 года совместно с сайтом по поиску дешевых авиабилетов Aviasales.ru Ингосстрах запустил в соцсетях акцию «Кто твои настоящие друзья?», направленную на информирование потенциальных клиентов о преимуществах страхования выезжающих за рубеж. В ноябре наша компания приняла участие в набирающей популярность ежегодной акции «Черная пятница» (Black Friday), предлагая пользователям социальных сетей скидки на популярные страховые продукты.

Приверженность передовым технологиям — одно из ключевых преимуществ обновленного бренда Ингосстрах. Для активной аудитории мы стремимся быть компанией, с которой всегда легко и удобно иметь дело. Мобильные приложения и сервисы на корпоративном сайте www.ingos.ru делают взаимодействие с клиентами проще и комфортнее, когда клиенты чувствуют, что мы прислушиваемся к их пожеланиям и дорожим их временем, они отвечают нам взаимностью.

В 2016 году количество пользователей, посетивших сайт компании Ингосстрах, увеличилось на 17,5%, с 3,6 млн до 4,2 млн. При этом показатели длительности пребывания на сайте выросли на 40%.

Среди новых пользовательских сервисов, запущенных на сайте в 2016 году, стоит особо отметить возможность онлайн-продления договоров каско и страхования имущества, автоматические напоминания о завершении срока действия полиса, новые калькуляторы, онлайн-оформление страховых договоров каско и ипотечного страхования, а также электронное ОСАГО.

Всего в 2016 году количество пользователей, зарегистрировавшихся в Личном кабинете, составило более 88 000 человек. В течение года при помощи сайта было продано более 107 000 электронных страховых полисов и проведено свыше 320 000 оплат на сумму более 6 млрд рублей.

Компания разрабатывает и внедряет новые цифровые сервисы не только для клиентов, но и для партнеров. Например, приложение IngoView для iOS и Android позволило нашим агентам за год провести более 20 000 предстраховых осмотров автомобилей. Агентский портал IngoGate теперь дает агенту возможность предоставлять для клиентов продление в форме электронных документов и работать с онлайн-счетами при помощи обычного смартфона. Эти технологии делают наш бизнес более динамичным и помогают нам быть ближе к клиентам.

Оперативное взаимодействие с клиентами при помощи электронной почты и sms-сообщений уже давно стало стандартом делового общения. В 2016 году Ингосстрах вывел этот способ коммуникации на новый уровень качества, внедрив новую контактную политику, основанную на персонализированном подходе к клиентам.

В компании был утвержден «Порядок организации коммуникации с клиентами и партнерами посредством e-mail и sms-технологий» и разработана единая методология расчета эффективности. В результате за 2016 год трафик в e-mail-канале увеличился более чем в два раза. Теперь наши письма более релевантны целевой аудитории и полностью адаптированы для мобильных устройств, а конверсия наших предложений увеличилась на 50%.

В основе маркетинговой деятельности лежат исследования. В 2016 году мы продолжили практику регулярных маркетинговых исследований, сконцентрировавшись на анализе конкурентного окружения и оценке степени удовлетворенности и лояльности клиентов. По данным показателям Ингосстрах занимает лидирующие позиции по отношению к основным конкурентам.

Изучение качества обслуживания, проведенное с использованием метода «Тайный покупатель», показало значительный рост уровня сервиса по всем направлениям розничного и корпоративного бизнеса. Пристальное внимание было уделено анализу потребительских предпочтений текущих и потенциальных клиентов. Результаты этих исследований учтены при разработке новых продуктов и сервисов. Так, в 2016 году были обновлены продукты по автострахованию, страхованию имущества физических лиц, добровольному медицинскому страхованию, а также созданы новые программы страхования от несчастного случая и болезней. Текущие исследования показывают, что эти продукты уже по достоинству оценены клиентами Компании.

09

КОММУНИКАЦИИ

<i>Взаимодействие с государственными и общественными организациями</i>	<i>76</i>
<i>PR-деятельность</i>	<i>77</i>
<i>Благотворительность и спонсорство</i>	<i>80</i>



Взаимодействие с государственными и общественными организациями

В целом по итогам прошедшего года Компания успешно адаптировалась к работе в условиях затянувшегося финансового кризиса. Представители Ингосстраха активно участвовали в диалоге с основными регуляторами. Наши предложения инкорпорировались через органы государственной власти во все значимые нормативные акты, вносящие изменения на страховом рынке.

Основными проблемными моментами в 2016 году стали рост убыточности и мошеннические операции на рынке ОСАГО.

Давление, оказываемое органами власти и общественными организациями, преследующими цель защитить права потребителей и повысить социальную удовлетворенность граждан, вынуждало Банк России принимать активные меры по стабилизации ситуации в ОСАГО. Основными задачами стали усилия, направленные на достижение совместных решений по недопущению ухудшения финансовой устойчивости страховщика, а также возможности развиваться и оставаться полноценной составляющей финансового рынка.

Благодаря слаженным действиям ведущих страховщиков по многим вопросам удалось выработать консолидированную позицию страхового сообщества с Центральным банком и заручиться

его поддержкой в отстаивании и продвижении мер по реформированию рынка, в том числе в ходе прохождения законодательных инициатив в Государственной Думе.

Так, эксперты и специалисты Компании активно участвовали в разработке вступивших в 2016 году в силу законодательных и нормативных актов, в частности: Федеральный закон от 03.07.2016 № 363-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации» (в части создания национальной перестраховочной компании); Федеральный закон от 23.06.2016 № 222-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (в части наделения государственной корпорации «Агентство по страхованию вкладов» функциями по проведению процедуры банкротства страховых организаций); Федеральный закон от 23.06.2016 № 214-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (введение обязательного электронного ОСАГО с 1 января 2017 года), а также в разработке ряда готовящихся к принятию законопроектов. Среди них следует выделить следующие законопроекты: «О внесении изменений в статью 12 Федерального закона от 25 апреля 2002 года № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (об установлении при возмещении вреда приоритета восстановления поврежденного транспортного средства над страховой выплатой); «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части упорядочивания механизма оказания помощи гражданам на восстановление (приобретение) имущества, утраченного в результате пожаров, наводнений и иных стихийных бедствий»; «О внесении изменений в Федеральный закон «Об обязательном страховании гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров и о порядке возмещения такого вреда, причиненного при перевозках пассажиров метрополитеном»; «О внесении изменения в статью 14-1 Федерального закона «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (об уточнении порядка рассмотрения споров между страховщиками при прямом возмещении убытков).

Другим не менее важным направлением деятельности СПАО «Ингосстрах» по взаимодей-



ствию с государственными органами являлось участие представителей Компании в экспертно-консультативных структурах, созданных при органах государственной власти. Большое внимание уделялось исправлению негативных моментов на рынке страхования ОСАГО, в основном касающихся применения КБМ. Для снятия противоречий и донесения мнения страховщиков сотрудники Компании активно продвигали совместную позицию рынка в рамках участия в Рабочей группе Службы Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров по разработке единого подхода к рассмотрению вопросов ОСАГО. По наиболее сложным проблемам были организованы и проведены встречи с руководителями ответственных подразделений Банка России. Предпринимаемые усилия позволили своевременно найти приемлемые решения и значительно снизить количество санкций по отношению к страховщикам.

В конце 2016 года Всероссийский союз страховщиков был преобразован в единое СРО на страховом рынке, фактически сконцентрировав на себе функции одного представителя

отрасли в органах власти. Одновременно продолжался тренд на консолидацию рынка, в ходе которого Центральный банк отзывал лицензии более 70 его участников. Стоит отметить усиливающийся пруденциальный надзор Центрального банка России за рынком страхования и значительное увеличение количества проверок. Только в Ингосстрахе за 2016 год были проведены две масштабные проверки: по финансовой устойчивости и соблюдению законодательства по ОСАГО.

Представительство в более чем 60 профессиональных общественных организациях в России и за рубежом позволило специалистам СПАО «Ингосстрах» участвовать в разработке и согласовании позиций профессиональных участников рынка по вопросам, определяющим основные направления развития, а также продвижению стоящих перед страховым рынком проблем. На площадках союзов страховщиков готовились аналитические материалы о состоянии отрасли, проводились актуарные и аналитические исследования, направленные на создание новых путей развития страхового рынка России в период кризиса.

PR-деятельность

По итогам 2016 года Компания вышла на второе место среди крупнейших страховых компаний по качеству медиаприсутствия.

Ключевая задача в области связей с общественностью — информационная работа, направленная на укрепление имиджа и защиту репутации Компании, популяризацию страхования, повышение уровня знаний о страховании и финансовой грамотности населения, информирование общественности о важнейших тенденциях и законодательных изменениях на страховом рынке. Взаимодействие Компании со средствами массовой информации (СМИ) строится на принципах информационной открытости, партнерства и взаимного уважения.

