

УТВЕРЖДЕН

решением Общего собрания акционеров

СПАО «Ингосстрах»

«30» мая 2025 года (протокол № 64)

Предварительно утвержден

Советом директоров

СПАО «Ингосстрах»

«24» апреля 2025 года (протокол № 06/25)

ГОДОВОЙ ОТЧЕТ
О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СПАО «ИНГОССТРАХ»
В 2024 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	2
ПОЛОЖЕНИЕ СПАО «ИНГОССТРАХ» НА СТРАХОВОМ РЫНКЕ	4
<i>Основные события и тенденции на российском страховом рынке в 2024 году</i>	<i>4</i>
<i>Позиционирование СПАО «Ингосстрах» на рынке страхования в 2024 году.....</i>	<i>7</i>
<i>Перспективы развития СПАО «Ингосстрах»</i>	<i>8</i>
ОСНОВНЫЕ ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	9
ПРИОРИТЕТНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	10
<i>Розничный бизнес</i>	<i>10</i>
<i>Онлайн-бизнес.....</i>	<i>13</i>
<i>Добровольное медицинское страхование</i>	<i>13</i>
<i>Корпоративное страхование</i>	<i>14</i>
<i>Развитие «Инго Экосистемы».....</i>	<i>15</i>
ИНВЕСТИЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ.....	16
РЕГИОНАЛЬНАЯ СЕТЬ	16
<i>Филиалы региональной сети</i>	<i>16</i>
<i>Загранпредставительства</i>	<i>16</i>
ДОЧЕРНИЕ КОМПАНИИ.....	17
<i>Дочерние компании в России</i>	<i>17</i>
<i>Дочерние компании за рубежом</i>	<i>20</i>
ПЕРСОНАЛ	20
РИСК-МЕНЕДЖМЕНТ	24
УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ СПАО «ИНГОССТРАХ».....	36
КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ.....	37
УЧАСТИЕ В ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ОБЪЕДИНЕНИЯХ.....	41
РЕКВИЗИТЫ	42

Отчет Совета директоров о результатах развития общества по приоритетным направлениям деятельности

Прошедший 2024 год можно охарактеризовать как успешный для страхового рынка и СПАО «Ингосстрах» (далее — Компания). В 2024 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 2024 год, увеличились на 12,3 % — до 205,9 млрд руб. по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. По прямому страхованию сборы СПАО «Ингосстрах» увеличились на 13,8 % — до 196,5 млрд руб.

Активы СПАО «Ингосстрах» в 2024 году выросли на 13,7 % и достигли 370,8 млрд руб. Собственный капитал Компании на 31.12.2024 составляет 144,1 млрд руб. (рост на 23,5% за 2024 год). Чистая прибыль Компании в 2024 году — 28,6 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.

Российское рейтинговое агентство «Эксперт РА» ежегодно, начиная с 2002 года, подтверждает рейтинг Компании на максимальном уровне по национальной шкале. В сентябре 2024 года «Эксперт РА» присвоило Компании рейтинг финансовой надежности на уровне BBB+ по международной шкале. В декабре 2024 года рейтинговое агентство «Эксперт РА» подтвердило кредитные рейтинги СПАО «Ингосстрах» на уровне ruAAA по национальной шкале и BBB+ по международной шкале со стабильным прогнозом. В декабре 2023 года одно из крупнейших рейтинговых агентств Китая Dagong Global Credit Rating Co. присвоило Компании кредитные рейтинги AA+ по китайской национальной шкале и iBBB+ по международной шкале со стабильным прогнозом и подтвердило их в декабре 2024 года.

В 2024 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 16,4 % и объемом сборов в 52,8 млрд руб. В 2024 году Компания заняла третье место по обязательному страхованию гражданской ответственности владельцев транспортных средств с долей рынка 15,1 %, увеличив сборы на 4,1 % — до 50,1 млрд руб. По направлению страхования имущества граждан в 2024 году обеспечен показатель прироста сборов в 3,9 %. Численность агентов на 31 декабря 2024 года составила 23,1 тыс. человек.

По результатам 2024 года онлайн-канал показал сборы в 9,4 млрд руб. (+4,1 % к 2023 году). Органический трафик вырос на 23 %. Мобильное приложение IngoMobile заняло первое место в рейтинге Marksw Webb, а сборы Компании через мобильное приложение увеличились в 1,5 раза — до 581 млн руб.

В 2024 году количество использующихся моделей с искусственным интеллектом (далее — ИИ) увеличилось в шесть раз, благодаря чему экономический эффект от ИИ составил более 350 млн руб. Наиболее активно ИИ-модели использовались в направлении CRM, тарификации и рисках. Было запущено собственное решение по распознаванию документов. Разработаны и внедрены модели для повышения операционной эффективности, в том числе с целью снижения объемов ручного труда при проверке документов. Созданы пилотные версии ИИ-инструментов для применения в медицине и сельском хозяйстве.

СПАО «Ингосстрах» в числе первых компаний подключилось к тестированию платформы цифрового рубля и первым из страховых компаний провело продажи полисов за цифровые рубли.

В 2024 году развивались направления увеличения скорости и доступности услуг ИТ-сопровождения: внедрен чат-бот с ИИ «Тим» и автоматическая классификация обращений в техподдержку, что упростило регистрацию обращений сотрудников. Для обеспечения бесперебойной работы ИТ-оборудования была введена система мониторинга центра обработки данных (ЦОД).

