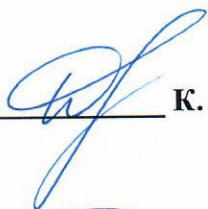


УТВЕРЖДЕН
решением Общего собрания акционеров
СПАО «Ингосстрах»
«6» июня 2024 года (протокол № 62)

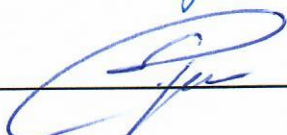
Предварительно утвержден
Советом директоров
СПАО «Ингосстрах»
«27» апреля 2024 года (протокол № 06/24)

ГОДОВОЙ ОТЧЕТ
О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СПАО «ИНГОССТРАХ»
В 2023 ГОДУ

Генеральный директор
СПАО «Ингосстрах»


_____ К. Б. Соколов

Главный бухгалтер
СПАО «Ингосстрах»


_____ В. А. Родькин

Содержание

ОТЧЕТ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ О РЕЗУЛЬТАТАХ РАЗВИТИЯ ОБЩЕСТВА ПО ПРИОРИТЕТНЫМ НАПРАВЛЕНИЯМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	3
ПОЛОЖЕНИЕ СПАО «ИНГОССТРАХ» НА СТРАХОВОМ РЫНКЕ	5
<i>Основные события и тенденции на российском страховом рынке в 2023 году</i>	5
<i>Позиционирование СПАО «Ингосстрах» на рынке страхования в 2023 году</i>	8
<i>Перспективы развития СПАО «Ингосстрах»</i>	10
ОСНОВНЫЕ ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	11
ПРИОРИТЕТНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	12
<i>Розничный бизнес</i>	12
<i>Онлайн-бизнес</i>	17
<i>Добровольное медицинское страхование</i>	18
<i>Корпоративное страхование</i>	19
<i>Развитие «ИНГО Экосистемы»</i>	19
<i>Входящее перестрахование</i>	20
<i>Перестраховочная защита</i>	20
ИНВЕСТИЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ	22
РЕГИОНАЛЬНАЯ СЕТЬ	23
<i>Филиалы региональной сети</i>	23
<i>Загранпредставительства</i>	23
ДОЧЕРНИЕ КОМПАНИИ	24
<i>Дочерние компании в России</i>	24
<i>Дочерние компании за рубежом</i>	29
ПЕРСОНАЛ	29
РИСК-МЕНЕДЖМЕНТ	33
УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ СПАО «ИНГОССТРАХ»	46
КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ	47
МАРКЕТИНГ И КОММУНИКАЦИИ	50
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ГОСУДАРСТВЕННЫМИ И ОБЩЕСТВЕННЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ	51
РЕКВИЗИТЫ	53

Отчет Совета директоров о результатах развития общества по приоритетным направлениям деятельности

Прошедший 2023 год можно охарактеризовать как успешный для СПАО «Ингосстрах» (далее — Компания). В 2023 году Компания увеличила объемы сборов по основным видам бизнеса, продолжила реализацию стратегии цифровой трансформации бизнеса и укрепления финансовой устойчивости.

Сборы СПАО «Ингосстрах» по прямому страхованию и рискам, принятым в перестрахование за 2023 год, увеличились на 11,8 % — до 183,3 млрд руб. по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. По прямому страхованию сборы СПАО «Ингосстрах» увеличились на 11,7 % — до 172,8 млрд руб. Сборы по входящему перестрахованию выросли на 14,3 % — до 10,5 млрд руб.

Активы СПАО «Ингосстрах» в 2023 году выросли на 18,2 % и достигли 326,0 млрд руб. Собственный капитал Компании на 31.12.2023 составляет 116,8 млрд руб., чистая прибыль в 2023 году — 20,2 млрд руб.

Благодаря профессиональному риск-менеджменту, а также аккуратной и взвешенной андеррайтинговой политике, Компания сохраняет заданный курс по улучшению рентабельности страховой деятельности по всем направлениям бизнеса при неизменном безоговорочном выполнении своих обязательств перед клиентами.

6 декабря 2023 года рейтинговое агентство «Эксперт РА» подтвердило рейтинг финансовой надежности СПАО «Ингосстрах» на уровне ruAAA со стабильным прогнозом. Компании ежегодно присваивается максимальный рейтинг финансовой надежности «Эксперт РА», начиная с 2002 года. 22 декабря 2023 года государственное китайское рейтинговое агентство Dagong Global Credit Rating Co. присвоило СПАО «Ингосстрах» кредитный рейтинг ВВВ+ по международной шкале. Прогноз по рейтингу — стабильный.

В 2023 году СПАО «Ингосстрах» заняло второе место по объемам сборов розничного страхования. В отчетном периоде Компания сохранила первое место в сегменте страхования автокаско с долей рынка 16,2 % и объемом сборов в 43,7 млрд руб. В 2023 году Компания заняла третье место по обязательному страхованию гражданской ответственности владельцев транспортных средств с долей рынка 14,8 %, увеличив сборы на 9,1 % — до 48,1 млрд руб. По направлению страхования имущества граждан в 2023 году обеспечен показатель прироста сборов в 15,0 %. Численность агентов на 31 декабря 2023 года составила 24,9 тыс. человек.

В рамках развития клиентского опыта фокус деятельности был направлен на улучшение опыта взаимодействия с Компанией как для клиентов, так и для партнеров и сотрудников. Были введены в эксплуатацию дашборды по ключевым направлениям: «Клиенты», «Сотрудники», «Партнеры». Реализован комплекс мер по улучшениям на основе обратной связи от клиентов. Запущены тикетная система на процессе отработки комментариев из опросов и сообщество клиентов IngoVoice.

Для решения одной из ключевых задач по внедрению и развитию системы непрерывных улучшений в Компании в 2023 году продолжено развитие инициатив, призванных повысить эффективность сбора обратной связи и работы с обращениями клиентов. Компания продолжила активное развитие мобильного приложения IngoMobile с целью снижения количества ошибок и повышения уровня удобства использования.

Компания на протяжении всего 2023 года прикладывала усилия по совершенствованию клиентского опыта в онлайн-каналах. Были запущены новая версия сайта ingos.ru и лидогенерация автокаско через калькулятор одного из крупнейших агрегаторов. Количество активных пользователей в месяц по итогам декабря 2023 года достигло 1,1 млн на сайте и 353 тыс. в мобильном приложении.

Фокусной задачей развития цифровых каналов стало обновление нового сайта ingos.ru ([ingos 2.0](https://ingos.ru)), в том числе повышение его доступности с различных устройств. Была разработана новая дизайн-система и увеличена скорость загрузки. Вырос индекс качества сайта среди страховых компаний с третьего места в январе 2022 года до первого места в декабре 2023 года. По итогам 2023 года наблюдался рост конверсии на сайте: в сегменте ОСАГО — с 13 до 20 %, в сегменте автокаско — с 3,9 до 8,7 %.

В рамках развития CRM доступная для контакта клиентская база была расширена на 140 %. Внедрена индивидуальная оценка вероятности отклика клиента по всем продуктам во всех каналах продаж. По итогам 2023 года в три раза увеличилось количество сотрудников, использующих операционный CRM, и в два раза увеличилась их активность.

В 2023 году количество участников программы лояльности «Ингосстрах Бонус» превысило полмиллиона клиентов. Благодаря улучшению продукта и клиентского пути выпуска карт, обороты по активным картам в месяц на сайте выросли в 4 раза с января по декабрь 2023 года.

В 2023 году СПАО «Ингосстрах» стало первой страховой компанией, которая продала страховой полис за цифровой рубль.

СПАО «Ингосстрах» активно развивает направление цифровой трансформации Компании. Переход на новые процессы позволяет быстрее адаптироваться как к внешним изменениям, так и изменениям поведенческих привычек. Цифровизация процессов способствует ускорению тестирования и вывода на рынок новых продуктов, повышающих удовлетворенность клиентов на всех стадиях жизненного цикла продукта.

Положение СПАО «Ингосстрах» на страховом рынке

Основные события и тенденции на российском страховом рынке в 2023 году

По итогам 2023 года в РФ по-прежнему наблюдается тенденция сокращения числа участников страхового рынка. Число организаций (субъектов страхового дела), имеющих лицензию на проведение страховых операций, в реестре Банка России за 2023 год уменьшилось на 8 организаций — до 132. Концентрация российского страхового рынка практически не изменилась. По итогам 2023 года на первые 20 страховых компаний пришлось 88,5 % суммарных сборов на страховом рынке без обязательного медицинского страхования (ОМС), что на 0,1 п. п. выше показателя 2022 года.

В целом страховой рынок «Всего без ОМС» за 2023 год вырос на 25,8 % — до 2,285 трлн руб. (за 2022 год прирост премий был минимальным и составлял 0,5 %). В IV квартале 2023 года рынок «Всего без ОМС» вырос на 30,6 %.

Наибольшее влияние на динамику сборов премий в 2023 году оказали все основные виды страхования жизни, включая инвестиционное, накопительное и кредитное страхование и автострахование. Рост сборов по накопительному страхованию жизни и инвестиционному страхованию жизни поддерживался активными продажами этих программ, ростом располагаемых доходов населения, а также ожиданиями высокой доходности. Увеличение рынка страхования жизни заемщиков было вызвано повышением кредитной активности. Рост сборов ОСАГО связан с повышением стоимости полисов из-за подорожания автомобилей и запчастей к ним. Росту сборов в автокаско способствовали положительная динамика продаж новых автомобилей в связи с реализацией отложенного спроса, а также распространение недорогих полисов с франшизами и полисов мини-каско с усеченным набором рисков. Объем выплат по договорам страхования в 2023 году вырос на 16,9 % и составил 1,044 трлн руб.

Поддержку рынку «Всего без ОМС» оказал рост собранных премий к результатам 2022 года в сегментах: страхование жизни (+264 млрд руб. или +51,6 %); ОСАГО (+51 млрд руб. или +18,8 %); автокаско (+48 млрд руб. или +21,4 %); ДМС (+40 млрд руб. или +18,6 %) — вместе с тем, 14,8 млрд руб. или 37,5 % данного прироста было обеспечено за счет переклассификации премии из кредитного страхования в сегмент ДМС; корпоративный бизнес (+32 млрд руб. или +14,7 %); страхование имущества граждан (+33 млрд руб. или +39,3 %).

По итогам 2023 года рынок «Всего без ОМС и жизни» продемонстрировал рост на 15,7 % и достиг 1,51 трлн руб. Годом ранее темп прироста составлял 1,7 %. Сборы страховщиков в сегменте страхования жизни выросли на 51,6 % за 2023 год (за 2022 год падение сборов составило 2,5 %).

Рынок страхования ОСАГО демонстрирует увеличение премий на 18,8 % до 324,4 млрд руб. по результатам 2023 года. По данным Банка России при незначительном росте заключенных договоров (+3,0 %) средняя премия увеличилась на 15,4 %. Стоимость страховок увеличилась за счет подорожания автомобилей и запчастей, а также расширения базового коридора, позволяющего устанавливать более справедливые индивидуальные тарифы для водителей с учетом разных степеней риска.

Объем сборов страховых премий по обязательному автострахованию ОСАГО за 2023 год (324,4 млрд руб.) превысил объем сборов премий по добровольному автострахованию автокаско (270,6 млрд руб.). Выплаты по ОСАГО за 2023 год увеличились на 1,1 % — до 161,6 млрд руб.

За 12 месяцев 2023 года рынок страхования автокаско увеличился на 21,4 % — до 270,6 млрд руб. Росту объема рынка автокаско способствовали увеличение стоимости автомобилей и запчастей, а также кросс-продажи полисов каско с усеченным набором рисков при реализации ОСАГО. В 2023 году выплаты по автокаско увеличились на 6,5 % — до 129,5 млрд руб. По результатам 2023 года продажи легковых автомобилей в России выросли на 69 % в сравнении с итогами 2022 года.

В 2023 году рынок страхования имущества юридических лиц вырос на 4,1 % — до 133,9 млрд руб. В IV квартале 2023 года прирост составил 29,7 %. Максимальный прирост взносов обеспечило страхование строительно-монтажных рисков.

Рынок страхования имущества граждан за 2023 год вырос на 39,3 % — до 117,4 млрд руб. В IV квартале 2023 года прирост составил 36,2 %. Основной вклад в динамику этого вида страхования внесли сегменты страхования прочего имущества граждан и страхования строений граждан.

Рынок ДМС, включая страхование выезжающих за рубеж, за 2023 году вырос на 18,6% — до 253,5 млрд руб. Число заключенных договоров повысилось на 6,5 %, а средняя страховая премия увеличилась на 11,4 % по сравнению с 2022 годом за счет роста цен на медицинские услуги и товары. Росту взносов также способствовало увеличение спроса на ДМС со стороны работодателей — число заключенных ими договоров выросло более чем в 3 раза. Выплаты по договорам ДМС в 2023 году увеличились на 8,4 %, что большей частью связано с ростом стоимости медицинских товаров и услуг.

По итогам 2023 года общий объем премий по страхованию жизни повысился на 51,6% — до 775,1 млрд руб. Рост сборов в абсолютном выражении составил 263,8 млрд руб. В 2023 году структура рынка некредитного страхования жизни изменилась: взносы по программам инвестиционного и накопительного страхования жизни увеличились даже на фоне повышения ставок по депозитам, что связано с наполнением и продвижением таких программ со стороны страховых компаний, увеличением доходов населения и возможностью получения налогового вычета. В некредитном страховании жизни основной спрос на программы, величина дохода которых не зависит от рыночной волатильности. Доля страхования жизни превысила треть взносов в 2023 году и достигла 34 %. Рынок страхования жизни остается высококонцентрированным: на топ-15 страховых компаний приходится 97,6 % всей премии, а на топ-10 — 93,0 %. Страхование жизни сохраняет первое место по сборам среди всех сегментов рынка страхования в 2023 году. Данный сегмент характеризуется развитием практически одного канала продаж — банковского. В 2023 году прирост выплат по договорам страхования жизни составил 33,2 % — до 469,1 млрд руб.

В корпоративном блоке по результатам 2023 года обозначилась положительная динамика практически во всех сегментах рынка.

Рынок страхования от несчастного случая и болезней по результатам 2023 года демонстрирует падение премий в абсолютном выражении — на 7,1 млрд руб. Падение сборов за 2023 год составило 3,4 % — до 200,1 млрд руб. Рост количества договоров на 46,2% большей частью связан с развитием продаж недорогих полисов страхования на

случай получения травм во время езды на самокате, что привело к снижению средней премии на 33,9 %.