В 2016 году СПАО «Ингосстрах» продолжило сотрудничество с ведущими российскими федеральными и региональными СМИ. Эксперты Компании давали свои авторитетные оценки, комментарии, разъяснения по самым актуальным вопросам, касающимся различных программ и событий на страховом рынке России. В 2016 году было подготовлено и выпущено 312 пресс-релизов, в федеральных и региональных СМИ было опубликовано 4 409 комментариев спикеров Компании, в том числе 630 уникальных комментариев.

СПАО «Ингосстрах» — один из основных ньюсмейкеров и комментаторов на страховом

рынке с большой долей присутствия в отраслевом медиапространстве. По итогам 2016 года Компания заняла третье место по количеству упоминаний в СМИ среди страховых компаний. В январе-декабре 2016 года вышло 14 267 сообщений с упоминанием СПАО «Ингосстрах».

Пик информационной активности Компании пришелся на февраль, март и апрель 2016 года, что связано с высоким интересом СМИ и общественности к вопросам реформирования ОСАГО, введения системы «Единого агента» и обязательной продажи полисов е-ОСАГО. Значительная доля публикаций в этот период также была посвящена итогам деятельности Компании за 2015 год и данным о результатах работы региональных центров.

По качеству медиаприсутствия СПАО «Ингосстрах» по итогам 2016 года вышло на второе место среди крупнейших страховых компаний. По сравнению с конкурентами в материалах СМИ на протяжении года было меньше всего негативных публикаций, связанных с Компанией, — всего 2% от общего потока. При этом значительно увеличилось количество позитивных публикаций — 38% от общего количества. Для сравнения, в 2015 году публикации позитивного характера

составляли 22%, а сообщения с негативной окраской — 6%.

Новости Компании, интервью топ-менеджеров и цитаты экспертов регулярно публиковались в газетах «Ведомости», «Коммерсантъ», РБК-daily, «Российская газета», «Известия», «Деловой Петербург», выходили в эфире на радиостанциях BusinessFM, «Эхо Москвы», «Коммерсантъ FM», «Русская Служба Новостей», на ведущих федеральных и региональных телеканалах, на лентах информационных агентств, в электронных СМИ, блогах и на интернет-порталах.

Большое внимание в комментариях экспертов СПАО «Ингосстрах» в 2016 году уделялось вопросам, связанным с регулированием страхового рынка в условиях нестабильной экономической ситуации, проблемам автострахования и реформирования ОСАГО, доступности полисов ОСАГО в так называемых токсичных регионах, введению системы «Единого агента», популяризации системы страхования имущества граждан, а также развитию новых технологий в страховой отрасли.

В 2016 году был реализован ряд информационных проектов со СМИ: с телеканалами «Россия-24», НТВ, ТВЦ, РБК-ТВ, «Москва-24»; Агентством страховых новостей (АСН), с порталом МИГ «Страхование сегодня», с «Российской газетой», газетой «Известия», журналом «Эксперт», журналом «Коммерсантъ Деньги», порталом «Вести.ру».

В 2016 году главные усилия Компании в области связей с общественностью, как и в предыдущие годы, были направлены на повышение доверия граждан к институту страхования в целом. СПАО «Ингосстрах» уже в течение многих лет

способствует повышению финансовой грамотности населения, на эти цели ориентированы проекты, которые Компания реализует совместно с ведущими радиостанциями.

Одиннадцатый год подряд на радиостанции «Эхо Москвы» в прямом эфире выходит передача о страховании «Фактор риска», ее участники — топ-менеджеры и эксперты Компании. Они рассказывают о принципах и особенностях разных видов страхования, отвечают на вопросы радиослушателей и участвуют в дискуссиях. В качестве гостей и комментаторов в студии побывали также представители бизнес-сообществ и отраслевых объединений. Было подготовлено 9 полноформатных интервью со спикерами в прямом эфире и 30 мини-сюжетов, которые были посвящены конкретным продуктам и направлениям бизнеса Компании.

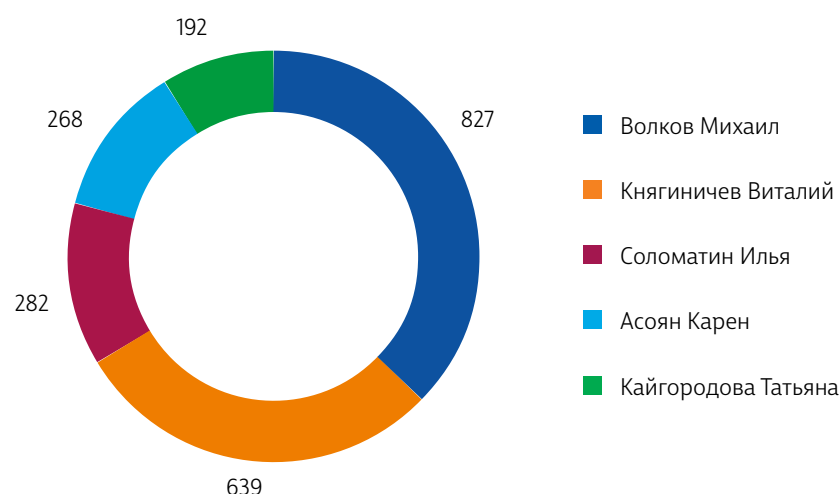
На радиостанции «Коммерсантъ FM» в 2015 году выходила в эфир программа «Слушание по делу», в рамках которой генеральный директор и ведущие эксперты Компании также обсуждали актуальные события и проблемы страхового рынка.

На радиостанции BusinessFM регулярно выходили интервью с генеральным директором СПАО «Ингосстрах» М. Ю. Волковым, которые были посвящены анализу самых острых проблем в страховой отрасли.

Неизменным интересом со стороны представителей СМИ пользуются пресс-мероприятия с участием топ-менеджеров Компании, которые носят регулярный характер.

В 2016 году Ингосстрах провел 4 пресс-ланча с генеральным директором, 1 пресс-ланч

ТОП-5 СПИКЕРОВ СПАО «ИНГОССТРАХ» ПО КОЛИЧЕСТВУ КОММЕНТАРИЕВ В 2016 ГОДУ



с директором Красноярского филиала, 2 пресс-тура, 3 lifestyle-мероприятия.

С 30 апреля по 2 мая был организован пресс-тур ведущих журналистов федеральных СМИ в Сочи, посвященный открытию клиники «Будь здоров». В рамках мероприятия в Сочи была организована пресс-конференция, в которой приняли участие представители федеральных и региональных СМИ. По итогам было выпущено более 70 публикаций в СМИ.

С 6 по 9 октября был организован пресс-тур в Армению для представителей российских федеральных СМИ. Пресс-тур был посвящен успешной деятельности дочерней компании «ИНГО Армения» и внедрению инновационных решений на армянском страховом рынке. Также обсуждались интересы СПАО «Ингосстрах» по развитию бизнеса в странах СНГ и перспективы по укреплению позиций российского страховщика в Армении. По итогам пресс-тура было опубликовано более 30 материалов в СМИ.

12 мая 2016 года был организован пресс-ланч с директором филиала СПАО «Ингосстрах» в Красноярском крае, который был посвящен подведению итогов деятельности СПАО «Ингосстрах» в этом регионе по итогам I квартала 2016 года. В мероприятии приняли участие региональные журналисты, по итогам был подготовлен ряд публикаций.

21 мая Музей СПАО «Ингосстрах» принял участие в международной акции «Ночь в музее». Были подготовлены пресс-релизы, вышли публикации в СМИ на эту тему.

В рамках Петербургского международного экономического форума было организовано PR-сопровождение участия Ингосстраха в мероприятии. В эфире радиостанций «Коммерсантъ ФМ», BusinessFM, «Эхо Москвы», на телеканале «Россия-24» вышли интервью с генеральным директором Компании Михаилом Волковым.

Кроме этого, было организовано PR-сопровождение мероприятий в Белоруссии, Армении и Казахстане, в которых участвовало руководство СПАО «Ингосстрах» и дочерних компаний. В местных СМИ вышел ряд публикаций.

Ежегодно в декабре проходит награждение победителей конкурса студенческих работ имени В. И. Щербакова, организатором которого выступает СПАО «Ингосстрах». В рамках PR-сопровождения данного мероприятия был подготовлен ряд публикаций в профильных СМИ, организованы выступления генерального директора в эфире центральных телеканалов «Россия-24», «Москва-24», опубликован материал на портале «Вести.ру».

В течение 2016 года в свет вышло 4 номера корпоративного журнала «Ингосстрах Report» для клиентов и партнеров с интересными авторскими статьями, заметками, рекомендациями от экспертов Компании по различным направлениям страхования. В 2016 году журнал был переформатирован, в большей степени переориентирован на клиентов Компании, изменился его макет, содержание и оформление. Запущена электронная версия журнала. В номерах за 2016 год особое внимание уделялось преодолению кризиса в автостраховании, развитию новых технологий в страховании. Журнал пользуется неизменным интересом у читателей.