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 2024 году

Число организаций (субъектов страхового дела), имеющих лицензию на проведение страховых операций, в реестре Банка России за 2024 год уменьшилось на 1 организацию — до 131. Концентрация российского страхового рынка увеличилась. По итогам 2024 года на первые 10 страховых компаний пришлось 75,3 % суммарных сборов на страховом рынке без обязательного медицинского страхования (ОМС), что на 4,17 п. п. выше показателя 2023 года. При этом концентрация рынка «Всего без ОМС и жизни» сократилась. За 12 месяцев 2024 года на первые 10 страховых компаний пришлось 80,5 % суммарных сборов, что на 2,19 п. п. ниже, чем в аналогичном периоде прошлого года.

В целом страховой рынок «Всего без ОМС» за 2024 год вырос на 62,8 % — до 3,720 трлн руб. (за 2023 год прирост премий составил 25,8 %). В IV квартале 2024 года страховой рынок вырос в 2 раза (+105,6 %) по сравнению с IV кварталом 2023 года. Объем собранных премий составил 1,313 трлн руб.

Наибольшее влияние на динамику сборов премий в 2024 году оказал рост инвестиционного и накопительного страхования жизни. Сегмент страхования жизни достиг 2,033 трлн руб., что на 162,3 % выше, чем за 12 месяцев 2023 года. В иных сегментах основной рост пришелся на ДМС, автокаско и корпоративные виды страхования. Наибольшее снижение премий произошло в кредитном страховании жизни и страховании от несчастных случаев и болезней через банковский канал из-за перехода на коллективные схемы страхования, сокращения объемов выдач кредитов и включения банками страхового риска в кредитный договор. Часть снижения кредитного страхования носит технический характер и объясняется заключением таких договоров в сегменте ДМС.

По итогам 12 месяцев 2024 года рынок «Всего без ОМС и жизни» вырос на 11,7 % и достиг 1,687 трлн руб. Годом ранее темп прироста составлял 15,7 %. Сборы страховщиков в сегменте страхования жизни за 2024 год выросли на 162,3 % (за 2023 год прирост сборов составил 51,6 %).

Рынок страхования ОСАГО демонстрирует увеличение премий 2,3 % до 331,9 млрд руб. по результатам 12 месяцев 2024 года. При росте заключенных договоров (+7,7 %), средняя премия снизилась на 5,0 %. Снижению стоимости страхового полиса и росту числа заключенных договоров в том числе способствовало начало продаж краткосрочных страховых полисов. Объем выплат по ОСАГО в 2024 году увеличился на 25,1 % — до 202,1 млрд руб.

За 12 месяцев 2024 года рынок страхования автокаско увеличился на 19,4 % — до 323,2 млрд руб. Этому способствовали рост продаж автомобилей, усиление спроса на подержанные автомобили, повышение стоимости запчастей, увеличение возраста автомобилей, принимаемых на страхование, а также кросс-продажи полисов каско с усеченным набором рисков при реализации ОСАГО. Продажи новых автомобилей в 2024 году выросли на 48,4 % по сравнению с 2023 годом. Объем выплат по автокаско за 12 месяцев 2024 года вырос на 27,7 % — до 165,4 млрд руб. за счет повышения стоимости ремонта на фоне подорожания автозапчастей и увеличения числа заключенных ранее договоров.

В 2023 году рынок страхования имущества юридических лиц вырос на 12,6 % — до 150,9 млрд руб. В IV квартале 2024 года прирост составил 19,2 %. Выплаты за 12 месяцев 2024 года выросли более чем в 2 раза (+116,1 %) — до 65 млрд руб., что связано со страхованием крупных рисков.

Рынок страхования имущества граждан за 2024 год вырос на 7,6 % — до 126,2 млрд руб.; в IV квартале 2024 года прирост составил 6,3 %. Основной вклад в эту динамику внес

сегмент страхования строений граждан. Выплаты по страхованию имущества граждан по итогам 2024 года выросли на 65,0% — до 17,9 млрд руб., большая часть которых приходится на страховые случаи, связанные со стихийными бедствиями.

Рынок ДМС, включая страхование выезжающих за рубеж, за 2024 году вырос на 29,5% — до 328,3 млрд руб. Это во многом связано с заключением новых договоров по страхованию заемщиков в формате ДМС. При этом в 2024 году работодатели стремились ограничить свои издержки на ДМС за счет заключения договоров с меньшим набором рисков. Число заключенных договоров повысилось на 11,5 %, а средняя страховая премия выросла на 16,2 % по сравнению с 2023 годом. Выплаты по договорам ДМС в 2024 году увеличились на 13,5 % — до 191,9 млрд руб., что большей частью связано с ростом стоимости медицинских товаров и услуг.

По итогам 2024 года общий объем премий по страхованию жизни повысился на 162,3% — до 2,033 трлн руб. Рост сборов в абсолютном выражении составил 1,258 трлн руб. Доля страхования жизни резко выросла с 34 до 55 % за 12 месяцев 2024 года. Страхование жизни сохраняет первое место по сборам среди всех сегментов рынка страхования в 2024 году. Данный сегмент характеризуется развитием практически одного канала продаж — банковского. В 2024 году прирост выплат по договорам страхования жизни составил 201 % — до 1,412 трлн руб.

В корпоративном блоке по результатам 2024 года обозначилась положительная динамика во всех сегментах рынка, кроме страхования средств воздушного транспорта, где общий объем премий снизился на 1,7 % — до 17,9 млрд руб.