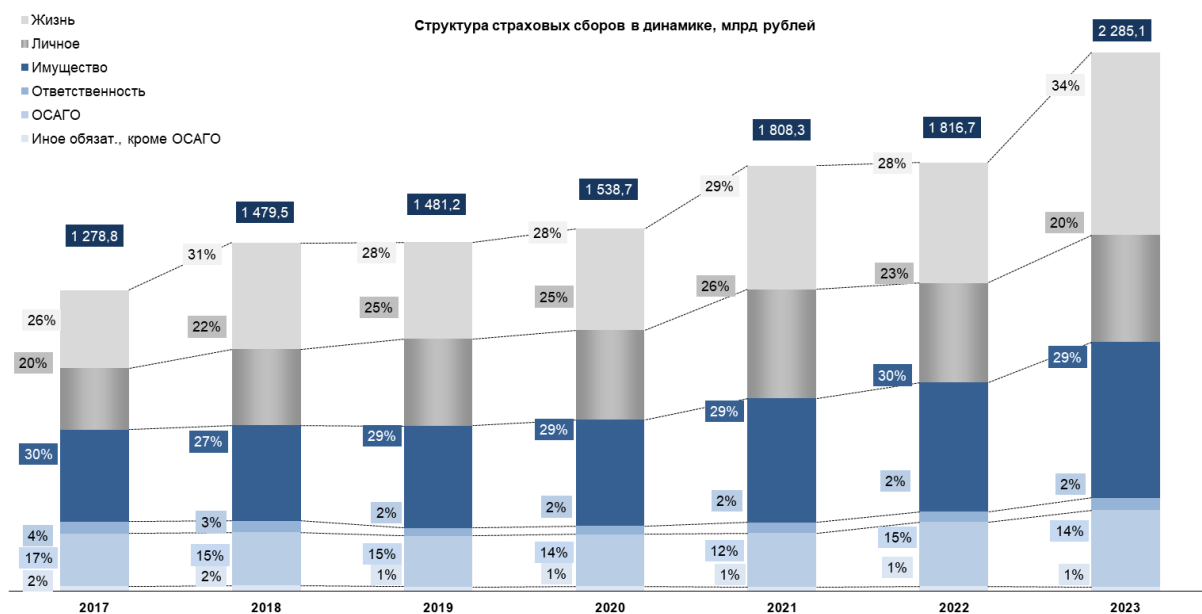
Страховые премии (взносы) и страховые выплаты за 2023 год (млрд руб.)

	Страховые премии	Прирост к 2022 году	Страховые выплаты	Прирост к 2022 году
1. По добровольному страхованию:	1940,4	27,4%	879,8	20,3%
по страхованию жизни	775,1	51,6%	469,1	33,2%
по личному (кроме страхования жизни)	453,6	7,8%	201,0	6,3%
по имущественному (кроме страхования ответственности)	659,5	20,5%	202,2	10,4%
по страхованию ответственности	52,3	20,5%	7,5	9,4%
2. По обязательному страхованию (кроме ОМС):	344,7	16,9%	164,8	1,1%
Итого по рынку без ОМС	2285,1	25,8%	1044,4	16,9%

Структура страхового рынка (без учета ОМС) в 2021–2023 годах (млрд руб.)

Показатели деятельности	2021 год	2022 год	2023 год
Итого без ОМС, млрд руб.	1808,3	1816,7	2285,1
Страхование жизни	524,4	511,3	775,1
Доля в общем сборе премии	29,0%	28,1%	33,9%
Личное страхование	461,8	420,9	453,6
Доля в общем сборе премии	25,5%	23,2%	19,8%
Имущественное (кроме страхования ответственности)	526,3	547,4	659,5
Доля в общем сборе премии	29,1%	30,1%	28,9%
Страхование ответственности	45,2	43,4	52,3
Доля в общем сборе премии	2,5%	2,4%	2,3%
ОСАГО	225,5	273,1	324,4
Доля в общем сборе премии	12,5%	15,0%	14,2%
Иное обязательное, кроме ОСАГО	21,2	21,6	20,2
Доля в общем сборе премии	1,2%	1,2%	0,9%

Структура страховых сборов в динамике, млрд руб.



Позиционирование СПАО «Ингосстрах» на рынке страхования в 2023 году



Сборы СПАО «Ингосстрах» по прямому страхованию и рискам, принятым в перестрахование за 2023 год, увеличились на 11,8 % — до 183,3 млрд руб. по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. По прямому страхованию сборы СПАО «Ингосстрах» выросли на 11,7 % — до 172,8 млрд руб. СПАО «Ингосстрах» заняло пятое место на рынке страхования по сборам «Всего без ОМС» среди страховых компаний с долей рынка 7,6%. На рынке «Всего без ОМС» и страхования жизни (non-life) СПАО «Ингосстрах» оказалось на третьем месте с долей рынка 11,4 %.

В 2023 году СПАО «Ингосстрах» заняло лидирующие позиции в основных сегментах розничного страхования. В отчетном периоде Компания сохранила первое место в сегменте страхования автокаско с долей рынка 16,2% и поднялась на третье место по страхованию ОСАГО с долей рынка 14,8%. В 2023 году Компания уверенно удержала второе место по страхованию корпоративных видов бизнеса.

**Основные показатели деятельности СПАО «Ингосстрах» по прямому страхованию
(млрд руб.)**

	2023 год	Прирост к 2022 году	Доля рынка 2023 года
Страховая премия (всего)	172,8	11,7%	7,6%
По добровольному страхованию:	123,7	13,6%	6,4%
по личному (кроме страхования жизни)	21,8	9,0%	4,8%
по имущественному (кроме страхования ответственности)	87,6	11,6%	13,3%
по страхованию ответственности	14,4	37,9%	27,5%
По обязательному страхованию (кроме ОМС), в том числе:	49,1	9,1%	14,2%
по ОСАГО	48,1	9,1%	14,8%
по ОС ОПО	0,4	9,7%	17,6%
по ОСГОП	0,5	12,2%	28,3%

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

В добровольном имущественном страховании (кроме страхования ответственности) за 2023 год СПАО «Ингосстрах» заняло второе место с долей рынка 13,3%, а в добровольном страховании ответственности — первое место с долей рынка 27,5%.

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.

В добровольном личном страховании за 2023 год СПАО «Ингосстрах» заняло седьмую позицию с долей рынка 4,8%.

Перспективы развития СПАО «Ингосстрах»

Основная цель действующей стратегии СПАО «Ингосстрах» — развитие клиентоцентричного подхода и переход к модели управления процессами на основе данных.

СПАО «Ингосстрах» так же, как и в предыдущие периоды, продолжит придерживаться аккуратной и взвешенной андеррайтинговой политики и профессионального риск-менеджмента.

Мероприятия по улучшению клиентского опыта и увеличению объема продаваемых страховых продуктов и услуг, предусмотренные Компанией на ближайшую перспективу, включают:

- расширение возможностей дистанционного взаимодействия с клиентами и партнерами по всему жизненному циклу продукта — от выбора и оформления до пролонгации, а также развитие новых онлайн-сервисов и дистанционных каналов продаж;
- увеличение линейки инструментов повышения удовлетворенности клиентов, в том числе за счет развития клиентоцентричного подхода, который предусматривает повышение удовлетворенности всей цепочки: клиент, сотрудник и партнер;
- внедрение единого публичного стандарта взаимодействия Компании с клиентами;
- развитие программы лояльности «Ингосстрах Бонус» за счет привлечения новых партнеров, оптимизации набора сервисов для клиентов;
- сокращение срока вывода новых и адаптации текущих страховых продуктов к рыночной среде и потребностям клиентов;
- развитие продуктового подхода, позволяющего повысить гибкость продуктовой линейки и предлагать своевременные и актуальные продукты для широкого перечня сегментов клиентов;
- развитие перекрестных продаж страховых продуктов по основным бизнес-линиям Компании, а также расширение уникального торгового предложения для клиентов с использованием сервисных предложений программы лояльности Компании;
- совершенствование моделей тарификации клиентов и наилучшего следующего предложения в целях выявления их конкретных предпочтений и расчета справедливой стоимости тарифов;
- внедрение современных технологических решений, позволяющих формировать наилучшие продуктовые предложения для каждого сегмента клиентов.

Компания продолжит курс на создание страховых и финансовых продуктов с использованием наиболее актуальных технологий:

- при выводе на рынок новых продуктов и актуализации существующих будет делаться акцент на применение технологий искусственного интеллекта, позволяющих значительно улучшить показатели продуктов;
- при расширении линейки продуктов будут учитываться актуальные тенденции развития цифровой экономики и перспективные технологические тренды в финансовом секторе.

Как и раньше, особое внимание Компания будет уделять:

- проектам по операционному совершенствованию и оптимизации расходов;
- повышению производительности во всех своих подразделениях;
- мероприятиям по выявлению и противодействию страховому мошенничеству (внедрение новых инструментов и технологий).

Компания следует вектору внутренней оптимизации, который включает:

- развитие информационных технологий на предмет соответствия ИТ-системы Компании текущим трендам;
- реализацию проектов, направленных на цифровую трансформацию Компании;
- повышение связанности продуктов и услуг дочерних компаний, усиление синергетического эффекта на финансовые показатели Компании и удовлетворенности клиентов;
- реализацию проектов, направленных на повышение клиентского опыта и эффективную работу с обратной связью;
- усиление аналитического блока, использование аналитических и предиктивных систем, основывающихся на использовании больших массивов данных;
- развитие производственной системы Компании, направленной на непрерывное внутреннее совершенствование бизнес-процессов.

Основные финансово-экономические показатели деятельности

Результаты деятельности

Сборы страховой премии СПАО «Ингосстрах» по прямому страхованию и рискам, принятым в перестрахование, в 2023 году выросли на 11,8% относительно показателя 2022 года и составили 183,3 млрд руб., по прямому страхованию сборы увеличились на 11,7% — до 172,8 млрд руб. По рискам, принятым в перестрахование, сборы увеличились на 14,3% - до 10,5 млрд руб.

Компания заняла третье место по сборам на рынке без ОМС и страхования жизни (доля рынка — 11,4%). Компания также удерживает второе место по объему страховой премии по договорам, принятым в перестрахование.

В 2023 году СПАО «Ингосстрах» заняло лидирующие позиции в основных сегментах розничного страхования. В отчетном периоде Компания занимает первое место в сегменте страхования автокаско с долей рынка 16,2 %, а также третье место по страхованию ОСАГО с долей рынка 14,8 %. В 2023 году Компания находится в лидерах на рынках страхования имущества юридических лиц, грузов, обязательного страхования гражданской ответственности перевозчика, страхования средств воздушного транспорта и обязательного страхования гражданской ответственности владельца опасного объекта.

СПАО «Ингосстрах» обладает значительным объемом собственных средств и из года в год значительно перевыполняет установленный законодательством норматив по соотношению собственных средств (капитала) и принятых обязательств.

Рейтинги финансовой устойчивости

В декабре 2023 года одно из крупнейших рейтинговых агентств Китая Dagong Global Credit Rating Co. присвоило Компании кредитный рейтинг ВВВ+ по международной шкале со стабильным прогнозом. На рейтинге отразились высокие позиции СПАО «Ингосстрах» на рынке, темпы роста сборов, структура каналов продаж и страхового портфеля. Высокие финансово-экономические показатели Компании также отмечены российским рейтинговым агентством «Эксперт РА», которое 6 декабря 2023 года подтвердило рейтинг финансовой надежности СПАО «Ингосстрах» на уровне ruAAA со стабильным прогнозом. Начиная с 2002 года, Компании ежегодно присваивается максимальный рейтинг финансовой надежности «Эксперт РА».

Основные факторы, определяющие рейтинг:

- сильные рыночные позиции;
- высокие темпы прироста взносов;
- высокая стабильность страхового портфеля;
- высокий уровень диверсификации страхового портфеля как по линиям бизнеса, так и по географии деятельности, клиентской базе и каналам распространения страховых продуктов;
- высокий уровень качества активов компании и их диверсификации;
- высокое нормативное соотношение собственных средств и принятых обязательств страховщика;
- высокий уровень ликвидности;
- операционные показатели;
- высокое качество перестраховочной защиты;
- высокий уровень стратегического и финансового планирования, а также качества организации системы риск-менеджмента.

Приоритетные направления деятельности

Розничный бизнес

Автострахование

В 2023 году было заключено 1 602 608 договоров добровольного страхования автотранспорта (см. таблицу 1), что на 97,84% больше по сравнению с 2022 годом. По результатам 2023 года СПАО «Ингосстрах» занимает первое место на рынке каско с долей рынка 16,2%.

Количество заключенных договоров обязательного страхования автогражданской ответственности уменьшилось на 5,12% по сравнению с 2022 годом и составило 5,3 млн договоров (см. таблицу 1). По результатам 2023 года Компания занимает третье место на рынке ОСАГО с долей рынка 14,8%.

Выплаты по убыткам розничного бизнеса в 2023 году увеличились относительно 2022 года на 15% и составили 52,5 млрд руб. Объем выплат по автокаско вырос на 465 млн руб., по ОСАГО — на 6,6 млрд руб., по страхованию имущества физических лиц снизился на 157 млн руб.

Всего в 2023 году было урегулировано порядка 553 тыс. убытков по договорам розничного бизнеса, причем по каско — 150 тыс., по ОСАГО — 362 тыс. (см. таблицу 3).

Таблица 1. Количество заключенных договоров

Розничный бизнес	2022 год	2023 год	Изменение 2023 года к 2022-му, %
Автокаско	810 059	1 602 608	97,84
ОСАГО	5 614 422	5 327 089	-5,12
ДСАГО	130 866	125 701	-3,95
Страхование имущества граждан	1 684 148	1 792 725	6,45
ИТОГО	8 239 495	8 848 123	7,38

Таблица 2. Начисленная премия (млн руб.)