В 2016 году Компания проводила активную деятельность в сфере реализации специальных проектов, нацеленных прежде всего на аудиторию, отличную от той, что предпочитает бизнес-издания и деловые порталы. Это позволило выйти на совершенно новый уровень в нашей PR-деятельности и охватить качественно новые аудитории. Так, в 2016 году был реализован ряд digital-спецпроектов в ведущих lifestyle-изданиях (The Village, Top Gear, Woman.ru, Sobaka.ru) и информационных агентствах (ТАСС, АСН) с общим охватом более 2 млн уникальных пользователей.

В информационных лонгридах ТАСС эксперты компании Ингосстрах доступным языком рассказали о том, как обезопасить свой отпуск и сохранить спокойствие на время путешествий, а также о том, как сберечь свое имущество. Проекты были направлены на повышение страховой культуры в обществе, на информирование аудитории о том, как необходимо действовать при возникновении страховых случаев и куда обращаться.

Спецпроект с АСН в игровой форме также рассказывал, как обезопасить свое жилье на время отпуска. Целью проекта было проинформировать аудиторию и максимально привлечь ее внимание к проблемам, которые могут возникнуть с недвижимостью, если заранее не позаботиться о ее страховой защите. Посредством игры мультимедийный проект подводит пользователей к мысли о том, что все проблемы лучше предупреждать заранее и приобретать для этого страховые полисы. По окончании теста все пользователи могли перейти на сайт Ингосстраха и рассчитать стоимость нужного полиса. Спецпроект вызвал живое обсуждение на сайте АСН и получил несколько десятков одобрительных комментариев от читателей портала.

Кроме того, совместно с АСН был разработан и выпущен еще один спецпроект — «Летопись Ингосстраха». Он создавался для укрепления имиджа Компании в преддверии ее 70-летнего юбилея. Спецпроект позволяет через основные

вехи истории Компании проследить ее путь, становление, связь с традициями и, при этом, нацеленность на инновации. Ингосстрах в «Летописи» предстает надежной компанией, которая заслужила доверие у населения своей многолетней деятельностью и репутацией.

В интерактивной игре, реализованной совместно с городской интернет-газетой The Village, пользователи могли влиять на судьбу главного персонажа и угадывать, как ей распорядились предыдущие игроки. Ключевое сообщение спецпроекта — «Чтобы быть уверенным в завтрашнем дне, нужно обязательно застраховаться». Формат игры позволяет пользователю чувствовать себя вовлеченным, а значит, максимально достигает поставленных целей и таргетированно доносит ключевое сообщение до аудитории.

Также был реализован интересный спецпроект «Дорогие сердцу вещи» в автомобильном lifestyle-журнале TopGear — интерактивный конкурс, направленный на то, чтобы привлечь внимание целевой аудитории журнала к компании Ингосстрах путем вовлечения ее в предлагаемые активности. «Защищаем то, что вам дорого» — основной посыл спецпроекта. Ингосстрах в нем предстает компанией, предлагающей самые современные страховые услуги по справедливой цене и с использованием современных технологий.

Кроме того, на самой популярной lifestyle-площадке для женщин Woman.ru был реализован

спецпроект «Сканер вашего здоровья». Его читателям предстояло в интерактивной форме познакомиться с продуктами клиники «Будь здоров», пройти виртуальный Check Up «Health-Scanner», а также в формате виртуального приема получить советы эксперта-медика.

В многоуровневом спецпроекте регионального lifestyle-журнала Sobaka.ru были представлены различные направления для отдыха в новогодние праздники, а также советы о том, как обезопасить себя, своих близких и свое имущество. Особое внимание в проекте уделялось страхованию выезжающих за рубеж, путешествующих по России, а также страхованию жилья во время отпуска.

В 2016 году Ингосстрах также вел активную деятельность в социальных сетях. Компанией была создана серия мультипликационных роликов «Полезные советы от Ингосстраха», рассказывающих о значимости страхования. Герои видеороликов все время сталкиваются с выбором — приобрести страховой полис или понадеяться на удачу, однако в итоге всякий раз становится ясно, что отказываться от страхования себе дороже. Основная цель создания роликов состоит в повышении страховой культуры российских граждан.

Все мультимедийные проекты были своевременно адаптированы под мобильные устройства, а также обширно продвигались анонсирующими баннерами на сайтах и в социальных сетях изданий.

Благотворительность и спонсорство

Ключевые принципы благотворительной и спонсорской деятельности: максимальная конкретность и адресный характер, а также строгий контроль за целевым использованием средств.

В 2016 году СПАО «Ингосстрах» продолжило совместную работу с Благотворительным фондом помощи тяжелобольным детям «РУСФОНД» (Российский Фонд Помощи ИД «Коммерсантъ»). На лечение детей, страдающих тяжелыми заболеваниями, в отчетном году Компанией направлено более 6 млн рублей. Необходимую помощь получили 14 человек. Всего, начиная с 2004 года, благодаря взносам Компании жизненно необходимое лечение получили более 150 детей.

СПАО «Ингосстрах» в 2016 году продолжило оказывать помощь Московской психоневрологической больнице для детей с поражением

ЦНС с нарушением психики, перечислив средства на приобретение специализированного медицинского оборудования.

В отчетном году СПАО «Ингосстрах» традиционно приняло участие в проекте ЮНЕСКО «Иллюстрированные книжки для маленьких слепых детей». Более 15 лет Компания перечисляет средства на издание иллюстрированных рельефных книг для детей с нарушениями зрения. Благодаря помощи Компании подписку на книги «Атлас восприятия иллюстраций» получили более 300 малышей.

Компания оказывает поддержку Финансовому университету при Правительстве Российской Федерации. В 2016 году Компания перечислила средства на развитие базовой кафедры СПАО «Ингосстрах» в университете. В течение

года СПАО «Ингосстрах» оказывало помощь юридическому факультету Московского государственного университета имени М. В. Ломоносова и перечисляло средства на проведение научных конференций, семинаров и других мероприятий.

В 2016 году СПАО «Ингосстрах» продолжило взаимодействие с благотворительным фондом содействия семейному устройству «Найди семью», поддерживая проекты Фонда по обучению и поддержке приемных родителей. Во время обучения слушатели не только получили теоретические знания о том, почему и в каком направлении необходимо проводить модернизацию детских домов, чтобы она была эффективной и ориентировалась на интересы детей, но и как может измениться работа их учреждений после реформирования. Также под руководством тренеров участники обучения составили конкретный план реформирования своих учреждений.

В рамках спонсорских программ особое место занимает поддержка спорта.

Хоккей с шайбой — один из самых популярных видов зимнего спорта в России, и он занимает особое место в спонсорской деятельности Компании.

СПАО «Ингосстрах» вносит свой посильный вклад в становление отечественного хоккея. В мае 2016 года СПАО «Ингосстрах» выступило официальным партнером Чемпионата мира по хоккею с шайбой ИИХФ 2016 года (Россия),

подписав соответствующий договор с Федерацией хоккея России (ФХР), согласовав договор с Компанией Infront Sports & Media AG (ИН-ФРОНТ), владевшей всеми коммерческими правами в отношении Чемпионата мира по хоккею с шайбой ИИХФ 2016 года.

Осенью 2016 года Компания выступила Партнером международной парусной регаты больших учебных парусников SCF Black Sea Tall Ships Regatta–2016 по маршруту Констанца (Румыния)–Новороссийск–Сочи–Варна (Болгария). По пути следования парусники и их экипажи провели в каждом из городов-участников регаты по четыре дня. Во время стоянок судов в городах состоялись мероприятия для жителей, туристов, членов команд и гостей, включающие парад участников по главной улице принимаю-

щих городов и парад парусов в море, праздничные фейерверки и рок-концерты, спортивные состязания и торжественные приемы для почетных гостей и участников.

Среди спортивных региональных мероприятий стоит отметить участие СПАО «Ингосстрах» в полумарафонах в рамках серии спортивных мероприятий «Сибирский марафон», XX командном Кубке Федерации борьбы хапсагай Республики Саха (Якутия), групповом этапе Лиги чемпионов Европейской гандбольной федерации и Чемпионата России по гандболу среди женских команд суперлиги 2015–2016 годов и во Всероссийском дне бега «Кросс наций 2016».

Не осталась без внимания Компании и сфера культуры. В 2016 году продолжилось партнерство с Музеем современного искусства «Гараж». Все произведения искусства, привозимые на выставки Музея «Гараж», застрахованы СПАО «Ингосстрах», а для посетителей музея организованы регулярные специальные программы.

СПАО «Ингосстрах» традиционно выступило партнером Международного фестиваля музеев «Интермузей», прошедшего в мае отчетного года.

Осенью отчетного года СПАО «Ингосстрах» выступило Генеральным партнером Первого Молдавского фестиваля-ярмарки «Изумрудный виноград». Фестиваль объединил тысячи москвичей и гостей столицы, стал крупнейшим проводником молдавской культуры. Посетители продегустировали молдавские деликатесы, познакомились с произведениями молдавских композиторов, поэтов, писателей, приняли участие в мастер-классах и конкурсах, заново открыли для себя зажигательные мелодии, театральные и киношедевры, уникальную историю Молдовы.