Рынок страхования от несчастного случая и болезней по результатам 2024 года демонстрирует падение премий в абсолютном выражении — на 32 млрд руб. Падение сборов за 2024 год составило 16,0 % — до 168 млрд руб.

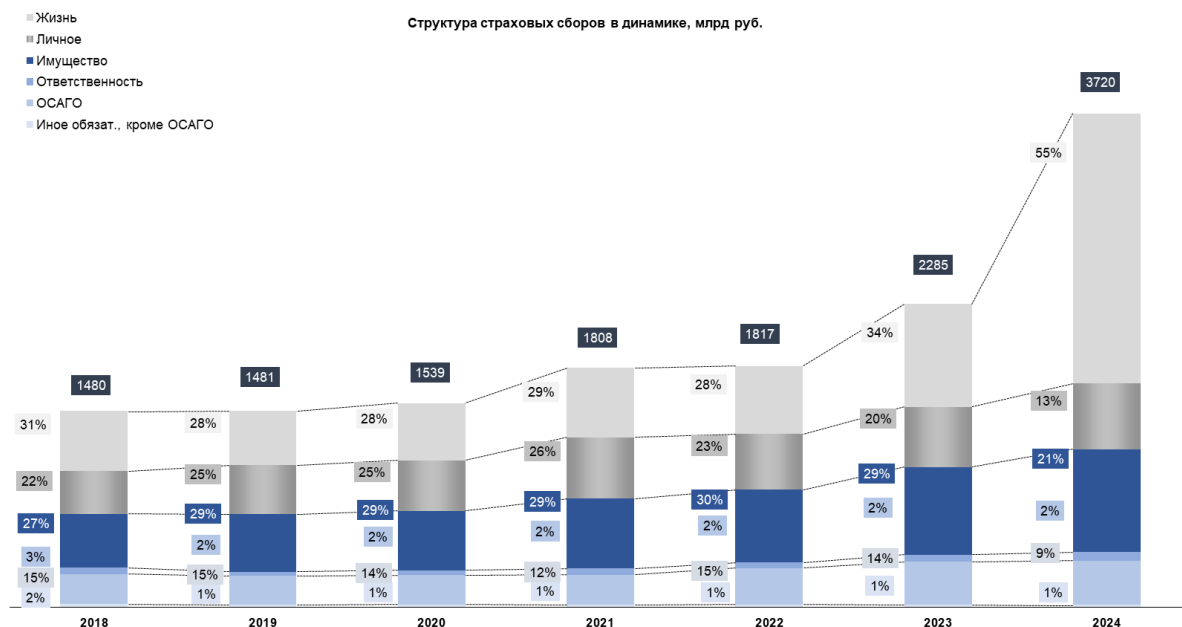
Страховые премии (взносы) и страховые выплаты за 2024 год (млрд руб.)

	Страховые премии	Прирост к 2023 году	Страховые выплаты	Прирост к 2023 году
1. По добровольному страхованию:	3369,2	73,60%	1942,7	120,8%
страхованию жизни	2033,1	162,3%	1412,1	201,0%
личному (кроме страхования жизни)	496,3	9,4%	228,1	13,5%
имущественному (кроме страхования ответственности)	775,7	17,6%	292,4	44,6%
страхованию ответственности	64,1	22,6%	10,1	34,2%
2. По обязательному страхованию (кроме ОМС):	350,8	1,8%	205,9	24,9%
в т.ч. ОС ОПО	2,9	18,1%	0,4	45,7%
в т.ч. ОСГОП	2,9	60,4%	0,9	9,3%
в т.ч. ОСАГО	331,9	2,3%	202,1	25,1%
Итого по рынку без ОМС	3720,0	62,8%	2148,8	105,7%

Структура страхового рынка (без учета ОМС) в 2022–2024 годах (млрд руб.)

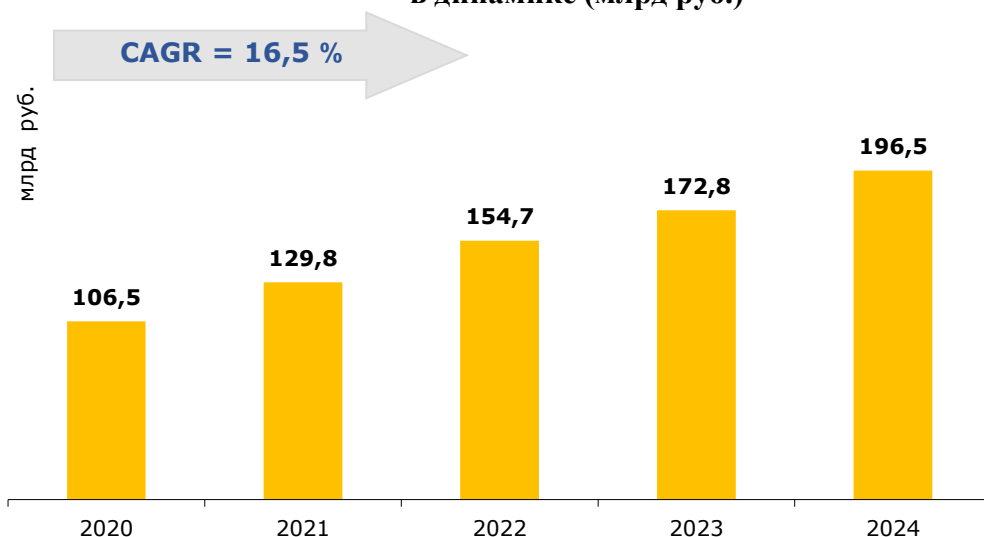
Показатели деятельности	2022 год	2023 год	2024 год
Итого без ОМС, млрд руб.	1816,7	2285,1	3720,0
Страхование жизни	511,3	775,1	2033,1
Доля в общем сборе премии	28,1%	33,9%	54,7%
Личное страхование	420,9	453,6	496,3
Доля в общем сборе премии	23,2%	19,8%	13,3%
Имущественное (кроме страхования ответственности)	547,4	659,5	775,7
Доля в общем сборе премии	30,1%	28,9%	20,9%
Страхование ответственности	43,4	52,3	64,1
Доля в общем сборе премии	2,4%	2,3%	1,7%
ОСАГО	273,1	324,4	331,9
Доля в общем сборе премии	15,0%	14,2%	8,9%
Иное обязательное, кроме ОСАГО	21,6	20,2	18,9
Доля в общем сборе премии	1,2%	0,9%	0,5%