Розничный бизнес	2022 год	2023 год	Изменение 2023 года к 2022-му, %
Автокаско	38 851	43 740	12,58
ОСАГО	44 114	48 109	9,06
ДСАГО	648	717	10,65
Страхование имущества граждан	6 209	7 142	15,03
ИТОГО	89 822	99 708	11,01

Таблица 3. Объем и динамика заявленных и урегулированных убытков

Линия бизнеса	Количество страховых случаев за период, шт.			Количество урегулированных страховых случаев, шт.			Всего выплачено, млн руб.		
	2022	2023	Изменение 2023 года к 2022-му, %	2022	2023	Изменение 2023 года к 2022-му, %	2022	2023	Изменение 2023 года к 2022-му, %
Автокаско	190 057	146 946	-22,68	187 929	149 818	-20,28	21 718	22 184	2,14

ОСАГО	299 793	351 504	17,25	324 881	361 805	11,37	21 606	28 212	30,57
ДСАГО	309	265	-14,24	355	243	-31,55	287	193	-32,53
ИФЛ	10 879	12 145	11,64	11 158	12 445	11,53	1 359	1 201	-11,58

В течение 2023 года велась разработка новых и усовершенствование действующих продуктов **автострахования** (включая методологическое и тарификационное сопровождение), осуществлялась реализация и модернизация услуг дополнительного сервиса, продолжились мероприятия, направленные на усовершенствование процессов урегулирования убытков для клиентов, включая обеспечение наличия запасных частей, необходимых для ремонта транспортных средств.

Основные достижения перечислены ниже.

- Запущены продажи продукта «АвтоДМС» в виде опции при заключении договора каско.
- Запущен новый страховой продукт «АвтоНС Плюс», который является дополнением при заключении договора ОСАГО — он позволяет получить возмещение до 100% ущерба при обоюдной вине в пределах лимита возмещения, установленного по ОСАГО.
- В декабре 2023 года Ингосстрах и Pango Cars запустили новые программы автострахования: «Дилерский ремонт Pango Cars» и «Каско Минимум Pango Cars».
- Произведена модернизация страховых продуктов категории «Дополнительная гарантия» по страхованию ТС от непредвиденных поломок систем и агрегатов — «Овертайм» и др.
- Произведена модернизация опции экономии по договору каско «Ограниченный перечень СТОА» — она теперь позволяет получить направление на ремонт из ограниченного перечня СТОА не только к официальным дилерам, но и недилерским СТОА, обеспечивая экономию стоимости премии при заключении договора каско без потери качества сервиса по урегулированию. Опция доступна в Москве и ряде филиалов.
- Реализована опция «Хранение ТС» — она предоставляет страхователям (водителям) возможность хранения аварийного ТС на стоянке страховщика при наступлении страхового случая. Опция действует на территории г. Москвы и Московской области.
- Опция «Сопровождение тотальных ТС» масштабирована на региональную сеть — она предоставляет возможность организации приема «тотального» ТС у клиента и транспортировки его до площадки СПАО «Ингосстрах» без участия клиента.
- Реализована возможность формирования (распечатки или направления на email) коммерческого предложения для клиента в соответствии с подобранным представителем (агентом) перечнем продуктов автострахования.
- Разработаны ключевые информационные документы (КИДы) по автострахованию согласно требованиям регулятора, позволяющие клиентам получить основную информацию об условиях заключаемого договора страхования.
- В мобильном приложении IngoMobile реализованы опции по вызову эвакуатора, техпомощи, аварийного комиссара, консьержа и получения промокода по «Гарантии

мобильности». Появилась возможность заявить страховой случай по риску ГО в ИФЛ. Реализован функционал согласования даты и времени осмотра по убытку ОСАГО. Доработана функция отображения статусов убытка и автозапроса недостающих документов. Улучшены экраны и описание действий в МП. Клиенты высоко оценивают качество сервиса, что отражается в повышенном показателе NPS (76,5%). Доля убытков, заявленных в мобильном приложении, превысила 54% по каско, составила почти 16% по ОСАГО, 27% по НС и более 6% по ВЗР.

- Развивается платформа IngoAuto — услуги вокруг владения автомобилем, в том числе запись на плановое техобслуживание и ремонт. На декабрь 2023 года сервис доступен в 177 техцентрах по всей сети.
- Запущен уникальный канал дистанционного урегулирования убытков автокаско посредством оформления страховых случаев при обращении клиента в контакт-центр по телефонной связи и/или через онлайн-чат.
- В рамках услуги «Хранение ТС» за 2023 год 249 ТС поступило на хранение. По 32 ТС признана тотальная гибель сразу на площадке благодаря возможности качественного осмотра, что существенно снизило сроки рассмотрения.

Обеспечено методологическое сопровождение ОСАГО. Изменены условия перестраховочного пула для повышения доступности ОСАГО в Дальневосточном федеральном округе.

В рамках внедрения продуктового подхода выделен бизнес-домен ОСАГО, объединяющий управление потоком создания ценности для автовладельцев, с целью улучшения клиентского опыта на всех этапах страхования — от оформления договора до урегулирования убытка.

Страхование имущества и гражданской ответственности, комплексное ипотечное страхование, страхование от несчастных случаев и болезней

В течение 2023 года было заключено 1 792 725 договоров страхования имущества граждан (см. таблицу 1), что на 6,45% больше, чем годом ранее. При этом сборы премии выросли до 7,1 млрд руб., что на 15,03% больше по сравнению с 2022 годом. По результатам 2023 года в сегменте страхования имущества граждан Компания занимает шестое место с долей рынка 6,1%.

В течение 2022 года было урегулировано 12 445 убытков по договорам страхования имущества физических лиц, что на 11,5% больше, чем в предыдущем периоде. Выплаты по страхованию имущества физических лиц в 2023 году составили 1 201 000 руб., что на 11,6% ниже по сравнению с предыдущим периодом.

Среди основных мероприятий по **страхованию имущества и гражданской ответственности физических лиц** можно отметить перезапущенное сотрудничество с Ингосстрах Банком по страхованию имущества клиентов на базе продукта «УПС» (коробочное страхование квартир и жилых домов) — предусмотрены новые фиксированные варианты страхования с расширенным покрытием и набором застрахованных рисков.

В части **комплексного ипотечного страхования** можно отметить следующие мероприятия.

- Сборы премии по ипотечному страхованию составили 8,342 млрд руб., что на 9,58% превысило показатель 2022 года. По итогам 2023 года в Компании действуют 1 047 752 полиса ипотечного страхования (годовые и многолетние).
- Компания подтвердила аккредитацию и продолжила результативное сотрудничество практически со всеми банками страны. В 2023 году были выданы полисы по ипотечному страхованию в рамках взаимодействия более чем с 60 банками.
- Продолжается успешная реализация стратегии по продаже продуктов ипотечного страхования через все каналы Компании (банковский, агентский, брокерский, онлайн и WSM-каналы). Доля партнерских продаж (агентов, страховых и нестраховых посредников) составляет 72,25% от общего портфеля Компании, и это во многом обусловило сохранение доли рынка и темпа роста сборов в 2023 году.
- В 2023 году клиентам СПАО «Ингосстрах» было выплачено страховое возмещение по ипотечному страхованию на общую сумму 1,643 млрд руб., что на 24% выше показателя 2022 года (1,325 млрд руб.).
- Для сохранения высокого темпа роста в партнерских каналах продаж продолжается постоянная доработка агентского портала Ingogate. Одновременно были реализованы ИТ-доработки, направленные на полную цифровизацию процесса выдачи полиса ипотеки во всех каналах продажи, что позволяет существенно экономить время и ресурсы как клиентов, так и сотрудников Компании.

Страхование от несчастных случаев и болезней

- Реализованы доработки и запущены продажи в рамках совместного проекта с Департаментом медицинского страхования по страхованию от несчастных случаев и укуса клеща клиентов «Почты России».
- Запущен крупнейший федеральный проект по страхованию от несчастных случаев и страхованию общегражданской ответственности пользователей шеринговых электросамокатов Urent на время аренды (активации) самоката.
- Выпущен обновленный калькулятор по страхованию от несчастных случаев (на условиях продукта «Все возможно») на сайте ingos.ru.
- Утверждена новая редакция «Общих правил страхования от несчастных случаев и болезней».

Страхование путешественников

В течение 2023 года было заключено более 1 498 000 договоров страхования путешественников, что на 57,3% больше, чем годом ранее.

Количество заявленных страховых случаев за 2023 год составило 30 189 (в 2022 году — 22 423), увеличение на 34,6%.

Количество урегулированных страховых случаев за 2023 год составило 28 247, что на 6,6% больше, чем в 2022 году. Всего за 2023 год выплачено: 709 млн руб., увеличение составило 34%.

Основные мероприятия по страхованию путешественников.

- Запущены продажи прорывного продукта по страхованию расходов вследствие отмены или изменения сроков поездки (путешествия), не имеющего аналогов на страховом рынке как по рисковому наполнению, так и по порядку определения размера страхового возмещения.

- Перезапущено сотрудничество с банками в части обеспечения страхового покрытия на время путешествий в рамках пакетов услуг для держателей банковских карт различных категорий и членов их семей, а также заключены договоры о сотрудничестве с несколькими новыми банками-партнерами.

- Выпущен обновленный калькулятор по страхованию медицинских расходов на время поездок за границу и по России на сайте ingos.ru.

Проведен ряд доработок (улучшений) по страхованию финансовых рисков физических лиц.

1. Доработки страховых продуктов:

- по страхованию рисков потери работы (продукт «Защита») — в части расширения условий страхования по возможности гибкого формирования тарифа для новых партнеров;

- по страхованию рисков, связанных с утратой денежных средств со счета банковской карты физического лица (продукты «Защита карты агент» и «Защита карты (колл)») — в части возможности выбора различных страховых сумм и гибкого формирования тарифа.

2. Технические доработки по программе «Конструктор продуктов» — в части страхования финансовых рисков, что позволило значительно сократить время для внедрения в работу изменений по текущим страховым продуктам и реализации новых продуктов по страхованию финансовых рисков («Страхование студентов»).

Онлайн-бизнес

Начисленная премия по онлайн-каналам закрытия за 2023 год составила 9 061 000 руб. (+19% к 2022 году). Онлайн-канал впервые за все время вышел на положительный финансовый результат по промежуточной марже 2-го уровня 270 млн руб.

Новые продукты

Основной фокус был направлен на кросс-продажи, в каско запущены продукты с короткой рассрочкой, которая выдается в онлайн-режиме.

Каско

- Продукт «Автозащита базовая» — страхование транспортного средства для клиентов, имеющих ОСАГО в СПАО «Ингосстрах» или любой другой страховой компании. Защита рисков отсутствия ОСАГО у второго участника ДТП.

НС

- Продукт Life Line — страхование от несчастных случаев и болезней для всей семьи. Продукт направлен на тех, кто не занимается спортом, но хочет уберечь себя и своих близких на случай непредвиденных ситуаций со здоровьем.

ИФЛ

- Продукт «Мой дом» — страхование домов, возможность онлайн-страхования дома без осмотра и посещения офиса.

Добровольное медицинское страхование

Финансовые показатели

	2022 год, млрд руб.	2023 год, млрд руб.	Изменение 2023 года к 2022-му, %
Маржа	1,642	1,642	0,0
Сборы	12,670	13,151	8,8
Выплаты	8,769	9,837	28,4

На ситуацию в добровольном медицинском страховании в 2023 году оказали влияние следующие факторы.

В 2023 году СПАО «Ингосстрах» запустил ряд партнерских программ. Партнеры проявили интерес к продаже как классических продуктов ДМС, так и недорогих «коробочных» полисов.

В 2023 году было продолжено развитие партнерских продаж и кросс-продаж:

- для Ингосстрах Банка разработан новый комплексный продукт ДМС, который сочетает в себе телемедицину, проверку состояния здоровья, лечение по поводу тяжелых заболеваний (продажи начаты с 2024 года);
- для продаж в составе мультиполиса вместе с каско запущен продукт «АвтоДМС».

Для работы с корпоративными страхователями запущен новый доступный по цене продукт для юридических лиц, обеспечивающий лечение злокачественных новообразований.

В 2023 году Компания активно совершенствовала сервис дистанционного консультирования «Виртуальная клиника». С ноября он дополнился собственными психологами, каждый специалист проводит около 100 консультаций в месяц.

В течение всего 2023 года Компания продолжала развитие мобильного приложения IngoMobile. В результате всех нововведений зафиксирован рост доли обращений и застрахованных, полученных через мобильное приложение, до 22%.

Корпоративное страхование

Несмотря продолжающуюся турбулентность в экономике и полное изменение ландшафта перестрахования, по итогам 2023 года рынок корпоративного страхования (без сельскохозяйственного страхования) вырос на 15% в сравнении с прошлым годом, превысив значение в 250 млрд руб., при этом СПАО «Ингосстрах» показало рост выше рынка (16% или +6,5 млрд руб. к результатам прошлого года).

В части страхования имущества юридических лиц в 2023 году страховыми компаниями было собрано порядка 134 млрд руб., что на 4% больше, чем в 2022 году. В части обязательного страхования ОПО в 2023 году можно говорить о некоей стагнации по отношению к результатам прошлого года (-8 млн руб.), при этом Компании удалось сохранить второе место в рейтинге топ-15 страховщиков ОСОПО.

В целом по направлению страхования прочей ответственности в 2023 году рынок практически стагнировал и составил 20,4 млрд руб. (+0,24 млрд руб. к результатам прошлого года). При этом СПАО «Ингосстрах» по итогам года удалось нарастить сборы на 2% и сохранить присутствие в тройке лидеров страхования прочей ответственности.

В части рынка страхования грузов, согласно данным ЦБ РФ, за 2023 год, компании-лидеры обеспечили порядка 93% всей премии по рынку, что говорит о продолжающейся концентрации всего клиентского портфеля среди топ-15 ведущих страховщиков. СПАО «Ингосстрах» заняло первое место и возглавило рейтинг крупнейших компаний-страховщиков грузов.

В целом по итогам 2023 года рынок ОСГОП показал незначительное снижение (-2% или 0,05 млрд руб.) по сравнению с прошлым годом, при этом на падающем рынке Компании удалось нарастить сборы на 12% и занять первое место в рейтинге топ-15.

По итогам 2023 года рынок страхования авиационных рисков вырос на 25%. Компании удалось сохранить второе место в данном сегменте рынка.

В 2023 году СПАО «Ингосстрах» продолжило наращивать присутствие в онлайн-сегменте по целому ряду направлений корпоративного страхования, и по итогам года сборы в онлайн-канале составили 1,39 млрд руб., обеспечив долю рынка в размере 29%.