Среди региональных мероприятий в сфере культуры стоит отметить участие СПАО «Ингосстрах» в V международном музыкальном фестивале «Золотая Орда 2016» в Астраханской области.

СПАО «Ингосстрах» выступило Генеральным партнером и спонсором ряда конференций, форумов и круглых столов. Среди конференций, прошедших в Москве при поддержке Компании, можно отметить: VIII Международную конференцию «Авиационное и космическое страхование в России», XX Ежегодную конференцию по перестрахованию, III практическую конференцию «Доступные медицинские решения для предприятий», форум «Страховой бизнес в эпоху перемен», Международную конференцию «Барьер-2016. Борьба со страховым мошенничеством — профилактика, защита, расследование», X Форум «Будущее страхового рынка России».

10

ОСНОВНЫЕ ФИНАНСОВО- ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Результаты деятельности 84

Рейтинги финансовой устойчивости 84

*Аудиторское заключение
по бухгалтерской отчетности. 85*

Бухгалтерский баланс страховщика 90

*Отчет о финансовых результатах
страховщика 91*



Результаты деятельности

СБОР СТРАХОВОЙ ПРЕМИИ СПАО «ИНГОССТРАХ» В 2016 ГОДУ СОСТАВИЛ 92,3 МЛРД РУБЛЕЙ, ЧТО НА 16% ВЫШЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 2015 ГОДА. БАЛАНСОВАЯ ПРИБЫЛЬ КОМПАНИИ СОСТАВИЛА 11,5 МЛРД РУБЛЕЙ, ЧИСТАЯ ПРИБЫЛЬ 8,4 МЛРД РУБЛЕЙ.

Рейтинги финансовой устойчивости

Высокие финансово-экономические показатели и большая степень прозрачности СПАО «Ингосстрах» подтверждены международным и российским рейтинговыми агентствами.

Международное рейтинговое агентство Standard & Poor's 18 октября 2016 года подтвердило долгосрочный кредитный рейтинг контрагента и рейтинг финансовой устойчивости СПАО «Ингосстрах» по международной шкале на уровне BB+, прогноз «Стабильный», а также рейтинг по национальной шкале ruAA+.

Основные факторы, определяющие рейтинг:

- сильные показатели операционной деятельности и достаточности капитала;
- сильная конкурентная позиция;

- зависимость от уровня суверенного кредитного рейтинга Российской Федерации по обязательствам в иностранной валюте.

В 2017 году российским рейтинговым агентством «Эксперт РА» в очередной раз был подтвержден исключительно высокий уровень надежности A++.

Ниже представлены текущие значения рейтинговых оценок Компании.

ТЕКУЩИЕ ЗНАЧЕНИЯ РЕЙТИНГОВЫХ ОЦЕНОК КОМПАНИИ

РЕЙТИНГОВОЕ АГЕНТСТВО	ЗНАЧЕНИЕ РЕЙТИНГА СПАО «ИНГОССТРАХ»	РЕЙТИНГОВАЯ ШКАЛА	ДАТА АКТУАЛИЗАЦИИ
Standard & Poor's	BB+, прогноз «Стабильный»	Международная	18.10.2016
	ruAA+	Российская	
«Эксперт РА»	A++	Российская	16.01.2017

Аудиторское заключение по бухгалтерской отчетности



Аудиторское заключение независимого аудитора

Акционерам и Совету директоров страхового публичного акционерного общества «Ингосстрах»:

Заключение по результатам аудита годовой бухгалтерской отчетности

Мнение

По нашему мнению, прилагаемая годовая бухгалтерская отчетность отражает достоверно во всех существенных отношениях финансовое положение страхового публичного акционерного общества «Ингосстрах» (далее – «Общество») по состоянию на 31 декабря 2016 года, а также его финансовые результаты и движение денежных средств за 2016 год, в соответствии с правилами составления годовой бухгалтерской отчетности, установленными в Российской Федерации.

Предмет аудита

Мы провели аудит годовой бухгалтерской отчетности Общества, которая включает:

- бухгалтерский баланс страховщика по состоянию на 31 декабря 2016 года;
- отчет о финансовых результатах страховщика за 2016 год;
- отчет об изменениях капитала страховщика за 2016 год;
- отчет о движении денежных средств страховщика за 2016 год;
- пояснения к бухгалтерскому балансу и отчету о финансовых результатах страховщика.

Основание для выражения мнения

Мы провели аудит в соответствии с Международными стандартами аудита (МСА). Наша ответственность в соответствии с этими стандартами описана далее в разделе «Ответственность аудитора за аудит годовой бухгалтерской отчетности» нашего заключения.

Мы полагаем, что полученные нами аудиторские доказательства являются достаточными и надлежащими, чтобы служить основанием для выражения нашего мнения.

Независимость

Мы независимы по отношению к Обществу в соответствии с Кодексом этики профессиональных бухгалтеров Совета по международным стандартам этики для бухгалтеров (Кодекс СМСЭБ) и этическими требованиями Кодекса профессиональной этики аудиторов и Правил независимости аудиторов и аудиторских организаций, применимыми к нашему аудиту годовой бухгалтерской отчетности в Российской Федерации, и нами выполнены прочие этические обязанности в соответствии с этими требованиями и Кодексом СМСЭБ.



Ответственность руководства и лиц, отвечающих за корпоративное управление, за годовую бухгалтерскую отчетность

Руководство несет ответственность за подготовку и достоверное представление данной годовой бухгалтерской отчетности в соответствии с правилами составления годовой бухгалтерской отчетности, установленными в Российской Федерации, и за систему внутреннего контроля, которую руководство считает необходимой для подготовки годовой бухгалтерской отчетности, не содержащей существенных искажений вследствие недобросовестных действий или ошибок.

При подготовке годовой бухгалтерской отчетности руководство несет ответственность за оценку способности Общества продолжать непрерывно свою деятельность, за раскрытие в соответствующих случаях сведений, относящихся к непрерывности деятельности, и за составление отчетности на основе допущения о непрерывности деятельности, за исключением случаев, когда руководство намеревается ликвидировать Общество, прекратить его деятельность или когда у него отсутствует какая-либо иная реальная альтернатива, кроме ликвидации или прекращения деятельности.

Лица, отвечающие за корпоративное управление, несут ответственность за надзор над процессом подготовки годовой бухгалтерской отчетности Общества.

Ответственность аудитора за аудит годовой бухгалтерской отчетности

Наша цель состоит в получении разумной уверенности в том, что годовая бухгалтерская отчетность не содержит существенных искажений вследствие недобросовестных действий или ошибок, и в выпуске аудиторского заключения, содержащего наше мнение. Разумная уверенность представляет собой высокую степень уверенности, но не является гарантией того, что аудит, проведенный в соответствии с МСА, всегда выявляет существенные искажения при их наличии. Искажения могут быть результатом недобросовестных действий или ошибок и считаются существенными, если можно обоснованно предположить, что в отдельности или в совокупности они могут повлиять на экономические решения пользователей, принимаемые на основе этой годовой бухгалтерской отчетности.

В рамках аудита, проводимого в соответствии с МСА, мы применяем профессиональное суждение и сохраняем профессиональный скептицизм на протяжении всего аудита. Кроме того, мы выполняем следующее:

- выявляем и оцениваем риски существенного искажения годовой бухгалтерской отчетности вследствие недобросовестных действий или ошибок; разрабатываем и проводим аудиторские процедуры в ответ на эти риски; получаем аудиторские доказательства, являющиеся достаточными и надлежащими, чтобы служить основанием для выражения нашего мнения. Риск необнаружения существенного искажения в результате недобросовестных действий выше, чем риск необнаружения существенного искажения в результате ошибки, так как недобросовестные действия могут включать сговор, подлог, умышленный пропуск, искаженное представление информации или действия в обход системы внутреннего контроля;
- получаем понимание системы внутреннего контроля, имеющей значение для аудита, с целью разработки аудиторских процедур, соответствующих обстоятельствам, но не с целью выражения мнения об эффективности системы внутреннего контроля Общества;
- оцениваем надлежащий характер применяемой учетной политики и обоснованность бухгалтерских оценок и соответствующего раскрытия информации, подготовленного руководством;



- делаем вывод о правомерности применения руководством допущения о непрерывности деятельности, а на основании полученных аудиторских доказательств – вывод о том, имеется ли существенная неопределенность в связи с событиями или условиями, в результате которых могут возникнуть значительные сомнения в способности Общества продолжать непрерывно свою деятельность. Если мы приходим к выводу о наличии существенной неопределенности, мы должны привлечь внимание в нашем аудиторском заключении к соответствующему раскрытию информации в годовой бухгалтерской отчетности или, если такое раскрытие информации является ненадлежащим, модифицировать наше мнение. Наши выводы основаны на аудиторских доказательствах, полученных до даты нашего аудиторского заключения. Однако будущие события или условия могут привести к тому, что Общество утратит способность продолжать непрерывно свою деятельность;
- проводим оценку представления годовой бухгалтерской отчетности в целом, ее структуры и содержания, включая раскрытие информации, а также того, представляет ли годовая бухгалтерская отчетность лежащие в ее основе операции и события так, чтобы было обеспечено их достоверное представление.