Структура страховых сборов в динамике, млрд руб.



Позиционирование СПАО «Ингосстрах» на рынке страхования в 2024 году

Сборы СПАО «Ингосстрах» по прямому страхованию в динамике (млрд руб.)



Сборы СПАО «Ингосстрах» по прямому страхованию и рискам, принятым в перестрахование за 2024 год, увеличились на 12,3 % — до 205,9 млрд руб. по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. По прямому страхованию сборы Компании увеличились на 13,8 % — до 196,5 млрд руб. СПАО «Ингосстрах» заняло шестое место на рынке страхования по сборам «Всего без ОМС» среди страховых компаний с долей рынка 5,3 %. На рынке «Всего без ОМС» и страхования жизни (non-life) СПАО «Ингосстрах» оказалось на третьем месте с долей рынка 11,7 %.

В 2024 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 16,4 % и третье место по страхованию ОСАГО с долей рынка 15,1 %. В 2024 году Компания уверенно удержала второе место по страхованию корпоративных видов бизнеса.

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

	2024 год	Прирост к 2023 году	Доля рынка 2024 года
Страховая премия (всего)	196,5	13,8%	5,3%
1. по добровольному страхованию:	144,9	17,1%	4,3%
личному (кроме страхования жизни)	22,0	0,9%	4,4%
имущественному (кроме страхования ответственности)	106,6	21,8%	13,7%
страхованию ответственности	16,3	13,3%	25,4%
2. по обязательному страхованию (кроме ОМС), в том числе:	51,7	5,3%	14,7%
ОСАГО	50,1	4,1%	15,1%
ОС ОПО	0,5	12,1%	16,8%
ОСГОП	1,1	118,1%	38,5%

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

В добровольном имущественном страховании (кроме страхования ответственности) за 2024 год СПАО «Ингосстрах» заняло второе место с долей рынка 13,7%, а в добровольном страховании ответственности — первое место с долей рынка 25,4 %.

Лидерство Компании 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 2024 год СПАО «Ингосстрах» заняло девятую позицию с долей рынка 4,4 %.

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 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;
- развитие омниканального подхода для повышения качества обслуживания клиентов;
- внедрение интеллектуальных ассистентов для сопровождения 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 ИИ, позволяющих значительно улучшить показатели продуктов;
- развиваются системы работы с большими данными, внедряются модели ИИ для минимизации фактора человеческих ошибок;
- 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;
- взвешенному подходу к риск-менеджменту;
- защите персональных данных клиентов;
- мероприятиям по выявлению и противодействию страховому мошенничеству (внедрение новых инструментов и технологий).

Компания следует вектору внутренней оптимизации, который включает:

- развитие информационных технологий;
- реализацию проектов, направленных на цифровую трансформацию Компании;
- развитие «Инго Экосистемы»;
- 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, и 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 2024 году выросли на 12,3 % относительно показателя 2023 года и составили 205,9 млрд руб.

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 (143 % на 31.12.2024 при пороговом значении в 105 %).

Активы СПАО «Ингосстрах» в 2024 году выросли на 13,7 % и достигли 370,8 млрд руб. Собственный капитал Компании на 31.12.2024 составляет 144,1 млрд руб. (рост на 23,5% за 2024 год). Чистая прибыль Компании в 2024 году составила 28,6 млрд руб.

Рейтинги финансовой устойчивости

Высокие финансово-экономические показатели Компании отмечены российским и китайским рейтинговыми агентствами.

Российское рейтинговое агентство «Эксперт РА» ежегодно начиная с 2002 года подтверждает рейтинг Компании на максимальном уровне по национальной шкале. В сентябре 2024 года «Эксперт РА» также присвоило Компании рейтинг финансовой надежности на уровне BBB+ по международной шкале.

В декабре 2024 года рейтинговое агентство «Эксперт РА» подтвердило кредитные рейтинги СПАО «Ингосстрах» на уровне ruAAA по национальной шкале и BBB+ по международной шкале со стабильным прогнозом, отметив следующие положительные факторы, влияющие на уровень рейтинга:

- сильные рыночные позиции и деловую репутацию;
- высокие темпы прироста взносов;
- высокий уровень стабильности страхового портфеля и диверсификации как по линиям бизнеса, так и по географии деятельности, клиентской базе и каналам распространения страховых продуктов;
- темпы прироста собственных средств;
- высокое качество активов компании и их диверсификацию;
- высокое нормативное соотношение собственных средств и принятых обязательств страховщика;
- высокий уровень ликвидности;
- уровень операционных показателей;
- высокое качество перестраховочной защиты;
- качество урегулирования убытков;
- высокий уровень корпоративного управления и информационной прозрачности;
- уровень стратегического и финансового планирования, а также качество организации системы риск-менеджмента.