Компания продолжила делать упор на развитие онлайн-сервисов в корпоративном страховании, бездокументарном взаимодействии с клиентами, оптимизации процессов заключения договоров корпоративного страхования как на этапе взаимодействия с клиентами и посредниками, так и на этапе внутренних процессов, автоматизируя расчет тарифов и выпуск полисов и наращивая сборы через запущенный в прошлом году личный кабинет по нескольким направлениям корпоративного страхования. Также в 2023 году были реализованы ИТ-интеграции с несколькими крупными транспортными компаниями.

Развитие «ИНГО Экосистемы»

В блоке развития «Экосистемы ИНГО» в 2023 году были достигнуты следующие результаты:

- база клиентов экосистемы выросла в 1,3 раза и составила более 500 000 человек;
- количество активных карт выросло в 3,5 раза;
- количество подписок «ИНГО Плюс» выросло в 99 раз;

- валовая маржа на клиента экосистемы выросла в 5 раз с 2022 года, при этом текущие расходы на клиента выросли за год только в 1,6 раза;
- у клиентов экосистемы выше процент пролонгации полисов на 24% и на 17% выше кросс-продажи дополнительных страховых продуктов;
- за прошлый год клиенты экосистемы посетили более 30 стран за ингорубли.

Реализован ряд важных задач:

- переход на новый домен ingo.ru;
- рассрочка на страховые продукты;
- новые цифровые сервисы: подписки на юридические услуги, услуги для дома и автомобиля и витрину товаров с возможностью оплаты товаров за рубли и ингорубли;
- выпуск платежных стикеров;
- сервис для подключения подарочной подписки;
- усилена безопасность — внедрена двухфакторная авторизация на сайте экосистемы;
- сервис платных подписок с рекуррентными платежами;
- чат-бот с ИИ и сообщество в соцсетях;
- оплата ингорублями услуг клиник «Будь Здоров».

Входящее перестрахование

На начало 2024 года в Российской Федерации были зарегистрированы 48 компаний (в 2023 году — 49), имеющих сборы по входящему перестрахованию, из них 4 специализированных перестраховщика, включая российские дочерние компании иностранных компаний.

Общий сбор премии по входящему перестрахованию в части добровольных программ в 2023 году без сборов по страхованию жизни составил 117,60 млрд руб. против 125,6 млрд руб. в 2022 году, снизившись на 6,40%.

Топ-20 крупнейших компаний по входящему перестрахованию в части добровольных программ без сборов по страхованию жизни по итогам 2023 года занимают 99,6% рынка с объемом премии 117,1 млрд руб.

В 2023 году компания сосредоточила свои усилия на развитии бизнеса на рынке Российской Федерации и СНГ в связи с тем, что работа на международном рынке была серьезно ограничена различными юридическими и финансовыми запретами.

Сборы СПАО «Ингосстрах» по входящему облигаторному перестрахованию за отчетный период составили 798 млн руб.

Перестраховочная защита

1. Неморские риски

- **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».

- **Перестрахование технических рисков.**

Объем покрытия включает:

- строительно-монтажные риски;
- риски ALOP, CECR (дороги, мосты и т. д.) и водные риски (в рамках существующих портов, причалов и т. д.).

- **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, кроме местных представительств основных международных брокерских компаний и руководителей проектов (строительная промышленность) и изыскателей, а также экспертов, консультантов, кадастровых инженеров, охранников и актуариев.

- **Перестрахование рисков терроризма/диверсии.**

Объем покрытия: все риски терроризма, диверсии, принятые на страхование по имущественной линии бизнеса, включая полисы СМР.

2. Морские риски.

- **Перестрахование каско судов.**

Объем покрытия: все риски каско судов, включая суда в постройке, буровые установки на период отстоя и транспортировки к месту бурения (исключая речные суда старше 30 лет).

- **Перестрахование грузов.**

Объем покрытия: все риски страхования грузов, включая выставочные риски.

- **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.

3. Авиационные риски.

- Перестрахование рисков авиационного каско представляет собой комбинированную схему защиты:

– на базе эксцедента убытка (географические ограничения: не покрываются международные риски и из стран СНГ);

– на базе эксцедента риска (географические ограничения: не покрываются международные риски и риски из стран СНГ) — договор покрывает риски гибели и повреждения авиационной техники и запасных частей.

Инвестиционная деятельность

Инвестиционные активы Компании делятся на банковские (депозиты и расчетные счета) и фондовые (ценные бумаги, производные финансовые инструменты).

При инвестировании средств в любой из них Компания использует многоступенчатую систему лимитов и руководствуется требованиями, установленными Банком России, а также Советом директоров и Финансово-инвестиционным комитетом. Операции на финансовом рынке регулируются несколькими типами ограничений, которые дополняют друг друга — лимитами, ограничивающими размеры позиций, и полученных и незафиксированных убытков/прибыли (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 регулярно пересматриваются и утверждаются в установленном порядке.

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

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 и контролю лимитов, а также 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.

Как и в предыдущие годы, в 2023 году Компания придерживалась консервативной инвестиционной политики. В условиях возросшей волатильности и значительного роста

ключевой ставки Банка России Компания наращивала долю ценных бумаг с плавающими процентными ставками с целью минимизации процентного риска. Открытая валютная позиция и инвестиции в золото позволили получить положительную валютную переоценку при девальвации рубля. Компания не увеличивала долю рискованных инструментов в 2023 году и сохраняет консервативный подход к инвестиционному портфелю на 2024 год.

Региональная сеть

Филиалы региональной сети

По состоянию на конец 2022 года региональная сеть СПАО «Ингосстрах» включает 8 региональных центров, 83 филиала, 2 дополнительных офиса и 244 операционных офиса. В течение года было открыто 42 операционных офиса и закрыто 4. Агентская сеть региональных подразделений СПАО «Ингосстрах» насчитывала 18 070 агентов на 31.12.2023.

Региональными подразделениями Компании в прошедшем году было начислено 78 млрд руб. страховой премии, что превышает уровень 2022 года на 15,6%.

Основную часть страхового портфеля региональной сети занимает автострахование — удельный вес ОСАГО составляет 42,4%, а объем — 33 млрд руб. Следующее место в структуре портфеля региональной сети занимает добровольное автострахование (каска) с долей 22,8% и объемом начислений в размере 17,8 млрд руб. Доля каска в страховом портфеле региональной сети СПАО «Ингосстрах» в 2023 году возросла относительно уровня 2022 года, а доля ОСАГО, наоборот, снизилась.

В страховом портфеле региональной сети удельный вес страхования от несчастных случаев и болезней составляет 6,5% с объемом начислений 5,1 млрд руб., на страхование прочего имущества юридических лиц приходится 6,3% (объем начислений — 4,9 млрд руб.), на добровольное медицинское страхование — 5,9% (объем начислений — 4,6 млрд руб.), на страхование прочего имущества граждан — 5,8% (объем начислений — 4,5 млрд руб.).

Загранпредставительства

В 2023 году у СПАО «Ингосстрах» действовали пять зарубежных представительств — в Азербайджане, Индии, Казахстане, Китае и Турции.

Несмотря на ухудшение условий деятельности для российских компаний в 2023 году на рынке входящего международного перестрахования в связи со сложившейся геополитической обстановкой, представительства Компании выполнили все стоящие перед ними задачи в части расширения бизнеса в странах присутствия по привлечению премии.

Дочерние компании

Дочерние компании в России

ООО «СК «Ингосстрах-Жизнь»

Текущее состояние и тенденции развития сегмента рынка

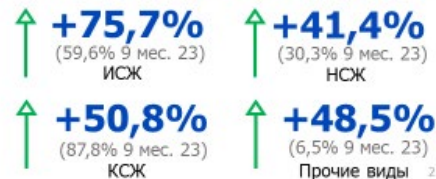
Сборы страховщиков жизни по линиям бизнеса 12 мес. 2023 г. ИНГОССТРАХ ЖИЗНЬ



Рост/снижение сборов по видам страхования

	12 мес. 2021	12 мес. 2022	12 мес. 2023	Изменения 2023/2022	Изменения 2023/2021
ИСЖ	219 438 001	118 343 993	207 920 207	75,7%	-5,2%
НСЖ	155 974 927	249 027 523	352 192 793	41,4%	125,8%
КСЖ	136 184 616	135 948 834	205 033 141	50,8%	50,06%
Прочие виды	41 804 89	32 410 355	48 117 955	48,5%	15,1%
ИТОГО	553 401 934	535 730 704	814 049 669	51,8%	47%

Динамика 12 мес. 2022 – 12 мес. 2023



Объем сборов страховщиков жизни по итогам 2023 года составил 814 млрд руб. — +51,8%, продемонстрировав существенный рост по всем линиям бизнеса: НСЖ — +41,4%, ИСЖ — +75,7%, КСЖ — +50,8%, прочие виды — +48,5%.

Лидером по объему доли в разрезе линий бизнеса остается НСЖ — 43,3%. ИСЖ с долей рынка в 25,5% продолжает отыгрывать свои позиции в части объемов сборов (+75,7%). Отдельно стоит отметить, что текущие модификации ИСЖ 2023 года в большей степени напоминают НСЖ: к дополнительному инвестиционному доходу добавился гарантированный доход. Таким образом, НСЖ и ИСЖ в современных модификациях становятся все больше и больше похожи друг на друга в части наполнения рисками, сохранностью капитала и наличием гарантированного дохода, а различаются в большей степени порядком внесения взносов: одновременно для ИСЖ и в рассрочку для НСЖ (целевой порядок). В совокупности НСЖ и ИСЖ составляют порядка 70% объема рынка.

Доля кредитных видов остается фактически неизменной на протяжении 2021–2023 годов и составляет 25,2%, обеспечивая динамику роста год к году в 50,8%. Очевидно, что линия бизнеса КСЖ, находясь в прямой зависимости от денежно-кредитной политики и курса ЦБ РФ в части ключевой ставки, реагирует на все изменения соответственно.

Прочие виды страхования демонстрируют значительный рост в 48,5 %, таким образом данная линия бизнеса перешагнула отметку 2021 года.

По итогам 2023 года ООО «СК «Ингосстрах-Жизнь», реализует целевые долгосрочные программы страхования жизни со средневзвешенным сроком, более года

демонстрирует рост в 14,6%, продолжая системное увеличение доли своего присутствия на некэптивном рынке страхования жизни в общем зачете с 16,6 до 17,8% и с 23,4 до 26,3% в части целевой линии бизнеса НСЖ (в сравнении с показателями 2022 года). Данная динамика позволила компании уверенно закрепиться среди некэптивных страховщиков жизни, а также в топ-10 в общем зачете.

Положение ООО «СК «Ингосстрах-Жизнь» на рынке

Общие сборы компании в 2023 году составили 12,08 млрд руб., из которых 9,88 млрд руб. — НСЖ. Динамика роста премий данной линии бизнеса у ООО «СК «Ингосстрах-Жизнь» составила 21,7% к показателям 2022 года и 248% в сравнении с 2021 годом, что вдвое выше показателей рынка за тот же отчетный период. По итогам 2023 года доля компании на рынке накопительного страхования жизни в общем зачете составила 2,8% и 26,3 % среди некэптивных страховщиков.

По итогам 2023 года ООО «СК «Ингосстрах-Жизнь» занимает десятое место по общим сборам (страхование жизни и страхование от несчастных случаев и болезней) среди страховщиков жизни.

В 2023 году был разработан ряд страховых программ, в числе которых:

- накопительное страхование жизни «Копи с кешбэком» 3-5 лет с гарантированным доходом;
- новые модификации программ накопительное страхование жизни «Гарантированный доход», «Гарантированный доход Лайт», «Гарантированный доход Ультра» с широким выбором срока страхования и гарантированной доходности;
- накопительное страхование жизни «Стратегия здоровья»;
- страхование от НСИБ «ДокторИнго»;
- накопительное страхование жизни для детей «Мое будущее»;
- накопительное страхование жизни «Авантаж премиум»;
- накопительное страхование жизни «Выгода в зените»;
- накопительное страхование жизни (критические заболевание) «Грани здоровья 5.2»;
- медицинское страхование «Забота диджитал».

Награды и рейтинги 2023 года

- рейтинг финансовой надежности ruAAA (рейтинговое агентство Expert RA);
- премия «FINAWARD-2023: программа по накопительному страхованию для детей «Мое будущее»;
- диплом «За развитие клиентоцентричных продуктов НСЖ» («Форум лидеров страхового рынка — 2023»);
- премия «Качество обслуживания и права потребителей — 2023» в номинации «Программа года. Страхование детей» (за развитие детской программы накопительного страхования жизни «Мое будущее»);
- рейтинг привлекательности работодателя на высшем уровне — A.hr (аналитический центр «БизнесДром»);

- оценка «Знак качества» на наивысшем уровне качества услуг — А1 (аналитический центр «БизнесДром»);
- диплом «Будущее страхового рынка — 2023: уверенный рост»;
- диплом «InsurSelling-2023. Продажи страхования — эволюция и адаптация» за опережающие темпы роста накопительного страхования жизни.

ООО «СК «Ингосстрах-М»

ООО «СК «Ингосстрах-М» (далее – Ингосстрах-М) в 2023 году сохраняет свои позиции в топ-6 лидеров рынка обязательного медицинского страхования (далее — ОМС). Количество клиентов компании, обслуживаемых по ОМС на 31.12.2023 в 20 субъектах РФ, составило более 7,8 млн человек.

В 2023 году Ингосстрах-М застраховал по ОМС более 371 тыс. новых клиентов и произвел замену своих полисов для 101 тыс. клиентов. Объем средств, поступивших от фондов ОМС в Ингосстрах-М для оплаты медицинской помощи застрахованным в 2023 году, составил более 147 млрд руб. и вырос на 11% по сравнению с 2022 годом.

Если в 2021–2022 году основные изменения в системе ОМС Российской Федерации касались вопросов оказания медицинской помощи и ее финансирования, то в 2023 году на работу страховых медицинских компаний существенно повлияли законодательные изменения о переходе системы ОМС на цифровой полис.

С 1 декабря 2022 года было прекращено оформление бумажных и пластиковых полисов. Вместо них для клиентов компании формируются уникальные номера-записи в ГИС ОМС. Данные цифрового полиса ОМС доступны застрахованным в виде штрих-кода на бумажной выписке или электронном носителе, цифровой полис направляется клиентам на личную электронную почту. Также появилась возможность оформить полис на сайте государственных и муниципальных услуг самостоятельно, выбрав страховую компанию.