Мы осуществляем информационное взаимодействие с лицами, отвечающими за корпоративное управление, доводя до их сведения, помимо прочего, информацию о запланированном объеме и сроках аудита, а также о существенных замечаниях по результатам аудита, в том числе о значительных недостатках системы внутреннего контроля, которые мы выявляем в процессе аудита.

Отчет в соответствии с другими законодательными и нормативными требованиями

Отчет по результатам процедур в соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 27 ноября 1992 года № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации»

Руководство Общества несет ответственность за выполнение Обществом требований финансовой устойчивости и платежеспособности, установленных Законом Российской Федерации от 27 ноября 1992 года №4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» в редакции Федерального закона от 3 июля 2016 года № 361-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных законодательных актов (положений законодательных актов) Российской Федерации» (далее – «Закон Российской Федерации») и нормативными актами органа страхового надзора, а также за организацию системы внутреннего контроля Общества в соответствии с требованиями Закона Российской Федерации.

В соответствии со статьей 29 Закона Российской Федерации в ходе аудита годовой бухгалтерской отчетности Общества за 2016 год мы провели процедуры в отношении:

- выполнения Обществом требований финансовой устойчивости и платежеспособности, установленных Законом Российской Федерации и нормативными актами органа страхового надзора;
- эффективности организации системы внутреннего контроля Общества, требования к которой установлены Законом Российской Федерации.

Указанные процедуры ограничились такими выбранными на основе нашего суждения процедурами как запросы, анализ, изучение внутренних организационно-распорядительных и иных документов Общества, сравнение утвержденных Обществом положений, правил и методик



с требованиями, установленными Законом Российской Федерации и нормативными актами органа страхового надзора, а также пересчетом и сравнением числовых показателей и иной информации.

В результате проведенных нами процедур установлено следующее:

- 1) в части выполнения Обществом требований финансовой устойчивости и платежеспособности, установленных Законом Российской Федерации и нормативными актами органа страхового надзора:
 - а) по состоянию на 31 декабря 2016 года Общество имеет надлежащим образом оплаченный уставный капитал, размер которого не ниже установленного Законом Российской Федерации минимального размера уставного капитала страховщика;
 - б) по состоянию на 31 декабря 2016 года состав и структура активов, принимаемых Обществом для покрытия страховых резервов и собственных средств (капитала), соответствует требованиям, установленным нормативными актами органа страхового надзора;
 - в) по состоянию на 31 декабря 2016 года нормативное соотношение собственных средств (капитала) и принятых обязательств Общества, порядок расчета которого установлен органом страхового надзора, соблюдено;
 - г) расчет страховых резервов Общества по состоянию на 31 декабря 2016 года осуществлен в соответствии с правилами формирования страховых резервов, утвержденных органом страхового надзора, и положением о формировании страховых резервов Общества, утвержденным Обществом.

Мы не проводили каких-либо процедур в отношении данных бухгалтерского учета Общества, кроме процедур, которые мы сочли необходимыми для целей выражения мнения о том, отражает ли годовая бухгалтерская отчетность Общества достоверно во всех существенных отношениях его финансовое положение по состоянию на 31 декабря 2016 года, результаты его финансово-хозяйственной деятельности и движение денежных средств за 2016 год в соответствии с правилами составления годовой бухгалтерской отчетности, установленными в Российской Федерации.

- 2) в части эффективности организации системы внутреннего контроля Общества:
 - а) по состоянию на 31 декабря 2016 года учредительные и внутренние организационно-распорядительные документы Общества в соответствии с Законом Российской Федерации предусматривают создание системы внутреннего контроля и устанавливают полномочия лиц, осуществляющих внутренний контроль в Обществе;
 - б) по состоянию на 31 декабря 2016 года Обществом создана Служба внутреннего аудита, подчиненная и подотчетная Совету директоров Общества, и наделенная соответствующими полномочиями, правами и обязанностями;
 - в) по состоянию на 31 декабря 2016 года на должность руководителя Службы внутреннего аудита Общества назначено лицо, соответствующее квалификационным и иным требованиям, установленным Законом Российской Федерации;
 - г) по состоянию на 31 декабря 2016 года утвержденное Обществом положение о Службе внутреннего аудита соответствует требованиям Закона Российской Федерации;
 - д) руководитель и работники Службы внутреннего аудита, ранее занимавшие



- должности в других структурных подразделениях Общества, не участвовали в проверке деятельности этих структурных подразделений;
- е) отчеты Службы внутреннего аудита Общества о результатах проведенных проверок в течение 2016 года составлялись с установленной Законом Российской Федерации периодичностью и включали наблюдения, сделанные внутренним аудитором в отношении нарушений и недостатков деятельности Общества, их последствий, и рекомендации по устранению таких нарушений и недостатков, а также информацию о ходе устранения ранее выявленных нарушений и недостатков в деятельности Общества;
- ж) в течение 2016 года Комитет по аудиту при Совете Директоров и Единоличный исполнительный орган управления Общества рассматривали отчеты Службы внутреннего аудита и предлагаемые меры по устранению нарушений и недостатков.

Процедуры в отношении эффективности организации системы внутреннего контроля Общества были проведены нами исключительно с целью проверки соответствия предусмотренных Законом Российской Федерации и описанных выше элементов организации системы внутреннего контроля требованиям Закона Российской Федерации.

АО «ПВК Аудит»

27 марта 2017 года

Москва, Российская Федерация




М. Ю. Богомолова, руководитель задания (квалификационный аттестат № 01-000194),

Акционерное общество «ПрайсвотерхаусКуперс Аудит»

Аудируемое лицо:
Страховое публичное акционерное общество «Ингосстрах».

Свидетельство о государственной регистрации № 003.779 выдано Московской регистрационной палатой 28 июня 1991 года.

Свидетельство о внесении записи в ЕГРЮЛ выдано 11 октября 2002 года за № 1027739362474.

117997, Российская Федерация, г. Москва, ул. Пятницкая, 12, стр.2.

Независимый аудитор:
Акционерное общество «ПрайсвотерхаусКуперс Аудит».

Свидетельство о государственной регистрации № 008.890 выдано Московской регистрационной палатой 28 февраля 1992 года.

Свидетельство о внесении записи в ЕГРЮЛ выдано 22 августа 2002 года за № 1027700148431.

Член саморегулируемой организации аудиторов «Российский Союз аудиторов» (Ассоциация).

ОРНЗ в реестре аудиторов и аудиторских организаций – 11603050547.

БУХГАЛТЕРСКИЙ БАЛАНС СТРАХОВЩИКА

ПОЯС- НЕНИЯ	НАИМЕНОВАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ	КОД СТРОКИ	НА 31 ДЕКАБРЯ 2016 ГОДА	НА 31 ДЕКАБРЯ 2015 ГОДА	НА 31 ДЕКАБРЯ 2014 ГОДА
1	2	3	4	5	6
1	АКТИВ				
	I. Активы				
	Нематериальные активы	1110	42 597	9 508	10 739
2	Основные средства	1120	6 587 044	6 871 600	6 784 824
2	Доходные вложения в материальные ценности	1130	2 869 750	2 945 557	3 196 392
3	Финансовые вложения (за исключением денежных эквивалентов)	1140	81 722 453	69 255 578	51 247 537
	Отложенные налоговые активы	1150	2 213 917	2 002 411	1 283 598
4	Запасы	1210	372 599	225 168	300 422
	Налог на добавленную стоимость по приобретенным ценностям	1220	—	—	—
6	Доля перестраховщиков в страховых резервах по страхованию жизни	1230	—	—	—
	Доля перестраховщиков в страховых резервах по страхованию иному, чем страхование жизни	1240	13 590 622	18 764 111	14 784 684
5.1	Дебиторская задолженность	1250	17 073 698	18 085 633	18 077 363
5.1	Депо премий у перестрахователей	1260	478 223	738 823	650 162
	Денежные средства и денежные эквиваленты	1270	4 141 901	1 555 127	3 271 559
	Прочие активы	1290	—	—	—
	ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ I	1300	129 092 804	120 453 516	99 607 280
	БАЛАНС	1000	129 092 804	120 453 516	99 607 280
	ПАССИВ				
	II. Капитал и резервы				
	Уставный капитал	2110	17 500 000	17 500 000	17 500 000
	Собственные акции (доли), выкупленные у акционеров (участников)	2120	—	—	—
	Переоценка имущества	2130	3 096 861	3 103 514	3 193 654
	Добавочный капитал (без переоценки)	2140	—	—	1 294
	Резервный капитал	2150	1 000 000	1 000 000	1 000 000
	Нераспределенная прибыль (непокрытый убыток)	2160	21 333 336	12 969 006	2 589 044
	ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ II	2100	42 930 197	34 572 520	24 283 992
	III. Обязательства				
	Страховые резервы по страхованию жизни	2210	—	—	—
6	Страховые резервы по страхованию иному, чем страхование жизни	2220	79 032 612	78 384 925	68 306 185
	Заемные средства	2230	—	900 000	—