В декабре 2023 года одно из крупнейших рейтинговых агентств Китая Dagong Global Credit Rating Co. присвоило Компании кредитные рейтинги AA+ по китайской национальной шкале и iBBB+ по международной шкале со стабильным прогнозом и подтвердило их в декабре 2024 года. Положительное влияние на рейтинг оказывают высокие рыночные позиции Компании, темпы роста сборов, структура каналов продаж и страхового портфеля, а также уровень финансовой устойчивости.

Приоритетные направления деятельности

Розничный бизнес

Автострахование

По результатам 2024 года СПАО «Ингосстрах» занимает первое место на рынке каско с долей 16,4 %.

В 2024 году начисленная премия по договорам добровольного страхования автотранспорта составила 52 847 млн. руб. (см. таблицу 2), что на 20,82 % больше по сравнению с 2023 годом.

Начисленная премия по договорам обязательного страхования автогражданской ответственности составила 50 058 млн. руб. (см. таблицу 2), что на 4,05 % больше по сравнению с 2023 годом. По результатам 2024 года Компания занимает третье место на рынке ОСАГО с долей 15,1 %.

Выплаты по убыткам розничного бизнеса в 2024 году увеличились относительно 2023 года на 18,3 % и составили 62,1 млрд руб. Объем выплат вырос: по автокасco на 16 %, по ОСАГО на 19,1 %, по страхованию имущества физических лиц на 48,2%.

Всего в 2024 году было урегулировано порядка 531,5 тыс. убытков по договорам розничного бизнеса, причем по каско — 148 тыс., по ОСАГО — 342 тыс. (см. таблицу 3).

Таблица 1. Количество заключенных договоров

Розничный бизнес	2023 год	2024 год	Изменение 2024 года к 2023, %
Автокаско	1 602 608	1 204 782	-24,82
ОСАГО	5 327 089	5 831 679	9,47
ДСАГО	125 701	128 559	2,27
Страхование имущества граждан	1 792 725	1 903 355	6,17
ИТОГО	8 848 123	9 068 375	2,5

Таблица 2. Начисленная премия (млн руб.)

Розничный бизнес	2023 год	2024 год	Изменение 2024 года к 2023, %
Автокаско	43 740	52 847	20,82
ОСАГО	48 109	50 058	4,05
ДСАГО	717	822	14,56
Страхование имущества граждан	7142	7422	3,93
ИТОГО	99 708	111 149	11,47

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.		
	2023	2024	Изменение 2024 года к 2023, %	2023	2024	Изменение 2024 года к 2023, %	2023	2024	Изменение 2024 года к 2023, %
Автокаско	146 946	165 216	12,43	149 818	148 359	-0,97	22 184	25 733	16,00
ОСАГО	351 504	324 216	-7,76	361 805	341 665	-5,57	28 212	33 603	19,11
ДСАГО	265	237	-10,57	243	194	-20,16	193	144	-25,33
ИФЛ	12 145	13 968	15,01	12 445	14 515	16,63	1201	1781	48,24

Основные достижения в автостраховании за 2024 год:

- в рамках внедрения продуктового подхода в 2024 году организован и запущен в работу домен каско, обеспечивающий развитие автострахования;
- реализованы специальные программы страхования китайских автопроизводителей, которые позволили добиться повышения доли в продажах новых машин до 16,5 %;
- продолжалось развитие линейки страхования от поломок, например, запущен продукт «Овертайм» для отечественных ТС. Общая доля в страховании отечественных производителей повысилась до 10,7 %;

- для Дальневосточного федерального округа, в котором высокая концентрация ТС с правым рулем, запущен специальный продукт «ПравоРуля»;
- в рамках совершенствования процессов продаж реализован проект оптимизации работы с договорами каско — запущен полностью электронный путь оформления с использованием полиса-оферты, что повысило качество и удобство работы с договорами со стороны клиентов и партнеров;
- реализована опция «Обращение без справок 1-2-3 детали»;
- на базе ИИ внедрена инновационная технология (распознавание ущерба автомобиля по фотографиям), автоматизирующая процесс расчета стоимости ремонта поврежденных автомобилей. Совокупное количество убытков, урегулированных на основании данной технологии, в 2024 году превысило 22 тыс. шт.;
- благодаря применению уникальной на рынке технологии оценки прайс-листа на запчасти купировано влияние волатильности валютных курсов и спекулятивных факторов на рынке авторемонта. Внешний рост стоимости услуг составил не менее 20 %. Подписано более 1500 дополнительных соглашений с партнерскими техцентрами с целью нивелирования влияния внешних факторов;
- продолжается развитие роботизированных процессов в убытках, оформленных в онлайн-каналах. До 47 % заявок страховщикам причинителя вреда по убыткам ОСАГО ПВУ отправляются автоматически. При работе с до 10 % убытков каско направление на ремонт выдается спустя несколько минут после оформления без участия сотрудника;
- в 2024 году удалось удержать на высоком уровне цифровой канал урегулирования убытков. Свыше 50 % убытков по некоторым добровольным видам страхования заявляются в мобильном приложении или на сайте. Возможности автоматизированных процессов в данном сегменте позволяют обеспечить скорость принятия решения до нескольких минут и поддерживать лояльность клиентов на уровне NPS до 75 %.