С застрахованных лиц снята обязанность сообщать страховым компаниям изменившиеся персональные и контактные данные.

В 2023 году программа обязательного медицинского страхования, которая является частью программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи гражданам, была значительно расширена.

- Увеличена доля расходов на профилактику и диспансерное наблюдение и оказание первичной медико-санитарной помощи. Особый акцент в программе сделан на доступность диспансерного наблюдения для людей, имеющих хронические заболевания, такие как сахарный диабет, сердечно-сосудистые и онкологические болезни.
- Предусмотрена возможность проведения углубленной диспансеризации — расширенного обследования, направленного на выявление постковидного синдрома и других неблагоприятных последствий для организма, которые могла вызвать инфекция.
- Увеличены объемы помощи по медицинской реабилитации в стационарных условиях, поликлиниках и дневных стационарах.
- Впервые предусмотрена медицинская реабилитация на дому, преимущественно с использованием телемедицины, что позволит сделать медицинскую помощь доступнее для людей, проживающих в отдаленных территориях, и для людей, имеющих двигательные ограничения.

- Реализована возможность совместного пребывания в больнице родителей с ребенком-инвалидом независимо от его возраста.
- Увеличены объемы медицинской помощи пациентам с гепатитом С, включая дорогостоящие лекарственные препараты.
- Увеличены объемы ЭКО. Все застрахованные по ОМС имеют возможность воспользоваться правом лечения бесплодия бесплатно, получив направление (квоту) в региональной комиссии.

Расширение программы государственных гарантий повлияло на рост контрольно-экспертных мероприятий, проводимых страховыми компаниями ОМС для оценки доступности и качества оказываемых медицинских услуг, а также контроля использования медицинскими организациями целевых средств ОМС.

Возросло количество врачей-экспертов, привлекаемых Ингосстрах-М к проведению экспертиз качества. В 2023 году их число составило более 1 тыс. человек, среди которых 950 — специалисты узких профилей, из них в 2023 году 133 врача-эксперта прошли повышение квалификации по программе «Организация и проведение экспертизы качества медицинской помощи в системе ОМС».

За 2023 год Ингосстрах-М проведено 1,24 млн экспертиз медицинской помощи, оказанной клиентам компании, что на 8% выше объемов 2022 года. В частности, было выполнено более 866 тыс. медико-экономических экспертиз и более 377 тыс. экспертиз качества медицинской помощи, в том числе с применением мультидисциплинарного подхода, включающего оценку своевременности оказания медицинской помощи, правильности выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации, степени достижения запланированного результата.

По обращениям клиентов проведено более 6,8 тыс. экспертиз, в том числе 804 экспертизы по профилю «сердечно-сосудистые заболевания» и 480 по профилю «онкология».

При проведении экспертных мероприятий использовались чек-листы, специально разработанные методологами Ингосстрах-М на основе современных клинических рекомендаций, утвержденных Минздравом России. Совокупность показателей, подлежащих оценке, включала полноту диагностики, своевременность лабораторных и инструментальных обследований, назначения показанных консультаций узких специалистов. Результаты контрольно-экспертных мероприятий использовались для оперативного мониторинга доступности и качества медицинской помощи, оказываемой клиентам, а также регулярно доводились до сведения Федерального фонда ОМС и Минздрава России.

Ежегодно компания работает над повышением качества информационного сопровождения клиентов на всех этапах оказания медицинской помощи. В 2023 году Ингосстрах-М направил более 8,8 млн персональных информационных сообщений своим клиентам о необходимости проверки здоровья для раннего выявления заболеваний, в том числе более 530 тыс. сообщений о необходимости прохождения более углубленной диспансеризации людей, переболевших коронавирусом, и более 2,6 млн сообщений лицам, состоящим под постоянным диспансерным наблюдением.

В 2023 году рассмотрено более 1,8 тыс. жалоб клиентов на оказанные им медицинские услуги, из которых 70% (1,2 тыс.) признаны обоснованными. Урегулировано

1284 спорных случая между клиентами и медицинскими организациями в досудебном порядке, оказано содействие в возмещении медицинскими организациями расходов на оплату медицинской помощи в размере 2 млн руб.

Всего за 2023 год специалистами Ингосстрах-М было принято и обработано более 147,6 тыс. обращений клиентов. Страховые представители информировали клиентов об оказании плановой медицинской помощи, условиях госпитализации, порядке проведения диспансерного наблюдения и профилактических осмотров, а также о новых правилах оформления и получения полисов ОМС.

Развитие клиентоцентричной корпоративной культуры стало одним из важных направлений деятельности компании в 2023 году. Ингосстрах-М в 2023 году продолжил изучать портрет клиента, проводить опросы о причинах выбора страховой медицинской организации и потребности в новых сервисах для повышения качества услуг.

В целях реализации непрерывного цикла управления качеством и клиентским опытом проведен сбор обратной связи: опросы в офисах и контакт-центре, замеры метрик NPS и CSI, что дает понимание о высоком уровне лояльности клиентов и позволяет поддерживать и развивать стратегию гостеприимства и комфорта.

Число обращений на линию Единого федерального контакт-центра в 2023 году увеличилось на 33% по сравнению с результатами прошлого года и составило 59 тыс. консультаций. В 2023 году для повышения качества консультации клиентам, обратившимся на линию Единого федерального контакт-центра, был разработан новый программный комплекс, позволяющий улучшить качество и скорость отработки обращений застрахованных. Внедрение нового программного обеспечения, актуализированных стандартов качества обслуживания, определяющих единые подходы к работе с клиентами и являющихся обязательным для использования, тренинги, тестирование и обучение сотрудников — все это мероприятия, которые Ингосстрах-М реализует для развития качества обслуживания и формирования ведущей позиции среди компаний с высокой клиентской ценностью.

Глобальные изменения в 2023 году коснулись не только дизайна, но и функциональности сайта компании:

- структура сайта стала более легкой;
- реализована удобная и интуитивная навигация, которая позволяет пользователям быстро ориентироваться и находить нужную информацию;
- упрощен путь пользователя до двух существенных точек: информация о получении полиса и обращение к страховому представителю;
- разработаны новые интерактивные формы и формы подачи заявок по различным услугам;
- внедрена форма оценки лояльности клиентов и удовлетворенности качеством сервиса.

Оценить удобство новой версии сайта позволили клиенты компании. С даты запуска количество обращений, поступивших через формы обратной связи сайта компании, выросло на 122%.

Для повышения узнаваемости бренда Ингосстрах-М в 2023 году создан уникальный анимационный контент для трансляции на экранах в медицинских организациях, а также

для публикации в интернет-пространстве, а на платформе «Яндекс-Дзен» появился официальный канал Ингосстрах-М об обязательном медицинском страховании в России.

В 2024 году Ингосстрах-М продолжит активно развиваться с основным фокусом на качественный клиентский сервис, цифровую трансформацию, обеспечение исполнения всех нормативных требований к страховым компаниям, ведущим социально значимую деятельность в системе ОМС.

Дочерние компании за рубежом

В 2023 году не произошло изменений в структуре зарубежных страховых активов. В декабре 2023 года СПАО «Ингосстрах» продало дочернюю компанию в Узбекистане — сделка по продаже была закрыта в январе 2024 года.

Общий сбор брутто-премии зарубежных компаний в рублевом эквиваленте за 2023 увеличился до 4,84 млрд руб. против 3,50 млрд руб. за предыдущий год. Суммарная капитализация зарубежных компаний по состоянию на 31.12.2023 составила 1,91 млрд руб. против 1,95 млрд руб. годом ранее.

Персонал

Работа с персоналом направлена на достижение стратегических целей СПАО «Ингосстрах» посредством привлечения, сохранения, развития, вовлечения и мотивации сотрудников.

В сфере HR СПАО «Ингосстрах» регулярно получает признание в топовых рейтингах:

- директор по персоналу СПАО «Ингосстрах» Виктория Невская три года подряд входит в тройку лучших директоров по персоналу страховой сферы в рейтинге топ-1000 российских менеджеров по версии «Коммерсантъ»;
- СПАО «Ингосстрах» входит в топ-100 лучших работодателей среди крупнейших компаний по версии HeadHunter;
- СПАО «Ингосстрах» заняло первое место и стало лучшей компанией для молодых специалистов в страховой сфере в рейтинге Best Company Award от Changellenge за 2023 год, получив голоса более 9 тыс. студентов топовых вузов России и в очередной раз подтвердив свой рейтинг.

Численность и подбор персонала

По состоянию на 31.12.2023 в компании работает 11 599 сотрудников (включая вновь образованный канал мобильных продавцов), из них 5203 сотрудников — в головном офисе, 6396 — в региональной сети. Из общего числа сотрудников 44% — молодые специалисты в возрасте до 35 лет, 66% имеют высшее образование.

Исходя из потребностей бизнеса в 2023 году, СПАО «Ингосстрах» продолжило укреплять штат сотрудников. В общей сложности в 2023 году было закрыто 1632 вакансии (без учета набора в новый канал «Мобильные продавцы»). Из общего числа принятых

сотрудников 1155 пришлось на головной офис и 477 — на региональную сеть. Компания продолжила активный поиск и набор ИТ-специалистов и специалистов по цифровизации бизнеса, что связано с масштабной модернизацией технологий и процессов управления. Также СПАО «Ингосстрах» привлекло в команду дополнительный поток специалистов информационной безопасности, спрос на которых остается очень высоким в связи с фокусом на киберзащиту корпоративной информации. Из 1155 сотрудников, приглашенных на работу в головной офис, 199 — специалисты по информационным технологиям и 17 — эксперты в информационной безопасности. Компания продолжает активно привлекать в команду специалистов по страховой медицине — за год с внешнего рынка было привлечено 133 новых работника в штат медицинского контактного центра.

В 2023 году продолжилась активная комплектация и централизация операционных функций на площадке операционного центра компании в Краснодаре. В общей сложности за 2023 год в операционный центр был привлечен 221 специалист. Также за прошлый год удалось добиться успехов в комплектации контактного центра — команда телемаркетинга выросла на 80 сотрудников.

В 2023 году руководством Компании было принято решение о форсированном формировании нового продающего канала «Монобрендовые продавцы». За 2023 год команда канала выросла с 200 до 3500 человек. В период с мая по декабрь 2023 года рекрутеры проекта провели через воронку подбора более 120 000 кандидатов в 38 регионах присутствия Компании. Департамент по работе с персоналом совместно с бизнесом выполнил задачу по комплектации канала — на 31.12.23 фактическая численность монобрендовых продавцов составила 3591 человек.

Система мотивации

Расчет и выплата заработной платы осуществляются на основании утвержденной в СПАО «Ингосстрах» системы мотивации. Каждое подразделение Компании имеет индивидуальную мотивацию, основанную на бизнес-задачах, что оказывает положительное влияние на достижение стратегических целей Компании, а также содействует творческому и ответственному отношению работников к труду, проявлению инициативы, дисциплинированности, ответственности.

В 2023 году в рамках проекта по совершенствованию систем премирования была произведена актуализация более 100 методик расчетов премии за производственные результаты по всем бизнес-блокам Компании. Методики представлены в обновленном формате для более понятного, доступного и прозрачного донесения информации до сотрудников компании.

Дальнейшее развитие получила коммуникационная кампания по информированию работников об условиях и преимуществах программ дополнительного премирования за рекомендации и кросс-продажи в различных корпоративных ресурсах (Just, Ingo News, Телеграм-канал).

За счет автоматизации расчетных процессов посредством программы 1С были сокращены сроки ежемесячных и квартальных премиальных выплат, а также расчет годового бонуса.

Социальные программы

Помимо материальной мотивации, Компания предоставляет сотрудникам добровольное медицинское страхование, льготы на страховые продукты, отдых и спортивно-оздоровительные мероприятия.

В 2023 году в рамках проекта «Организационная культура» основные улучшения были направлены на повышение информированности сотрудников о льготах и мероприятиях Компании, а также разработку инициатив по улучшению социальной программы.

По итогам проекта был разработан и запущен «Кафетерий льгот» — платформа, доступная на корпоративном сайте, где любой сотрудник может ознакомиться с доступными именно ему льготами, оформить их и получить прозрачную обратную связь по их предоставлению. Развитие, улучшение и наполняемость «Кафетерия льгот» продолжится и в 2024 году.

В течение всего года в СПАО «Ингосстрах» работали спортивные секции для сотрудников по следующим видам спорта: футбол, настольный теннис, бадминтон, волейбол, баскетбол, бег, йога, велосипед, шахматы. В конце года было проведено награждение сотрудников, проявивших наибольший интерес к спорту и здоровому образу жизни.

Продолжают свою работу службы доверия и психологической помощи. Сотрудникам, попавшим в сложную ситуацию, оказывается медицинская, финансовая и организационная помощь.

В 24 регионах присутствия СПАО «Ингосстрах» реализовывались благотворительные программы корпоративного волонтерства по различным направлениям.

В 2023 году особое внимание Компания уделяла физическому и ментальному здоровью сотрудников. Во всех каналах внутренних и внешних коммуникаций регулярно освещались такие темы, как: ЗОЖ, материальная, психологическая и организационная поддержка сотрудников в сложных жизненных ситуациях, навыки управления собой в условиях стресса.

Профессиональное развитие и личная эффективность

Компания уделяет много внимания повышению личной эффективности своих сотрудников и их личностному росту: профессиональная подготовка и развитие персонала осуществляются по образовательным программам Корпоративного университета, которые привлекают, развивают и удерживают высокопотенциальных и результативных сотрудников для реализации стратегических задач Компании.

В 2023 году СПАО «Ингосстрах» продолжило масштабный проект по развитию математической культуры и экспертизы сотрудников. Экспертами Компании были разработаны специализированные многоступенчатые программы, подразумевающие различные уровни владения математическими знаниями. Обучение на соответствие требуемому уровню математической базы прошли более 1100 сотрудников.

В 2023 году Компания также большое внимание уделяла развитию цифровых навыков, машинному обучению, информационной безопасности, в том числе обучению в сфере клиентоцентричности, развитию гибких навыков и повышению личной эффективности.

Проведенная Корпоративным университетом в 2023 году комплексная оценка потенциала, квалификации и компетенций затронула более 1500 кандидатов и 2100 сотрудников компании. Результаты используются менеджментом головного офиса и региональной сети для принятия кадровых решений и развития карьеры результативных и высокопотенциальных сотрудников.