ПОЯС- НЕНИЯ	НАИМЕНОВАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ	КОД СТРОКИ	НА 31 ДЕКАБРЯ 2016 ГОДА	НА 31 ДЕКАБРЯ 2015 ГОДА	НА 31 ДЕКАБРЯ 2014 ГОДА
1	2	3	4	5	6
	Отложенные налоговые обязательства	2240	503 748	712 728	607 028
7	Оценочные обязательства	2250	2 773 036	2 123 228	1 078 355
	Депо премий перестраховщиков	2260	—	—	—
5.3	Кредиторская задолженность	2270	3 820 727	3 714 701	5 288 545
	Доходы будущих периодов	2280	32 484	45 414	43 175
5.5	Прочие обязательства	2290	—	—	—
	ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ III	2200	86 162 607	85 880 996	75 323 288

ОТЧЕТ О ФИНАНСОВЫХ РЕЗУЛЬТАТАХ СТРАХОВЩИКА


ПОЯС- НЕНИЯ	НАИМЕНОВАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ	КОД СТРОКИ	ЗА 2016 ГОД	ЗА 2015 ГОД
1	2	3	4	5
	АКТИВ			
	I. Страхование жизни			
	Страховые премии (взносы) — нетто-перестрахование	1100	—	—
	страховые премии (взносы) по договорам страхования, сострахования и перестрахования — всего	1110	—	—
	страховые премии (взносы), переданные в перестрахование	1120	—	—
	Доходы по инвестициям	1200	—	—
	Расходы по инвестициям	1300	—	—
	Выплаты — нетто-перестрахование	1400	—	—
	выплаты по договорам страхования, сострахования и перестрахования — всего	1410	—	—
	доля перестраховщиков в выплатах	1420	—	—
	дополнительные выплаты (страховые бонусы)	1430	—	—
	Изменение страховых резервов по страхованию жизни — нетто-перестрахование	1500	—	—
	изменение страховых резервов по страхованию жизни — всего	1510	—	—
	изменение доли перестраховщиков в страховых резервах по страхованию жизни	1520	—	—
	Расходы по ведению страховых операций — нетто-перестрахование	1600	—	—
	аквизиционные расходы	1610	—	—
	иные расходы по ведению страховых операций	1620	—	—
	перестраховочная комиссия и тантьемы по договорам перестрахования	1630	—	—
	Прочие доходы по страхованию жизни	1700	—	—

ПОЯС- НЕНИЯ	НАИМЕНОВАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ	КОД СТРОКИ	ЗА 2016 ГОД	ЗА 2015 ГОД
1	2	3	4	5
	Прочие расходы по страхованию жизни	1800	—	—
	Результат от операций по страхованию жизни	1000	—	—
II. Страхование иное, чем страхование жизни				
8.1	Заработанные страховые премии — нетто-перестрахование	2100	76 225 809	60 791 047
	страховые премии по договорам страхования, сострахования и перестрахования — всего	2110	92 294 929	79 485 565
	страховые премии, переданные в перестрахование	2120	(12 386 271)	(14 519 723)
	изменение резерва незаработанной премии — всего	2130	(738 749)	(4 318 604)
	изменение доли перестраховщиков в резерве незаработанной премии	2140	(2 944 100)	143 809
8.2	Состоявшиеся убытки — нетто-перестрахование	2200	(36 815 521)	(31 776 299)
	выплаты по договорам страхования, сострахования и перестрахования — всего	2210	(39 336 880)	(38 283 752)
	расходы по урегулированию убытков	2220	(1 960 818)	(1 941 467)
	доля перестраховщиков в выплатах	2230	5 961 521	10 218 666
	изменение резервов убытков — всего	2240	750 045	(5 605 364)
	изменение доли перестраховщиков в резервах убытков	2250	(2 229 389)	3 835 618
	Изменение иных страховых резервов	2300	(658 983)	(154 772)
	Изменение доли перестраховщиков в иных страховых резервах	2400	—	—
8.3	Отчисления от страховых премий	2500	(872 716)	(493 657)
	Расходы по ведению страховых операций — нетто-перестрахование	2600	(16 963 974)	(13 571 187)
8.4.2	аквизиционные расходы	2610	(15 648 393)	(13 217 289)
	иные расходы по ведению страховых операций	2620	(1 939 550)	(1 058 835)
	перестраховочная комиссия и тантьемы по договорам перестрахования	2630	623 969	704 937
8.5.2	Доходы по инвестициям	2700	10 212 027	21 103 286
8.5.2	Расходы по инвестициям	2800	(6 820 241)	(12 384 890)
8.6.2	Прочие доходы по страхованию иному, чем страхование жизни	2910	2 856 864	2 236 228
8.6.2	Прочие расходы по страхованию иному, чем страхование жизни	2920	(5 836 027)	(4 173 119)
	Результат от операций по страхованию иному, чем страхование жизни	2000	21 327 238	21 576 637
III. Доходы и расходы, не связанные со страховыми операциями				
8.7	Управленческие расходы	3100	(7 262 831)	(6 223 578)
8.7	Прочие доходы	3200	19 150 477	8 508 210
8.7	Прочие расходы	3300	(21 740 822)	(10 315 981)
	Прибыль (убыток) до налогообложения	3400	11 474 062	13 545 288
	Текущий налог на прибыль	3500	(3 106 949)	(3 297 912)
	в том числе: постоянные налоговые обязательства (активы)	3510	406 000	146 352

ПОЯС- НЕНИЯ	НАИМЕНОВАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ	КОД СТРОКИ	ЗА 2016 ГОД	ЗА 2015 ГОД
1	2	3	4	5
	Изменение отложенных налоговых обязательств	3600	208 836	(106 839)
	Изменение отложенных налоговых активов	3700	211 534	553 864
	Прочее	3800	(426 484)	(324 234)
		3900	—	—
	Чистая прибыль (убыток)	3000	8 360 999	10 370 167
	СПРАВОЧНО: Результат от переоценки имущества, не включаемый в чистую прибыль (убыток) отчетного периода	4100	(6 653)	(90 140)
	Результат от прочих операций, не включаемый в чистую прибыль (убыток) отчетного периода	4200	—	—
	Совокупный финансовый результат отчетного периода	4300	8 354 346	10 280 027
	Базовая прибыль (убыток) на акцию	4400	3,34	4,15
	Разводненная прибыль (убыток) на акцию	4500	—	—

Руководитель


 (подпись)

 Волков Михаил
Юрьевич
(расшифровка подписи)
Главный
бухгалтер

 (подпись)

 Родкин Вадим
Александрович
(расшифровка подписи)

«23» марта 2017 г.



ДОЧЕРНИЕ КОМПАНИИ

Дочерние компании в России 96

Дочерние компании за рубежом 99





Дочерние компании в России



670

тысяч человек

стали клиентами Компании
в 2016 году

ООО «СК «Ингосстрах-М»

В 2016 году рынок обязательного медицинского страхования и порядок работы страховых медицинских организаций претерпели изменения. Уже-стечение требований к уставному капиталу, минимальный размер которого с 1 января 2017 года был увеличен до 120 млн рублей, повлекло за собой уход региональных компаний, дальнейшую капитализацию и централизацию средств крупных федеральных страховщиков. Уставный капитал «Ингосстрах-М», в свою очередь, был значительно увеличен и составил 323 млн рублей.

Внесены изменения в действующее в сфере обязательного медицинского страхования законодательство. В целях создания пациенто-ориентированной модели здравоохранения в РФ внедрен Институт страховых представителей, в рамках которого на страховые компании, работающие в системе ОМС, возложены дополнительные функции. Создана трехуровневая система сопровождения страховыми компаниями при оказании медицинской помощи, предусматривающая расширение механизмов информирования застрахованных лиц об их правах в системе ОМС и призванная повысить эффективность работы с гражданами.

Страховая компания «Ингосстрах-М» неукоснительно выполняет свои обязательства перед застрахованными лицами. В рамках перехода на страховые принципы системы ОМС 383 сотрудника компании прошли обучение по программе «Подготовка страховых поверенных в системе ОМС» с последующим итоговым тестированием и получением сертификатов, подтверждающих их компетентность в качестве страховых представителей. На территориях работы Компании реализован план интеграции в региональные Контакт-центры, куда застрахованные могут обращаться за консультацией по любым вопросам системы ОМС.