Страхование имущества и гражданской ответственности, комплексное ипотечное страхование

В течение 2024 года было заключено 1,9 млн договоров страхования имущества граждан (см. таблицу 1), что на 6,2 % больше, чем годом ранее. При этом сборы премии выросли до 7,4 млрд руб., что на 3,9 % больше по сравнению с 2023 годом. По результатам 2024 года в сегменте страхования имущества граждан Компания занимает пятое место с долей рынка 5,9 %.

В течение 2024 года было урегулировано 14 515 убытков по договорам страхования имущества физических лиц, что на 16,6 % больше, чем в предыдущем периоде. Выплаты по страхованию имущества физических лиц в 2024 году составили 1781 млн руб., что на 48,2 % выше по сравнению с предыдущим периодом.

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

- для сохранения высокого темпа роста в партнерских каналах продаж продолжается постоянная доработка агентского портала IngoGate;
- были реализованы ИТ-доработки, направленные на полную цифровизацию процесса выдачи полиса ипотеки во всех каналах продаж (реализована электронная форма полиса по страхованию ипотеки Е-КИС), что позволяет существенно экономить время и ресурсы как клиентов, так и сотрудников Компании.

Страхование путешественников

В течение 2024 года было заключено более 1 631 539 договоров страхования путешественников, что на 8,9 % больше, чем годом ранее.

Количество заявленных страховых случаев за 2024 год составило 29 348 (в 2023 году — 30 189), уменьшение на 2,8 %.

Количество урегулированных страховых случаев за 2024 год составило 26 805, что на 5,1 % меньше, чем в 2023 году. Всего за 2024 год выплачено: 851 млн руб., увеличение составило 20 %.

По страхованию путешественников в онлайн-канале реализованы кросс-продукты «Страхование багажа», «Гражданская ответственность», «Помощь при алкогольном отравлении», «Солнечные ожоги» и опция «Уже путешествую».

Оптимизация оформления происшествий и выплаты возмещения

- Реализован процесс оформления происшествия в личном кабинете на сайте, включая мобильную версию, по автокаско, ОСАГО, ИФЛ, КИС, ВЗР и НС.
- Реализован и запущен в эксплуатацию процесс оплаты возмещения через Систему быстрых платежей, что позволяет снижать время выплаты на несколько дней.

Онлайн-бизнес

Начисленная премия по онлайн-каналам за 2024 год возросла на 4,1 % к 2023 году. Приложение IngoMobile заняло первое место в закрытом рейтинге Marksw Webb, сборы в мобильном приложении выросли в 1,5 раза. Компания заняла 1 и 2 места в нескольких престижных премиях от Naumen и CX WORLD AWARDS. Каско от «Ингосстраха» — победитель в номинации «Лучший продукт» ежегодной премии «Сравни.ру».

Добровольное медицинское страхование

Финансовые показатели

	2023 год, млрд руб.	2024 год, млрд руб.	Изменение 2024 года к 2023 году, %
Сборы	13,151	13,120	-0,2
Выплаты	9,837	9,715	-1,2

Сборы 2024 года остались на уровне 2023 года и составили 13,120 млрд руб. Произошел значимый рост сборов и в сегменте среднего и малого бизнеса, значимый рост сборов в региональной сети год к году составил 16 %.

В течение 2024 года в рамках добровольного медицинского страхования Компания работала в следующих фокусных направлениях:

- улучшение качества андеррайтинга;
- контроль за средним чеком и борьба с ростом преискурантов.

Реализованные мероприятия позволили значительно улучшить показатели валовой маржи.

В 2024 году были разработаны и запущены следующие продукты:

- «ИнгоЛаб» — предоставление лабораторной диагностики по запросу клиента почти в 50 городах РФ;

- «Ментальное здоровье» — психологическая поддержка силами специалистов сервиса «Виртуальная клиника»;
- «Новый сетевой» — коробочный продукт для новых страхователей — физических лиц, созданный с целью оздоровления портфеля и снижения убыточности;
- «ИнгоДМС. СМП и экстренный и неотложный стационар» — обеспечение экстренного или неотложного лечения в стационарах Санкт-Петербурга (по запросу филиала);
- «Виртуальная клиника (с психологической поддержкой)» — телемедицинские услуги и консультации психологов, обслуживаемые сервисом «Виртуальная клиника» с минимальным привлечением сторонних провайдеров.

Были обновлены продукты «Клещевой энцефалит», «Онконавигатор», «Телемед Бизнес» и «ОнкоМед».

2024 год стал годом изменений в страховом покрытии в ДМС — продукт «Корпоративный» был дополнен возможностью для застрахованных получить не только медицинскую помощь, консультации психологов, но и физкультурно-оздоровительные услуги, в том числе с целью восстановления после болезни и (или) профилактики развития заболеваний.

В 2024 году Компания активно развивала сервис дистанционного консультирования «Виртуальная клиника». За год количество обращений выросло более чем в 3 раза, свыше 50 % их них закрывалось во время звонка (без очного приема в клинике), клиентская оценка — 4,9.

Среди важных нововведений — расширение онлайн-записи в онлайн-каналах для застрахованных, которое позволило увеличить количество доступных для онлайн-записи клиник в регионах в четыре раза, после чего количество онлайн-записей выросло в пять раз. В два раза увеличилась доля автоматически выпущенных гарантийных писем — на конец 2024 года почти половина гарантийных писем на первичный прием специалиста выпускалась автоматически.