В 2023 году Корпоративный университет сфокусировался на адаптации новых сотрудников. Дополнительно к действующей программе адаптации проводятся регулярные пульс-опросы среди новых сотрудников, которые позволяют получать от них обратную связь и улучшать процесс интеграции. В подразделениях работают квалифицированные наставники, ответственные за адаптацию новичков непосредственно на рабочем месте.

Отдел обучения принял активное участие в разработке системы поддержки вновь принятых мобильных продавцов и кураторов территориальных продаж. За 2023 год было обучено более 500 линейных сотрудников и 50 их руководителей.

В 2023 году также была пересмотрена и доработана действующая программа обучения руководителей «Практики регулярного менеджмента и ситуационное руководство», в которой появились новые темы, помогающие управленцам более системно смотреть на свою роль и функционал. Ежегодно данное обучение проходит более 200 новых руководителей, а также сотрудников, рекомендованных к назначению на управленческие роли.

Одним из важных инструментов развития, поддержки и сопровождения культуры и сотрудников компании остается INGOfalks, в онлайн-трансляции которого приняло участие более 4000 человек. За 2023 год проведен ряд лекций, диалогов и круглых столов (с внутренними и внешними спикерами по различным направлениям и темам, поддерживающим стратегические фокусы: клиент, команда, цифра).

Также команда ДРП в 2023 году ввела в регулярную практику проведение HR-таунхоллов для сотрудников, на которых обсуждаются наиболее актуальные вопросы управления персоналом в Компании. Формат пользуется большой популярностью среди сотрудников и позитивно влияет на лояльность и вовлеченность команд.

Работа с молодыми специалистами

Привлечение в компанию талантливой молодежи — одна из главных задач Департамента по управлению персоналом. Программа стажировок Ingosstart.ru в 2023 году дополнена системой амбассадорства молодежи. В качестве амбассадоров Компании в учебных заведениях за 2023 год привлечено более 60 преподавателей и сотрудников. Амбассадоры Компании проводят лекционную работу в учебных заведениях, аудиторный отбор студентов на стажировку, а также содействуют в продвижении бренда работодателя в молодежной среде.

Формат и концепция традиционного для компании ежегодного конкурса студенческих работ по страхованию им. В.И.Щербакова в 2023 году включали интенсивную работу с бизнесом и большое количество обучающих мероприятий. Более 1200 студентов и выпускников из 40 городов, а также 80 вузов подали заявку на участие в конкурсе. По результатам первого тура было подано 119 решений кейса по теме «Искусственный интеллект в страховании» и отобрано 22 лучших работы по мнению экспертов СПАО «Ингосстрах». 15 студентов были приглашены на очное представление и защиту проектов в офис Компании. По итогам конкурса экспертная комиссия определила

одного победителя, двух призеров и одну специальную номинацию. На апрель 2024 г. 4 финалиста проходят стажировку в компании.

Совместно с Высшей школой бизнеса МГУ им. М. В. Ломоносова Корпоративный университет реализовал очередной цикл образовательной программы для студентов Doing Business. Это ежегодная программа профессиональной переподготовки по менеджменту для студентов естественнонаучных факультетов и мехмата МГУ. В программе в 2023 году приняли участие 50 студентов, 22 из которых успешно прошли практику в компании, а 11 были приняты на стажировку и в основной штат Компании.

В 2023 году СПАО «Ингосстрах» совместно с представителями Университетской гимназии МГУ им. М.В.Ломоносова продолжило реализацию проекта в области медицинского страхования по теме: «Создание платформы для отслеживания физического состояния застрахованных по ОМС». Над проектом работала мотивированная команда учеников Университетской гимназии МГУ им. М.В.Ломоносова под руководством наставников из линии бизнеса ДМС Ингосстраха.

В целях продвижения HR-бренда компании в 2023 году начала свою работу внешняя карьерная группа для целевой аудитории: студентов и молодых специалистов. Численность подписчиков ВК — 6200 чел., Телеграм-канала — 240 чел.

Работа с талантами

В 2023 году на новый виток вышло направление по работе с привлечением и развитием высокопотенциальных сотрудников и стратегического кадрового резерва компании из числа молодых экспертов. Более 1150 сотрудников Компании были приглашены к участию в программе в головном офисе и региональной сети, что составляет 10% от общей численности сотрудников.

Одним из основных инструментов развития высокопотенциальных сотрудников, заинтересованных в управленческой карьере, является программа «БС 250». Каждый участник может с помощью квалифицированных карьерных консультантов подготовить индивидуальный план развития, освоить навыки ведения проектов методами производственной системы, пройти практическую стажировку на модельном участке Компании в операционном центре Краснодара. В 2023 году в программе БС 250 обучалось более 60 будущих руководителей Компании.

Стратегический кадровый резерв Компании в настоящее время включает в себя 162 резервиста (21 из региональной сети и 141 из головного офиса), которые нацелены на реализацию своего карьерного трека и развиваются через участие в значимых для Компании проектах под руководством наставников из числа топ-менеджеров.

Риск-менеджмент

Классификация рисков

Управление рисками имеет первостепенное значение в страховой деятельности. Ниже перечислены основные риски, связанные с функционированием Компании.

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 и андеррайтингом, комплексным анализом и оценкой рисков, принимаемых на страхование, ежегодными проверками достаточности формирования страховых резервов, разработкой ежегодных перестраховочных программ с высоконадежными 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 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.

Инвестиционные риски:

- рыночный риск (процентный и фондовый);
- кредитный риск;
- риск концентрации;
- расчетный (транзакционный) риск;
- риск ликвидности;
- валютный риск.

Управление инвестиционными рисками осуществляется средствами и методами, предусмотренными инвестиционной политикой Компании, ориентированной как на соблюдение законодательно установленных требований к качеству инвестиционных активов при размещении страховых резервов и собственных средств, так и на обеспечение целевого уровня доходности инвестиционного портфеля.

Операционные риски:

- нарушение непрерывности деятельности;
- неэффективность внутренних бизнес-процессов;
- риски информационной безопасности;
- мошенничество;
- ИТ-риски.

Компания работает с операционными рисками, автоматизирует процессы и контрольные процедуры с целью выявления ошибок и их минимизации. Совместно с

бизнес-подразделениями вырабатываются меры по устранению выявленных недостатков и неоптимальных процессов при их обнаружении.

Операционная деятельность направлена на сопровождение страховых и околостраховых операций Компании, корректное, полное и своевременное отражение данных в учетных системах, формирование отчетности и проведение взаиморасчетов с посредниками.

В целях минимизации рисков мошеннических действий на площадке операционного центра развернута линия сопровождения блока электронной коммерции в части проверки документов, оформляемых клиентами на сайте и в мобильном приложении.

Для увеличения качества поддержки и повышения лояльности посредников создано одно окно обращений, сервис масштабирован на всю региональную сеть без увеличения численности. Взаиморасчеты с посредниками региональной сети розничного блока переведены на электронный документооборот, автоматизирован сервис выплаты комиссионного вознаграждения, что позволило существенно упростить процедуру и срок его выплаты. Реализован механизм проверки страховой документации на базе AI с применением технологий OCR.

Информационная безопасность и поддержание эффективной деятельности Компании является необходимым условием обеспечения непрерывности и стабильности бизнеса. В целях управления данными рисками применяется весь спектр мероприятий — от контроля за использованием компьютерной техники до установки и поддержания в эффективном работоспособном состоянии технических средств обеспечения безопасности. Документируются ключевые процессы принятия решений и взаимодействия подразделений, проводятся проверки по соблюдению регламентированных процедур и требований, определенных внутренними нормативными документами.

Внешние риски:

- влияние макроэкономических и геополитических факторов, которые могут привести к негативным последствиям как для Компании, так и для экономики страны в целом (девальвация отечественной валюты, снижение доходов населения, тенденция юридических лиц к сокращению издержек, санкционное воздействие);
- усиление конкуренции и демпинг со стороны крупных игроков страхового рынка;
- рост просроченной дебиторской задолженности;
- риски изменения страхового и смежного законодательства вследствие российских законодательных инициатив, изменения судебной практики в сторону их ужесточения в отношении страховщиков;
- последствия пандемии COVID-19.

Несмотря на общую экономическую неопределенность, СПАО «Ингосстрах» продолжает осуществлять ряд долгосрочных проектов, направленных на развитие конкурентных преимуществ, которые обеспечат комфортную долю на рынке и оптимальный уровень рентабельности и эффективности деятельности. В рамках данных проектов Компания не только стремится совершенствовать и расширять каналы продаж, но и повышать качество своих услуг, внедряя клиентоориентированные технологии, в том числе путем развития онлайн-продаж, разработкой новых продуктов для повышения защищенности клиентов, а также совершенствуя работу контакт-центра.

СПАО «Ингосстрах» последовательно выстраивает точки контроля в управлении дебиторской задолженностью, а также в системе противодействия страховому мошенничеству. На ежедневной основе осуществляется мониторинг уровня дебиторской задолженности. Для снижения риска роста просроченной дебиторской задолженности в практику работы вводятся дополнительные процедуры и точки контроля статуса погашения.

В рамках проактивных действий проводится ранжирование клиентов по степени устойчивости финансового состояния, выделяются группы для мониторинга и анализа платежеспособности с целью предоставления персонализированных условий: сохранения и снижения риска оттока наиболее прибыльных клиентов и снижения рисков неисполнения обязательств менее платежеспособными клиентами.

Управление внешними рисками осуществляется посредством постоянного мониторинга макроэкономической ситуации, активного участия в деятельности профессиональных организаций, таких как ВСС и РСА, участия в подготовке предложений по внесению изменений в нормативные акты, регулирующие страховую деятельность. Представители СПАО «Ингосстрах» входят как в комитеты, так и в органы управления РСА, где участвуют в выработке решений и заключений по законопроектам. Это позволяет Компании как одному из системообразующих участников страхового рынка своевременно реагировать на изменения внешней среды с целью оказать позитивное влияние на устойчивое развитие страхового рынка в целом.

В 2023 году, как и в 2022 году, существенное влияние на рынок добровольного медицинского страхования оказали следующие события:

- обострение хронических заболеваний и возникшие осложнения у переболевших COVID-19;
- обострение геополитической ситуации.

Эти события вызвали резкий незапланированный рост медицинской инфляции, существенное увеличение обращаемости застрахованных за медицинской помощью в связи с возможным риском потери ДМС (уход части компаний с расторжением договоров ДМС, сокращение численности застрахованных, вынужденный отпуск сотрудников). Значимо возросло использование сервиса по психологической поддержке застрахованных в связи с повышенной стрессовой нагрузкой и тревожностью.

СПАО «Ингосстрах» продолжило проведение превентивных мероприятий по снижению влияния негативных факторов:

- развитие телемедицинских сервисов, в том числе сервиса психологической поддержки, который позволяет удовлетворить заметно возросший спрос застрахованных на психологическую помощь;
- усиление партнерства с ведущими лечебными учреждениями, направленное на фиксацию средних чеков, предоставление скидок и иные меры, позволяющие преодолеть влияние инфляции и в целом возросшей обращаемости за медицинской помощью.

В связи с уходом и/или перереформатированием работы большинства страховых брокеров, а также смены собственников большого числа крупных клиентов, в Компании была проведена работа по перенастройке бизнес-процессов, изменению программ страхования и порядка обращения застрахованных, стали шире использоваться продукты ДМС с франшизой и сервис «Виртуальная клиника».

Проводимые в течение 2023 года мероприятия позволили удержать большинство действующих клиентов ДМС, застраховать новые коллективы, сохранить высокий уровень обслуживания застрахованных и удержать убыточность на плановых значениях.

Клиенты — физические лица имели возможность проводить самоосмотр объектов страхования при страховании имущества, а также самоосмотр с привлечением эксперта через мобильное приложение по договорам каско. Для повышения качества обслуживания действовали онлайн-процедуры урегулирования убытков по каско и имущественному страхованию физических лиц.

В 2023 году Компания сосредоточила усилия на работе с убыточностью и борьбе с мошенничеством в онлайн-каналах продаж. В рамках продукта ОСАГО был пересмотрен подход к работе со сканами документов, что позволило снизить убыточность.

Также продолжилась работа с активными пользователями сайта и мобильного приложения. Благодаря этому выросла ежемесячная активная аудитория и доля электронных договоров в розничном бизнесе.

Система управления рисками

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

В СПАО «Ингосстрах» функционирует департамент риск-менеджмента, в функционал которого входит организация и сопровождение комплексной системы управления рисками Компании, мониторинг показателей инвестиционных и кредитных рисков, регулирование выполнения внутренних и внешних нормативов финансовой устойчивости и платежеспособности, анализ страховых рисков, контроль принятия решений о приеме на страхование крупных рисков, а также обоснованности крупных страховых выплат.

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

В нестабильных финансово-экономических условиях СПАО «Ингосстрах» продолжает уделять особое внимание мониторингу и оценке стоящих перед Компанией рисков и возникающих возможностей.

В 2023 году СПАО «Ингосстрах» продолжило реализацию требований Банка России к платежеспособности страховых компаний (Положение № 781-П «О требованиях к финансовой устойчивости и платежеспособности страховщиков»). Компания анализирует и изменяет внутренние процессы, оптимизирует сбор и хранение информации, необходимой для расчета и подготовки отчетности в соответствии с новыми требованиями,

совершенствует систему управления рисками в целях соответствия новым требованиям регулятора.

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. В первую очередь к ним относятся следующие коллегиальные органы Компании:

- Совет директоров и комитеты при Совете директоров, утверждающие основные направления деятельности Компании, стратегические цели, а также инвестиционную политику;
- комитет по страхованию, принимающий решения по установлению лимитов собственного 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;
- комитет по управлению информационной безопасностью, который обеспечивает эффективное управление информационной безопасностью и рисками информационной безопасности;
- комитет по управлению дебиторской задолженностью, основными задачами которого являются мониторинг текущего состояния дебиторской задолженности, разработка, утверждение и контроль результативности мероприятий, направленных на повышение эффективности управления дебиторской задолженностью.