По итогам 2016 года Компания сохраняет лидирующие позиции, входит в топ-10 по численности застрахованных в сфере обязательного медицинского страхования лиц, стабильно демонстрирует высокие показатели своей деятельности. В 2016 году клиентами Компании стали более 670 тысяч человек, число застрахованных лиц превысило 6,5 млн человек, а рост страхового поля на территории отдельных регионов по сравнению с предыдущим годом составил около 20%. На оплату медицинской помощи, оказываемой застрахованным гражданам, страховой компанией «Ингосстрах-М» было направлено 58,2 млрд рублей.

Ключевыми факторами сохранения высоких результатов в работе Компании стали расширение страхового поля, развитие новых технологий, совершенствование качества обслуживания клиентов и создание условий, при которых использование оказываемых услуг становится максимально комфортным.

Приоритетным направлением в деятельности Компании является защита прав застрахованных. Компанией осуществляется постоянный контроль оказанной медицинской помощи, специалисты проводят медико-экономические экспертизы и экспертизы оценки качества медицинской помощи, направленные на выявление нарушений в лечении застрахованных лиц. В 2016 году к работе привлечено 1 288 врачей-экспертов, 491 из которых имеют высшую квалификационную категорию, 216 — ученую степень.

СК «Ингосстрах-М» внимательно относится к качеству сервиса, предоставляемого своим клиентам. Во всех субъектах деятельности Компании запущены и успешно функционируют бесплатные горячие линии, осуществляется адресная рассылка, в том числе sms-оповещений, о возможности прохождения в текущем году диспансеризации.

В целях повышения доступности услуг, предоставляемых клиентам, и для удобства застрахованных граждан в 2016 году было разработано мобильное приложение «Ингосстрах-М». Для звонка в Компанию в мобильном приложении предусмотрено использование GPS-координат пользователя — номера телефонов автоматически определяются в зависимости от местоположения застрахованного. Помимо этого граждане теперь могут в одно касание получать всю необходимую информацию о ближайших к ним медицинских организациях и офисах «Ингосстрах-М».

В 2016 году страховой компанией «Ингосстрах-М» расширен функционал корпоративного сайта: создан раздел «Здоровье с «Ингосстрах-М», где пользователи могут ознакомиться со статьями по правильному образу жизни, профилактике различных заболеваний и прочей полезной информацией. В целях реализации плана маркетинговых коммуникаций, включавшего продвижение бренда и создание позитивного имиджа Компании на всей территории присутствия, разработан и внедрен новый проект — видеоблог «Ингосстрах-М», каждая серия которого освещает одну из актуальных тем и дает ответы на наиболее часто задаваемые застрахованными

Общие сборы Компании по всем линиям бизнеса за 2016 год приросли на 403,6% и составили 6 644,2 млн рублей.

лицами вопросы. Видеоролики направлены для использования в качестве социальной рекламы в регионы и распространены в медицинских организациях.

ООО «СК «Ингосстрах-Жизнь»

Страхование жизни в течение последних нескольких лет является лидером роста рынка страховых услуг в России. Объем рынка страхования жизни по итогам 2016 года составил 215,7 млрд рублей (18,3% страхового рынка РФ). Рост по сравнению с 2015 годом составил 66,3%. Объем рынка страхования от несчастных случаев и болезней по итогам 2016 года — 107,99 млрд рублей, или 9,1% страхового рынка. Увеличение по сравнению с аналогичным периодом 2015 года — 33,5%. Основным драйвером роста по-прежнему остается инвестиционное страхование жизни.

По итогам 2016 года ООО «СК «Ингосстрах-Жизнь» занимает 7-е место по сборам страхования жизни и 9-е место по общим сборам (страхование жизни и страхование от несчастных случаев и болезней) среди специализированных страховщиков по страхованию жизни.

Общие сборы Компании по всем линиям бизнеса за 2016 год приросли на 403,6% и составили 6 644,2 млн рублей, из них 5 956,6 млн рублей — страхование жизни и пенсионное страхование, 677 млн рублей — страхование от несчастных случаев и болезней. В течение 2016 года было заключено 96 432 новых договора, из них по 93 701 договору страхователями выступили физические лица; по 2 731 договору страхователями являются юридические лица.

В 2016 году доля страхования от несчастных случаев и болезней составила 10,2% (2015 год — 33%), доля страхования жизни — 89,7% (2015 год — 67%). При этом доля корпоративного и коллективного страхования уменьшилась и составила 11% от общих сборов страховой премии (в 2015 году — 38%), доля индивидуального страхования увеличилась до 89%, что обусловлено активным продвижением наиболее востребованных страховых продуктов в банковском канале продаж.

Ключевыми факторами стали: привлечение новых банков-партнеров, запуск актуальных стратегий для инвестиционного страхования жизни; запуск нового накопительного продукта с защитой на случай диагностирования критических заболеваний с широкой сервисной составляющей; расширение и поддержание долгосрочных отношений с существующими клиентами и партнерами, а также работа над повышением уровня предоставляемых услуг.

Основными задачами ООО «СК «Ингосстрах-Жизнь» были и остаются рост и сохранение бизнеса при повышении его прибыльности и эффективности. Компания сфокусирована на банковском канале продаж и корпоративных клиентах. С точки зрения продуктов, приоритет отводится инвестиционному и накопительному страхованию жизни, а также страхованию от несчастных случаев.

В течение 2016 года был разработан ряд новых розничных страховых продуктов, преимущественно для банков-партнеров. В их числе:

- Продукт инвестиционного страхования жизни «Вектор 2.0». «Вектор» является одним из наиболее конкурентоспособных продуктов на рынке ИСЖ — так, за 2016 год сборы составили более 5 млрд рублей;
- Программа накопительного страхования жизни, которая направлена на заботу о здоровье. Программа состоит из трех основных блоков: прохождение регулярных медицинских обследований (так называемых check-up), организация лечения критических заболеваний и финансовые гарантии — 100%-ный возврат взносов. В случае диагностирования критического заболевания программа предусматривает полный комплекс услуг по организации лечения у лучших врачей международного уровня в лучших клиниках мира;
- Коробочный продукт по страхованию от несчастных случаев для взрослых и детей «Выше обстоятельств!» с активацией на сайте или через колл-центр.

Успешно стартовали новые проекты партнерских продаж. В числе новых партнеров компании: АО «Юникредит Банк», ПАО «Банк Югра», ПАО «Росбанк», ПАО АКБ «Связь-Банк», ПАО «Банк «Санкт-Петербург», расширено сотрудничество с текущими партнерами.

В 2016 году рейтинговое агентство «Эксперт РА» подтвердило рейтинг надежности страховой компании «Ингосстрах-Жизнь» на уровне A++ «Исключительно высокий уровень надежности», прогноз по рейтингу «Стабильный». Впервые рейтинг был присвоен компании в 2011 году. Также в 2016 году Компания была отмечена наградами:

- премия «Финансовая элита» в номинации «Динамика Развития»;
- оценка «Знак качества» на уровне A1 — «Наивысший уровень качества услуг»;
- максимальный рейтинг привлекательности работодателя на уровне Emp1 (HRA).

Клиенты ООО «СК «Ингосстрах-Жизнь» — крупнейшие российские и международные компании — лидеры своих отраслей экономики, многие из которых доверяют Компании страхование персонала на протяжении уже нескольких лет. Клиентами ООО «СК «Ингосстрах-Жизнь» являются: ОАО «Мобильные ТелеСистемы», Группа Цеппелин, Компания «Дайсон», ЗАО «Русские вертолетные системы», ООО «Ингерсолл-Рэнд Сервисис энд Трейдинг», ООО «Риттер Спорт Шоколад», ООО «Шарп Электроникс Раша», ООО «МакКейн Агрикультура (Рус)», British American Tobacco, ООО «ФОЛЬКСВАГЕН Групп Рус», Группа Глаксосмитклайн, Группа Норд-голд, ООО «Сони Мобайл Коммюникейшнз Рус», ООО «Ксантер Фарма», Группа Колгейт-Палмолив и другие.

Крупнейшими клиентами, договоры страхования с которыми заключены в региональной сети, стали: ГК «ФосАгро», ОАО «Акционерная компания «Корвет», АО «Беломортранс», Крас-

нодарское краевое управление инкассации — Филиал Российского объединения инкассации (РОСИНКАС) ЦБ РФ, ООО «Объединение «Союз-пищепром».

В 2016 году ООО «СК «Ингосстрах-Жизнь» неукоснительно выполняло свои обязательства перед клиентами, строго соблюдая регламент и сроки урегулирования убытков. Произведено 2 908 убытков на общую сумму более 387 млн рублей, из них 159 убытков с суммой выплаты от 500 тыс. рублей.