Корпоративное страхование

Несмотря на продолжающиеся серьезные внешние вызовы, в 2024 году рынок корпоративного страхования вырос на 20 % в сравнении с прошлым годом, превысив значение в 300 млрд руб., при этом СПАО «Ингосстрах» показало рост выше рынка (24 % или +11 млрд руб. к результатам 2023 года).

В части страхования имущества юридических лиц в 2024 году страховыми компаниями было собрано более 150 млрд руб., что на 13 % больше, чем в 2023 году, при этом СПАО «Ингосстрах» удалось сохранить второе место в рейтинге.

Лидером роста за 2024 год было страхование грузов — рост рынка к аналогичному периоду прошлого года составил 31 %, и объемы рынка впервые превысили отметку в 50 млрд руб. Компания продолжает сохранять первое место, возглавив рейтинг крупнейших страховщиков грузов.

По направлению страхования прочей ответственности в 2024 году рынок вырос на 16 % и составил 33 млрд руб. (+4,5 млрд руб. к результатам прошлого года). По итогам года СПАО «Ингосстрах» удалось удержать второе место, несмотря на ожесточенную конкуренцию.

В связи со стартом страхования ОСГОП такси в августе 2024 года общий рынок страхования гражданской ответственности перевозчика показал бурный рост (+60% или 1 млрд руб.) по сравнению с прошлым годом. При этом сборы Компании вдвое превысили результат прошлого года (+118 %) и позволили существенно укрепить лидерскую позицию, увеличив отрыв от ближайшего конкурента более чем в два раза. По обязательному

страхованию ОПО СПАО «Ингосстрах» удалось сохранить второе место в рейтинге с приростом сборов в 12 %.

По итогам 2024 года рынок страхования авиационных рисков в отсутствии значимых драйверов показал отрицательную динамику на 2 %, при этом сборы Компании выросли на 4 %, а доля рынка — на 0,7 п. п., что позволило СПАО «Ингосстрах» сохранить позиции в тройке лидеров данного сегмента рынка.

В 2024 году СПАО «Ингосстрах» продолжило наращивать присутствие в онлайн-сегменте по целому ряду направлений корпоративного страхования, и по итогам года сборы в онлайн-канале составили 1,87 млрд руб., обеспечив долю рынка в размере 23,5 %.

Также в 2024 году 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 личный кабинет по нескольким направлениям корпоративного страхования. Также в 2024 году была доработана и расширена продуктовая линейка на сайте.

Развитие «Инго Экосистемы»

В блоке развития «Инго Экосистемы» в 2024 году были достигнуты следующие результаты:

- база клиентов экосистемы выросла в 1,9 раза и составила более 1102 тыс. человек;
- количество активных карт выросло в 1,5 раза;
- количество подписок «Инго Плюс» у клиентов выросло в 7 раз;
- доходность на одного активного клиента экосистемы выросла в 1,5 раза с конца 2023 года;
- у клиентов экосистемы на 26 % выше процент пролонгации полисов, на 11 % выше кросс-продажи каско и в среднем на 5 % выше пролонгации и кросс-продажи дополнительных страховых продуктов.

«Ингосстрах Exclusive»

По итогам 2024 года объем собранных премий вырос более чем на 12 % по сравнению с 2023 годом. Уровень пролонгации страховых договоров составил 82 %. Число новых страхователей премиальной категории увеличилось на 12 %. Урегулировано более 3500 страховых случаев по программам страхования автомобилей, городской и загородной недвижимости, личного имущества. Таких существенных результатов удалось достичь благодаря особому уровню сервиса и комфорта для категории премиальных клиентов. Институт персональных менеджеров, зеленый коридор для клиентов по любому виду страхования, принцип одной точки входа для каждого клиента и многое другое — это стандарты обслуживания, которые Компания использует в своей работе уже много лет. Ключевой ценностью для «Ингосстрах Exclusive» является не договор страхования, а сам клиент, члены его семьи и домохозяйства.

В 2024 году продолжились мероприятия, направленные на внедрение единых стандартов обслуживания премиальных клиентов во всей региональной сети Компании, что позволило клиентам получать качественное обслуживание независимо от места нахождения филиала. 22 филиала из 8 региональных центров уже работают согласно утвержденным стандартам обслуживания «Ингосстрах Exclusive» — это индивидуальный сервис, сочетающий управление страховыми продуктами и профессиональные консультации. «Ингосстрах Exclusive» продолжает развиваться, используя современные

технологии, которые успешно синхронизируются с профессиональной экспертизой подразделения.

Инвестиционная деятельность

Как и в предыдущие годы, инвестиционная деятельность осуществлялось на основе консервативной политики, что в условиях макроэкономической неопределенности позволило сохранить финансовую стабильность Компании. Для целей обеспечения бесперебойности страховых выплат СПАО «Ингосстрах» сформировало фонд краткосрочных высоколиквидных активов, которые позволяют произвести расчеты с клиентами в любой момент.

Инвестиционные активы делятся на банковские (депозиты и расчетные счета) и фондовые (ценные бумаги, производные финансовые инструменты). При вложении в любой из них используется многоступенчатая система лимитов, направленная на повышение надежности вложений и снижение рисков для Компании. При установке ограничений на каждый конкретный банк или эмитента ценных бумаг Компания принимает во внимание его финансовую устойчивость, репутацию и перспективы развития.