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

- управление внутреннего контроля, выполняющее функции выявления и управления регуляторными рисками (несоблюдение законодательства РФ и надзорных органов, внутренних документов, стандартов саморегулируемых организаций);
- директор по комплаенс и отдел комплаенс-контроля, выполняющие функции выявления, анализа и контроля комплаенс-рисков (включая санкционные и коррупционные риски), а также разработку и реализацию мероприятий, направленных на их снижение;
- управление качества и клиентского опыта, в функционал которого входит контроль соблюдения прав клиентов путем анализа обращений клиентов и статистики жалоб в целях выявления основных причин их возникновения и разработки предложений по корректирующим мерам;
- 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;
- юридический департамент, выполняющий функции по выявлению и управлению правовыми рисками;

- департамент информационной безопасности, выполняющий функции по выявлению и управлению рисками информационной безопасности;
- департамент информационных технологий, выполняющий функции по выявлению и управлению рисками информационных технологий;
- департамент внутренней безопасности, департамент по работе с мошенническими рисками корпоративного и международного бизнеса и департамент по работе с мошенническими рисками розничного бизнеса, осуществляющие всестороннюю защиту интересов Компании через выявление и пресечение злоупотреблений, проверку надежности сотрудников, клиентов, партнеров и финансово-кредитных учреждений;
- отдел финансового мониторинга, ответственный за соблюдение правил внутреннего контроля Общества в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и распространению оружия массового уничтожения;
- департамент актуарных расчетов, ответственный за разработку и соблюдение политики формирования страховых резервов Общества, актуарный анализ страховой деятельности и перестраховочной защиты, тарификацию, планирование и бюджетирование страховой деятельности;
- инвестиционный департамент, основной задачей которого является управление инвестиционными активами Общества с целью получения максимального инвестиционного дохода при соблюдении принципов инвестиционной политики, внутренних нормативов, а также законодательных ограничений по инвестированию средств страховых компаний.

Совершенствование системы внутреннего контроля и аудита

В СПАО «Ингосстрах» непрерывно осуществляются 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 требованиям законодательства Российской Федерации.

Действующая в Компании 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, и 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;
- аудит информационных систем;
- 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.

Независимость внутреннего аудита обеспечивается подчиненностью и подотчетностью внутреннего аудита и его руководителя Совету директоров Компании, который утверждает внутренние нормативные документы, регламентирующие деятельность Службы внутреннего аудита, назначает на должность и освобождает от должности руководителя Службы внутреннего аудита. В своей деятельности подразделение ориентируется на международные стандарты профессиональной практики внутренних аудиторов, опубликованные Международным институтом внутренних аудиторов (The IIA).

В 2023 году внутренний аудит Компании в соответствии с применяемым риск-ориентированным подходом дал оценку ряда бизнес-процессов и разработал комплекс мер, направленных на повышение эффективности этих процессов и 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.

Страховые риски

Управление страховыми рисками входит в компетенцию комитета по страхованию и управления оценки и контроля страховой деятельности департамента риск-менеджмента, а также соответствующих оперативных подразделений Компании, согласно их компетенции и полномочиям.

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

В рамках управления страховым риском комитет по страхованию:

- регулирует полномочия подразделений и должностных лиц Компании в области принятия рисков на страхование и перестрахование;
- принимает решения в отношении принятия рисков, выходящих за рамки полномочий подразделений и должностных лиц;
- принимает решения в отношении урегулирования крупных убытков по договорам страхования и перестрахования;

- рассматривает вопросы, связанные с риск-менеджментом страхового портфеля Компании, в частности, подверженности этого портфеля влиянию катастрофических (или кумулятивных) рисков, а также методы его защиты;
- 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 перестрахованию.

В рамках мероприятий по управлению отраслевыми и страховыми рисками в 2023 году можно перечислить следующие инициативы:

- 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;
- работа по выявлению кумулятивных убытков по корпоративным и розничным видам страхования;
- проверка соблюдения лимитной дисциплины по различным видам страхования подразделениями и филиалами Компании;
- регулярная 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 эффективного применения 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 законодательства, по результатам которого формируется позиция Компании, которая доводится до сведения РСА, ВСС и других компетентных организаций, осуществляющих координацию позиций страховщиков и доведение их до государственных органов;
- корректировка тарифов в связи с изменением стоимости запасных частей, которая зависит от иностранной валюты;
- проведение мероприятий по удержанию корпоративных и розничных клиентов (система мотивации страховых и интернет-посредников, развитие агентской сети, стандартизация процессов продажи и удержания клиентов, расширение программ страхования);

- осуществление мероприятий по высокоубыточным линиям бизнеса, направленных на снижение убыточности;
- повышение уровня лояльности клиентов и партнеров за счет клиентской работы и при урегулировании убытков.

В 2023 году СПАО «Ингосстрах» возобновило на очередной год все действующие перестраховочные программы и дополнительно заключило новый облигаторный договор по защите имущественных и строительно-монтажных рисков от катастрофических рисков.

В усложнившихся условиях работы с зарубежными компаниями, а также в целях диверсификации использовалась доступная перестраховочная емкость компаний-перестраховщиков, обладающих достаточной финансовой устойчивостью.

По договорам исходящего перестрахования, ранее заключенным с зарубежными перестраховщиками, в течение 2023 года проводилось урегулирование взаимных обязательств. Общий объем указанных обязательств не является существенным для Компании.

Риски мошенничества и обеспечение информационной безопасности

В течение 2023 года количество выявленных попыток страхового мошенничества сократилось по сравнению с прошлым периодом (1473 против 1677). Вместе с тем осталось высоким число попыток мошенничества с использованием полисов ОСАГО. Проводится постоянный мониторинг, выявление и пресечение недобросовестных действий со стороны страховых посредников и сотрудников Компании. В результате предпринятых мер удается предотвращать неправомерные выплаты, более трети из которых приходятся на страховое возмещение по убыткам, имеющим признаки страхового мошенничества. Также по результатам работы Компания направляет заявления о преступлениях в компетентные органы, и в большинстве случаев происходит возбуждение уголовных дел. Продолжена работа по обеспечению надлежащей организации розыска и реализации обнаруженных транспортных средств, ранее похищенных у клиентов Компании, за которые выплачено страховое возмещение.

В региональных центрах и филиалах осуществляются мероприятия по анализу контрагентов Компании и принимаемых на страхование объектов. Перед заключением договоров проводится анализ, по результатам которого принимается решение о целесообразности партнерства и заключении договоров.

С целью обеспечения физической и экономической безопасности региональных подразделений Компании регулярно проводятся проверки объектов на предмет соответствия их технической укрепленности ранее разработанному перечню соответствующих критериев, позволяющих объективно оценить уровень защищенности.

В 2023 году продолжились атаки, направленные на прерывание работоспособности публичных сервисов Компании (DDoS-атаки) — все они были пресечены со снижением сервиса в пределах установленных требований.

В целях обеспечения надлежащего уровня противодействия киберугрозам в 2023 году были проведены мероприятия:

- по выполнению требований законодательства по защите персональных данных, включая аудит системы защиты персональных данных;
- по выполнению требований соответствия ГОСТ 15408 по оценочному уровню доверия не ниже 4 (ОУД-4), а также внедрению практик безопасной разработки.

Для обеспечения безопасности конфиденциальной информации независимой организацией выполнен аудит информационных активов.

В связи с отказом ряда производителей от поставок в Российскую Федерацию произведен выбор, тестирование и внедрение замены ряда систем.

Для недопущения распространения в Компании контрафактного программного обеспечения осуществлялся мониторинг рабочих станций пользователей корпоративной информационной системы Компании.

На постоянной основе проводились проверки работы пользователей с ресурсами корпоративной информационной системы и интернета. В случае выявления нарушений оперативно предпринимались соответствующие меры.

ИТ-риски

СПАО «Ингосстрах» обладает высокотехнологичной информационной системой, являющейся одним из главных конкурентных преимуществ на рынке. Ядром информационной системы Компании остается автоматизированная информационная система (АИС), которая обеспечивает полный цикл учета договоров страхования и связанных с ними убытков, а также договоров перестрахования и хозяйственных договоров.

Основные ИТ-риски и меры, предпринимаемые Компанией с целью их минимизации, перечислены ниже.

- Риски импортозамещения в части ограничений от иностранных компаний в части ПО и оборудования:
 - поиск и замена ПО на российские аналоги (в том числе, open source решения);
 - реализация программы проектов по импортозамещению;
 - оптимизация информационных систем и процесса разработки для обеспечения возможности наращивать функционал без существенного роста в объеме инфраструктуры и оборудования.
- Риск отказа облачных технологий:
 - проводятся мероприятия по повышению готовности к оперативному переходу на отечественных вендоров в части облачных технологий;
 - вводится в опытно-промышленную эксплуатацию серверное оборудование российского производства.

- Угрозы информационной безопасности: для минимизации риска реализовано развитие безопасной среды разработки (обеспечение информационной безопасности ИС при сохранении высокой скорости поставки ИТ-решений для бизнеса).
- Риск оттока штатных сотрудников, сужение рынка высококвалифицированных специалистов на рынке РФ:
 - проведение комплексных мероприятий для удержания сотрудников и повышения лояльности к бренду;
 - проведение обучения и повышения квалификации сотрудников, создание центров компетенций;
 - обеспечение наличия резервных специалистов на критических системах и направлениях.
- Угрозы отказа инфраструктуры:
 - проведен аудит инженерных систем, разработан план мероприятий по устранению угроз;
 - регулярно проводятся Data Recovery тесты для подтверждения возможности оперативного восстановления после аварий;
 - уменьшение инфраструктурных рисков за счет создания георезервированного резервного ЦОДа.
- В рамках стратегических направлений в течение 2023 года были решены следующие задачи:
 - реализована часть проектов в рамках программы импортозамещения;
 - определен целевой технологический стек;
 - проведен внешний аудит в части анализа подхода по импортозамещению и анализа рисков перехода.

СПАО «Ингосстрах» обладает необходимым запасом прочности инфраструктурных мощностей для обеспечения устойчивого развития бизнеса. ИТ-подразделения на постоянной основе проводится работа по совершенствованию отказоустойчивой архитектуры информационной системы.

Риск-аудиты

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

В течение 2023 года инженерным центром Компании проводились риск-аудиты как промышленных, так и непромышленных объектов в составе предприятий различного функционального назначения.

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;
- признанный клиентами Компании и страховым сообществом профессионализм риск-инженеров инженерного центра, достаточный для осуществления на основании проведенной оценки рисков качественного страхового андеррайтинга;
- непрерывное повышение эффективности по всем направлениям деятельности и инновационный подход к развитию (разработка и внедрение новых технологий и способов 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 для расчета рискозащищенности объектов страхования различного функционального назначения. В настоящее время в ИЦ существуют программы расчета рискозащищенности объектов хранения товарно-материальных ценностей для одного складского здания и для нескольких на одной территории, гостиничных комплексов и ресторанов, зрелищных (спортивных) объектов и торгово-развлекательных (многофункциональных) комплексов, для объектов на стадии проведения строительно-монтажных работ, универсальная программа для объектов различной функциональной принадлежности, расположенных на одной территории, вспомогательная программа для расчета температурных параметров пожара твердых горючих веществ.

Также разработан программный комплекс для расчета оценки рисков объектов промышленности в составе 25 модулей, в том числе: модуль оценки инженерных сетей и коммуникаций, модуль оценки обеспечения пожарной безопасности, модуль оценки обеспечения промышленной безопасности, модуль оценки технологического оборудования, модуль оценки соответствия объемно-планировочных решений и др. Применение разработанных программ позволяет оптимизировать процесс оценки рисков, сократить негативное влияние человеческого фактора на результаты оценки рисков и повысить качество осуществляемой деятельности в области оценки страховых рисков. Работа по совершенствованию программных инструментов осуществляется в рабочем порядке в постоянном режиме для решения большего количества задач.

Устойчивое развитие СПАО «Ингосстрах»

СПАО «Ингосстрах» продолжило свой путь по внедрению систем устойчивого развития в 2023 году на основе крепкого фундамента, заложенного ранее. Были повторены: акция «День донора» (191,7 л крови), участие во всероссийской акции «Коробка храбрости», проведение совместных мероприятий с приютами «ПовоДог» и внедрение в экосистему Компании фонда «Онкологика».

Компания продолжает вносить свой вклад в национальный проект экологии РФ, приняв участие в национальном проекте «Вода России». Команда филиала СПАО «Ингосстрах» в Еврейской автономной области приняла участие в общегородском субботнике Биробиджана. С августа по сентябрь в трех офисах Москвы прошла акция «Логично жить экологично» — сотрудники СПАО «Ингосстрах» собирали пластиковые крышечки от бутылок и канистр в специальные контейнеры.

Представители компании активно участвовали в рабочих группах ВСС по устойчивому развитию, где активно ведется работа по верификации и разработке параметров для страховых инструментов устойчивого развития.

ЦУР 3: «Хорошее здоровье и благополучие»

В 2023 году в области ЦУР 3 по направлению медицинского страхования было разработано и запущено на рынок шесть новых страховых продуктов:

- «Здоровый ритм»;
- «Проверь себя»;
- «АвтоДМС»;
- «ВетВрач»;
- «ОнкоМед Басис»;
- «Клещ Плюс».

ЦУР 12: «Ответственное потребление и производство»

По направлению задач ЦУР 12 Компания достигла следующих результатов в ГО СПАО «Ингосстрах». Передано на переработку:

- 60,2 т макулатуры;
- 1175 ламп люминесцентных прямых и ламп ртутных энергосберегающих;
- 90 кг первичных и вторичных химических источников тока (ХИТ) (передано на утилизацию).

По производственным и хозяйственным процессам (ЭДО и ЭЦП):

- уровень показателя для свободных и генеральных агентов вырос с 10 до 95%;
- уровень показателя для страховых и не страховых посредников вырос с 45 до 86%;
- процент хозяйственных операций, проводимых ЭДО, вырос на 8%, достигнув уровня 48%.

ЦУР 13: «Борьба с изменениями климата»

Ингосстрах продолжил анализ страховой суммы по продуктам с покрытием климатических рисков. Сумма выплат по программам, связанными с климатическими

изменениями, превысила 486,6 млн руб. Уровень углеродного следа компании снизился по отношению предыдущего года с 4941,65 кг CO²e до 3578,00 кг CO²e.

ЦУР 17: «Партнерство в области устойчивого развития»

В области ЦУР 17 проводится множество мероприятий на территории РФ, на которых проходят круглые столы и конференции, а также вручаются национальные премии.

Успех Компании в области устойчивого развития был зафиксирован и на национальном уровне победой на конкурсе «Лучшие ESG-проекты РФ» 2023 года. СПАО «Ингосстрах» стало лауреатом в номинации ЦУР 9 (индустриализация, инновации, инфраструктура), а «Корпоративный Музей Ингосстрах» стал победителем на Всероссийском национальном конкурсе «Лучший корпоративный музей».