Среди крупнейших выплат Компании в 2016 году:

- 77,42 млн рублей получили наследники застрахованной в связи с ее смертью в результате онкологического заболевания;
- 20,04 млн рублей получила застрахованная в связи с установлением ей I группы



инвалидности в результате тяжелого заболевания;

- 15 млн рублей составила выплата семье застрахованного, погибшего в результате множественных травм, полученных в ДТП;
- 11,20 млн рублей Компания выплатила наследникам застрахованного в связи с его смертью в результате болезни;
- 4,5 млн рублей было выплачено застрахованному в связи с постановкой диагноза критического заболевания.

ОАО «Чрезвычайная страховая компания»

ОАО «ЧСК» занимает 3-е место на рынке обязательного государственного страхования военнослужащих и приравненных к ним лиц. Доля Компании на рынке ОГСВ в 2016 году составила 11,6%.

В 2016 году ОАО «ЧСК» приняло участие в 239 конкурсах и электронных аукционах по коллективному страхованию от несчастных случаев спасателей и пожарных, финансируемых из бюджетов субъектов РФ. По результатам 179 конкурсов Компания признана победителем. Страховая премия составила 58 млн рублей.

Общие сборы Компании составили 2 782,7 млн рублей.

Заключено 15 052 договоров по прямому страхованию.

Урегулировано страховых убытков на сумму 2 055,7 млн рублей.

Выплаты по 5 крупнейшим убыткам составили более 55 млн рублей.

Крупнейшим клиентом ОАО «ЧСК» в 2016 году была ФСИН России.

Дочерние компании за рубежом

В 2016 году структура зарубежных страховых активов не претерпела изменений.

Общий сбор брутто-премии зарубежных компаний в рублевом эквиваленте составил 2,2 млрд рублей, против 2,1 млрд рублей годом ранее. Суммарный размер чистой прибыли по всем зарубежным страховым компаниям по МСФО — 262 млн рублей.

Стабильно высокую динамику развития продемонстрировало в 2016 году САО «ИНГО — УЗБЕКИСТАН», которое увеличило продажи с 327 млн рублей в 2015 году до 391 млн рублей в 2016 году. Чистая прибыль по МСФО составила 91 млн рублей.

Объемы продаж СЗАО «ИНГО Армения» в истекшем году превысили 1,2 млрд рублей и продемонстрировали рост на 16% к итогам 2015 года. Компании удалось преодолеть некоторое замедление темпов роста и сохранить лидирующие позиции на армянском рынке и существенно улучшить свои показатели по страховой и финансовой деятельности. Прибыль по МСФО составила 132 млн рублей (по сравнению с 62 млн рублей в 2015 году).

Сокращение сборов премии дочерней компанией в Республике Беларусь в 2016 году было вызвано проводимыми в Компании мероприятиями по повышению качества страхового портфеля. Страховая деятельность при этом осталась положительной, по итогам года зафиксирована прибыль по МСФО в размере 34 млн рублей. В соответствии с требованиями законодательства в 2016 году был увеличен уставный капитал ЗСАО «Ингосстрах» (Минск) за счет дополнительных инвестиций акционера на сумму 1 млн евро. Компания выполняет все экономические нормативы.

За счет капитализации прибыли также увеличен уставный капитал ЗСАО «Кыргызинстрах» на 42 млн рублей и доведен до 160 млн рублей. Перенос срока ввода в действия закона об ОСАГО на 2019 год заставил скорректировать планы Компании по расширению филиальной и агентской сети. Сборы премии за 2016 год составили 427 млн рублей. Компания вновь традиционно заняла первое место на страховом рынке в Киргизии.

РЕКВИЗИТЫ

Реквизиты СПАО «Ингосстрах»	102
Загранпредставительства СПАО «Ингосстрах»	102
Дочерние компании за рубежом	103
Дочерние компании в России	103
Прочие аффилированные компании	103



Реквизиты СПАО «Ингосстрах»

Полное наименование

Страховое публичное акционерное общество «Ингосстрах»

Сокращенное наименование

СПАО «Ингосстрах»

Юридический адрес

117997, Москва, ГСП-7,
ул. Пятницкая, д. 12, стр. 2
ОГРН 1027739362474
ИНН 7705042179
КПП 770501001

Почтовый адрес Головного офиса

127994, ГСП-4, Москва, Лесная, 41

Телефоны для справок

+7 (495) 232 32 11, +7 (495) 956 55 55

Факс:

Лесная, 41,
+7 (495) 959 45 18, +7 (495) 234 36 00,
+7 (495) 234 36 01, +7 (495) 234 36 02

Пятницкая, 12, стр. 2,
+7 (495) 959 44 05

Факс-сервер: +7 (495) 641 41 14

E-mail: ingos@ingos.ru

Сайт Компании: www.ingos.ru

Загранпредставительства СПАО «Ингосстрах»

**Представительство
в Республике Азербайджан**

Азербайджанская Республика, AZ 1000,
Баку, ул. А. Зейналы, д. 31/33
тел.: +994 (12) 497 03 31, 497 18 48
E-mail: ingos@ingos.az

**Представительство
в Республике Казахстан**

050040, Республика Казахстан,
Алматы, ул. Тимирязева, д. 28В,
«Алатау Гранд бизнес-центр»
тел.: +7 (727) 258 82 88
факс: +7 (727) 258 45 54
E-mail: info@ingos.kz

Представительство в Индии

Ingosstrakh Mumbai Representative Office,
Stock Exchange Building, 20th floor
East Wing Dalal St., Mumbai,
400023, India
тел.: +91 (22) 22 72 19 59
факс: +91 (22) 22 72 19 06
E-mail: ingoind@mtnl.net.in

Представительство в Китае

Ingosstrakh Beijing Representative Office,
Room 8407, Building 8, Guangming Apartments,
Liangmaqiao Road, Chaoyang District,
Beijing, 100016, China
тел.: +86 (10) 64 68 58 52
факс: +86 (10) 64 68 58 53
E-mail: ingoschina@gmail.com

Дочерние компании за рубежом

ЗСАО «ИНГО Армения»

0010, Республика Армения,
Ереван, ул. Анрапетутяна, д. 51, 53
тел.: + 374 (10) 59 21 21
факс: + 374 (10) 54 75 06
E-mail: info@ingoarmenia.am
www.ingoarmenia.am

ЗСАО «Ингосстрах»

220050, Республика Беларусь,
Минск, ул. Мясникова, д. 40
тел.: +375 (17) 203 58 78
факс: +375 (17) 217 84 19
E-mail: office@belingo.by
www.belingo.by

ЗСАО «Кыргызинстрах»

720000, Кыргызская Республика,
Бишкек, пр. Чуй, д. 219
тел.: +996 (312) 61 45 88
тел./факс: +996 (312) 61 46 45
E-mail: kinstrakh@ingo.kg
www.ingo.kg

САО «ИНГО-УЗБЕКИСТАН»

100128, Республика Узбекистан,
Ташкент, Шайхонтахурский р-н,
ул. Зулфияхоним, д. 112
тел.: +998 (71) 150 99 99
тел./факс: +998 (71) 150 01 01
E-mail: info@ingo.uz
www.ingo.uz

Дочерние компании в России

ООО «СК «Ингосстрах-Жизнь»

125171, Россия, Москва,
Ленинградское ш., д. 16, стр. 9
Тел.: 8 (800) 100 50 41
Тел.: +7 (495) 921 32 23
Факс: +7 (495) 725 73 40
E-mail: life-info@ingos.ru
www.lifeingos.ru

ООО «СК «Ингосстрах-М»

Юридический адрес: 117997, Россия,
Москва, ул. Пятницкая, д. 12, стр. 2
Фактический адрес: 115280, Россия,
Москва, 1-й Автозаводский пр-д, д. 4/1
тел./факс: +7 (495) 232 34 91
E-mail: ingos-m@ingos.ru
www.ingos-m.ru

АО УК «Ингосстрах-Инвестиции»

115035, Россия, Москва,
ул. Пятницкая, д. 12, стр. 2
тел./факс: +7 (495) 720 48 98
E-mail: info@ingosinvest.ru
www.ingosinvest.ru

**Открытое акционерное общество
«Чрезвычайная страховая компания»
(ОАО «ЧСК»)**

127006, г. Москва, ул. Садовая-
Триумфальная, д. 20, стр. 2
тел.: +7 (495) 780 50 10
E-mail: chsk@chsk.ru
www.chsk.ru

ООО «Клиника ЛМС»

Юридический адрес: 119146, Россия,
Москва, Комсомольский пр., д. 28
Фактический адрес (адрес для
корреспонденции): 127018, Россия,
Москва, Сущевский вал, 18
тел.: +7 (495) 782 88 82
E-mail: 7828882@mail.ru
www.klinikabudzdorov.ru

АО «ИнВест-Полис»

127994, Россия, Москва, ул. Лесная, д. 41
тел./факс: +7 (495) 959 59 11

Прочие аффилированные компании

ООО «Ингосстрах**ОНДД Кредитное Страхование»**

115054, Россия, Москва, Павелецкая пл., д. 2, стр. 1

тел.: +7 (495) 795 25 72

E-mail: info@ingo-ondd.ru

www.ingo-ondd.ru