Клиентоцентричность

В рамках стратегического направления «Клиентоцентричность 360°» в центре внимания в равной степени находятся клиент, сотрудник и посредник.

В 2022 году фокусом внимания было выстраивание непрерывного цикла работы с клиентским опытом, начиная от сбора обратной связи в каждой точке контакта и заканчивая реализацией улучшений процессов, продуктов и сервиса. В 2023 году успешная практика была расширена на сотрудников и посредников (агенты, брокеры и автодилеры).

- Сотрудники. Полностью автоматизирован процесс сбора обратной связи на всех этапах жизненного цикла, разработан и поддерживается онлайн-дашборд с результатами исследований в динамике и проводится анализ результатов с последующей проработкой мероприятий. Запущены исследования об удовлетворенности взаимодействием с сервисными подразделениями «Вы — внутренний клиент», а также проводится исследование «Вовлеченность сотрудников» (две волны в 2023 году).
- Посредники. В 2023 году сформирован единый подход к построению системы управления качеством и клиентским опытом в канале посредников, а также система сбора обратной связи. Расширение внимания на оценку компании посредниками, а также конкурентный анализ рынка позволили выделить новые приоритеты в развитии партнерского канала.

В целях повышения эффективности операционной работы в 2023 году были запущены новые процессы автоматизации.

- В марте успешно завершён проект 172 «Система сбора обратной связи», в рамках которого была автоматизирован процесс отправки опросов клиентов. Этот проект нашел свое продолжение в проекте «Разработка модулей платформы Voice of Customer» для автоматизации опросов среди сотрудников и дополнительного развития системы для проведения опросов.

- Для повышения эффективности системной работы с обращениями клиентов в середине 2023 года запущен MVP тикетной системы для организации работы с результатами обратной связи клиентов, что позволяет:
 - фиксировать все обращения клиентов в единой системе;
 - автоматически маршрутизировать обращения на ответственных лиц в зависимости от выбранных тематик;
 - мониторить онлайн-сроки обработки обращений и эскалировать информацию при их несоблюдении;
 - сократить сроки рассмотрения обращений;
 - повысить удовлетворенность клиентов качеством ответов;
 - строить аналитику по базе данных обращений клиентов.

В течение 2024 года продолжится разработка тикетной системы, которая позволит выстроить на уровне всего СПАО «Ингосстрах» прозрачный цикл обработки обращений клиентов в компанию и максимально автоматизировать его с помощью внедрения искусственного интеллекта.

Для внедрения и развития системы непрерывных улучшений в УККО сформирован комплексный подход, который состоит из всестороннего анализа источников информации от клиентов, посредников, сотрудников, бизнес-процессов, документации и т. п., позволяющей выявить зоны для изменений с формированием плана мероприятий, приоритизации и контроля их реализации совместно с другими подразделениями в рабочих группах.

В соответствии со стратегией были определены ключевые направления:

- продажи через посредников (агенты, брокеры, дилеры);
- добровольное медицинское страхование;
- онлайн-канал продаж;
- урегулирование убытков (онлайн и офлайн);
- сотрудники;
- фронтальные офисы продаж;
- Ингосстрах Банк и экосистема;
- дочерние организации.

За каждым направлением закреплены ответственные сотрудники, которые координируют работы с владельцами процессов и продуктов на регулярной основе.

Компания активно продолжает работу с развитием новых исследовательских направлений и инструментов анализа бизнес-процессов.

- Сообщество IngoVoice. В апреле 2023 года было запущено сообщество клиентов IngoVoice — брендированная онлайн-площадка для исследовательских задач. В настоящее время в сообществе клиентов более 300 человек, которые делятся своим опытом взаимодействия с компанией, участвуют в тестировании новых идей и отвечают на другие исследовательские вопросы.
- Сводный показатель KQI (от англ. Key Quality Index — сводный индекс качества) как ориентир для региональных центров. Сбалансированный набор метрик и данных позволяет каждому офису увидеть себя со стороны, а также отслеживать в режиме

реального времени, как сотрудники взаимодействует с клиентами: что у них получается, а также где находятся точки роста.

В планах 2024 года по аналогии сформировать показатели качества для ключевых бизнес-процессов.

Цифры и факты по результатам работы в 2023 году.

1. Рост транзакционного NPS после взаимодействия с клиентами по итогам проработки комментариев из опросов: с 58% (до взаимодействия) до 88% (tNPS после взаимодействия).
2. На сайте запущена новая форма обратной связи для клиентов с автоматической регистрацией обращения в системе АИС и маршрутизацией на исполнителя и автоматической отправкой клиенту уведомления на электронную почту с номером обращения и сроком предоставления ответа.

Реализация 400 инициатив из 500 рекомендаций по итогам анализа обратной связи от клиентов. Примеры улучшений:

- более 50 доработок для улучшения UX/UI мобильного приложения и личного кабинета клиента;
- несколько десятков доработок по информационному наполнению, улучшению коммуникации с клиентами и расширению услуг для клиентов на сайте и в онлайн-сервисах;
- в личном кабинете реализовано отображение полисов по страхованию пассажиров от несчастных случаев, а также полисов ВЗР, оформляемых вместе с корпоративным полисом ДМС;
- на сайте Компании ingos.ru добавлена кнопка навигации «Поиск»;
- в личном кабинете настроено автозаполнение полей в калькуляторе КИС по данным из раздела «Мои данные».

Еще один важный источник улучшения процессов компании и клиентского опыта — сервис «Есть идея!». С учетом его развития в 2023 году потребовалась разработка единой схемы работы с идеями и координация работы для УККО и ОРПС. Была разработана и запущена новая форма подачи идей на внутрикорпоративном сайте. За 2023 год поступило 883 идеи, реализовано — 43, ожидает реализации — 121.

Примеры улучшений на основе идей:

- реализовано добавление в АИС предзаполненного заявления о расторжении договора КИС и пересмотру процесса выгрузки реквизитов на этапе печати заявлений на расторжение;
- реализовано предложение об упрощенном прекращении договоров комплексного ипотечного страхования (КИС), т. к. подписание дополнительных документов являлось барьером для клиентов;
- сокращено время обработки задач в АИС на проверку сканов документов;
- при постконтроле ввода договоров в АИС в модуль добавлена вкладка наиболее частых ошибок для упрощения выставления задач на исправление часто встречающихся.

Маркетинг и коммуникации

В 2023 году команда маркетинга и коммуникаций продолжила развивать бренд-платформу СПАО «Ингосстрах» «Просто быть уверенным», подчеркивая важные атрибуты: с компанией легко и удобно взаимодействовать; современная и технологичная компания; компания, в которой легко оформить страховку.

Так как в начале 2023 года запустился обновленный сайт компании, основной упор в коммуникационной стратегии был сделан на его поддержку и донесение преимуществ нового сайта до целевой аудитории. Для продвижения была разработана креативная концепция «Просто, как и должно быть». Основной посыл рекламного ролика - с новым сайтом Компании все просто: можно быстро оформить полис и получить поддержку.

Охват по рекламной кампании в поддержку сайта составил 79,4 млн пользователей, посетителей на сайте стало больше на 42%, 50% от общего прироста пришли благодаря рекламной кампании.

В течение 2023 года было проведено около 225 офлайн-мероприятий. Из них около 17 мероприятий с автодилерами по всей России. Компания стала партнером ГУМ-катка, на котором было проведено мероприятие для партнеров и клиентов. Компания приняла участие в самом охватном развлекательном мероприятии 2023 года — «VK фесте». СПАО «Ингосстрах» было представлено интерактивным стендом, на котором посетители мероприятия могли ознакомиться с экосистемой Компании, узнать больше о страховых продуктах, пройти квест из нескольких заданий и получить брендированные призы, а также массаж от врачей клиники «Будь Здоров».

В 2023 году был завершен проект по ребрендингу офисов, за год приведены к стандартам 98 офисов третьего приоритета Компании по Москве и РС.

По итогу 2023 года СПАО «Ингосстрах» больше ассоциируют со следующими характеристиками: **компания, в которой легко оформить страховку (+4 п.п.); компания, с которой легко и удобно взаимодействовать (+1 п.п.); удобный сайт для взаимодействия (+3 п.п.); современная и инновационная компания (+2 п.п.).**

Также удалось нарастить долю молодой аудитории в портфеле СПАО «Ингосстрах» (+2 п.п.).

Информационная активность Компании в СМИ, новых медиа и социальных сетях в 2023 году была направлена на популяризацию страховых услуг, защиту репутации компании и повышение финансовой грамотности населения.

В ведущих федеральных и региональных СМИ опубликовано более 20 тыс. материалов с упоминанием СПАО «Ингосстрах», что на 1 тыс. публикаций больше, чем годом ранее. Совокупный охват упоминаний компании по данным системы мониторинга «СКАН Интерфакс» — более 139 млн человек, что на 15 млн больше, чем в 2022 году.

Эксперты компании давали авторитетные оценки, комментарии и разъяснения по актуальным вопросам, касающимся событий на страховом рынке России. В рамках комментарийной работы за 2023 год обеспечено более 300 публикаций с комментариями спикеров компании, которые получили широкое распространение — вышло более 3,3 тыс. перепечаток в ключевых федеральных и региональных СМИ.

В 2023 году СПАО «Ингосстрах» активно сотрудничало с известными медиа, создавая креативные спецпроекты, направленные как на создание положительного имиджа бренда, так и на продвижение страховых продуктов. В ходе реализации коммуникационной стратегии подготовлено 32 спецпроекта в популярных российских СМИ, которые продвигали обновленное мобильное приложение и сайт компании, страхование квартиры и загородной недвижимости, страхование от несчастного случая и выезжающих за рубеж, каско и финансовую грамотность.

Компания продолжила вести официальные аккаунты в соцсетях и онлайн-сообществах. Совокупный охват коммуникаций на площадках в новых медиа в 2023 году составил более 15 млн пользователей, что на 5 млн больше, чем в 2022 году.

В Телеграм-каналах реализовано 37 PR-кампаний, продвигающих имидж, новый сайт и мобильное приложение СПАО «Ингосстрах», HR-бренд, а также продукты Компании. Обеспечено 280 интеграций с совокупным охватом 11 млн уникальных пользователей (по данным TG Stat).

В рамках коммуникаций в YouTube-каналах реализовано 10 информационных кампаний, продвигающих имидж и продукты Компании. Обеспечено 37 интеграций с совокупным охватом 26,7 млн пользователей, из них 5,5 млн — уникальный охват.

Взаимодействие с государственными и общественными организациями

Компания успешно приспособилась к новым экономическим реалиям.

Страховой бизнес в России претерпел существенную трансформацию, ускоренно адаптируясь к новым экономическим и правовым условиям, перестройке на новые каналы продаж и взаимодействия с клиентами, прилагались значительные усилия по модернизации и развитию ИТ-службы.

В качестве основных результатов можно отметить:

- государственное китайское рейтинговое агентство Dagong Global Credit Rating Co. присвоило Компании кредитный рейтинг BBB+ по международной шкале со стабильным прогнозом;

- индийский регулятор IRDAI выдал Компании лицензию на 2023–2024 финансовый год для продолжения деятельности в Индии в качестве трансграничного перестраховщика (ведется работа по получению аналогичной лицензии на 2024–2025 финансовый год);

- ведется работа по получению разрешения на регистрацию филиала Компании в специальной экономической зоне Индии — международном центре финансовых услуг IFSC GIFT City;

- получено продление аккредитации Компании от Министерства судоходства Индии на морское страхование на 5 лет — до 20.02.2029.

Прошел запуск первого этапа электронного урегулирования убытков по договору ОСАГО в рамках Европротокола, что позволило значительно экономить время

автомобилистов, которые попали в аварию, благодаря подаче необходимых документов через портал «Госуслуги» и через мобильное приложение «Госуслуги Авто».

С апреля 2023 года вступили в силу требования по стандартизированному раскрытию информации о ключевых условиях заключаемых договоров по отдельным видам добровольного страхования — это позволяет потребителю страховой услуги получать важные сведения о приобретаемом страховом продукте в наглядной форме.

Продолжается развернутый диалог с надзорными и государственными органами о необходимости реформирования системы натурального возмещения вреда как в части введения более гибких условий по согласованию и выбору станции техобслуживания, сроков ремонта, так и в части применения неоригинальных и б/у запчастей для ремонта. Проводятся мероприятия по получению необходимых заключений и документации, которая может быть положена в основу фундаментальных изменений в законодательство.

По-прежнему актуальной остается задача развития страхования жилья от чрезвычайных ситуаций. В ситуации низкого проникновения страхования имущества во многих населенных пунктах нагрузка по оказанию помощи пострадавшим ложится на федеральный бюджет, и, хотя соответствующий закон принят довольно давно, ни один регион программу страхования жилья от ЧС до сих пор так и не разработал. Таким образом, задачей 2024 года становится поиск механизма перезапуска закона о страховании жилья от ЧС.

Решению задач создания благоприятного правового климата для деятельности Компании способствует и ее участие в профессиональных объединениях. Представительство в более чем 70 профессиональных общественных организаций позволило специалистам Компании участвовать в разработке и согласовании позиций профессиональных участников рынка по вопросам, определяющим направления развития в текущих условиях, а также способствовало решению стоящих перед страховым рынком задач. На площадке таких страховых союзов, как ВСС, РСА, НССО и НСА, эксперты Компании активно участвовали в разработке необходимых для страхового рынка инициатив и документов, в том числе по предстоящему объединению союзов, делая все возможное, чтобы в условиях трансформации экономики переустройство страхового рынка происходило с наименьшими потерями.

Реквизиты

Полное наименование Страховое публичное акционерное общество
«Ингосстрах»

Сокращенное наименование СПАО «Ингосстрах»

Юридический адрес 115035, г. Москва, ул. Пятницкая, д. 12, стр. 2

ОГРН 1027739362474

ИНН 7705042179

КПП 770501001

Почтовый адрес головного офиса: 127994, ГСП-4, г. Москва, ул. Лесная, д. 41

Телефоны для справок: +7 (495) 956-55-55

Факс-сервер: +7 (495) 641-41-14

Факс:

+ 7 (495) 959-44-05 (ул. Пятницкая, д. 12),

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

E-mail: ingos@ingos.ru

Сайт компании: www.ingos.ru