Как следствие, вложения СПАО «Ингосстрах» в финансовые инструменты представлены ведущими российскими компаниями и банками, кредитоспособность которых не вызывает сомнений даже в сложных экономических условиях, а инвестиционное качество подтверждено ведущими рейтинговыми агентствами.

В 2024 году объем инвестиционного портфеля превысил 223 млрд руб. 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 и не увеличивала долю рискованных инструментов.

Региональная сеть

Филиалы региональной сети

По состоянию на конец 2024 года региональная сеть СПАО «Ингосстрах» включает 8 региональных центров, 83 филиала, 2 дополнительных офиса и 301 операционный офис. В течение года было открыто 40 операционных офисов и закрыт один. Агентская сеть региональных подразделений СПАО «Ингосстрах» насчитывала 18 136 агентов на 31.12.2024.

Региональными подразделениями Компании в прошедшем году было начислено 89,9 млрд руб. страховой премии, что превышает уровень 2023 года на 15,3 %.

Основную часть страхового портфеля региональной сети занимает автострахование. В структуре портфеля региональной сети удельный вес ОСАГО составляет 39,3 %, а объем — 35,3 млрд руб. Следующее место в структуре портфеля региональной сети занимает добровольное автострахование (каско) с долей 26,5 % и объемом страховой премии в размере 23,8 млрд руб. Доля каско в страховом портфеле региональной сети СПАО «Ингосстрах» в 2024 году возросла относительно уровня 2023 года, а доля ОСАГО, наоборот, снизилась.

Загранпредставительства

В 2024 году у СПАО «Ингосстрах» действовали четыре зарубежных представительства — в Азербайджане, Казахстане, Китае и Турции.

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. 2024 г. ИНГОССТРАХ ЖИЗНЬ



Рост/снижение сборов по видам страхования (тыс. руб.)

	12 мес. 2022	12 мес. 2023	12 мес. 2024	Изменения 2024/2023	Изменения 2024/2022
ИСЖ	118 343 993	207 920 207	501 726 914	141,3%	324,0%
НСЖ	249 027 523	352 192 795	1 445 490 732	310,4%	480,5%
КСЖ	135 948 834	205 033 141	76 193 998	-62,8%	-44,0%
Прочие виды	32 410 355	48 117 955	101 136 924	110,2%	212,1%
ИТОГО	535 730 704	813 264 098	2 124 548 568	161,2%	296,6%

Динамика 12 мес. 2023 – 12 мес. 2024

↑ +141,3% (+127,4% 9 мес. 24) ИСЖ	↑ +310,4% (+227,9% 9 мес. 24) НСЖ
↓ -62,8% (-60,7% 9 мес. 24) КСЖ	↑ +110,2% (+213,2% 9 мес. 24) Прочие виды

Объем сборов страховщиков жизни по итогам 2024 года составил 2,12 трлн руб. — +161,2 %, продемонстрировав существенный рост по ключевым линиям бизнеса: НСЖ — +310,4 %, ИСЖ — +141,3 %, прочие виды — +110,2 %. КСЖ, имея прямую корреляцию с денежно-кредитной политикой, продемонстрировал существенную корректировку: -62,8 % до отметки 76,2 млрд руб.

Лидером по объему доли в разрезе линий бизнеса остается НСЖ - 68 %. ИСЖ незначительно скорректировалось в сравнении с 2023 годом — доля данной линии бизнеса составила 23,6 %.

Отдельно стоит отметить, что в совокупности доля линий бизнеса НСЖ и ИСЖ (в текущей модификации все больше напоминающих НСЖ благодаря включенной опции гарантированного дохода и обеспечивающих 100 % сохранность капитала) составляют 92% или 1,95 трлн руб.

Доля кредитных видов по итогам 2024 года значительно скорректировалась и составляет 4,76 %. Коррекция — -62,8 %. Очевидно, что линия бизнеса КСЖ, находясь в прямой зависимости от денежно-кредитной политики и курса Банка России в части ключевой ставки, реагирует на все изменения соответственно.

Прочие виды страхования демонстрируют рост 110,2 % до отметки 101 млрд руб. Наибольшую динамику в рамках сегмента показало медицинское страхование (ДМС) — +163 %.

По итогам 2024 года ООО «СК „Ингосстрах-Жизнь”» демонстрирует рост в 146,6 % (год к году) и является лидером в части занимаемой доли и объема сборов страховой премии:

- 32,1 % — доля на некэптивном рынке в общем зачете;

- 38,9 % — доля на некэптивном рынке в части линии бизнеса НСЖ;
- Компания уверенно закрепилась в топ-10 крупнейших страховщиков жизни, занимая 9 позицию в общем зачете и 8 позицию в части линии бизнеса НСЖ.

Положение ООО «СК „Ингосстрах-Жизнь”» на рынке

Общие сборы компании в 2024 году составили 29,8 млрд руб., из которых 27,4 млрд руб. НСЖ. Динамика роста премий данной линии бизнеса у ООО «СК „Ингосстрах-Жизнь”» — +177,9 % к показателям 2023 года.

Доля компании на рынке накопительного страхования жизни в общем зачете составила 1,9 % и 38,9 % среди некэптивных страховщиков.

По итогам 2024 года ООО «СК „Ингосстрах-Жизнь”» занимает 9 место в общем зачете в части объемов сборов (страхование жизни и страхование от несчастных случаев и болезней) среди крупнейших страховщиков жизни.

В 2024 году был разработан ряд страховых программ, в числе которых:

- новые модификации накопительного страхования жизни «Копи с кешбэком» 3/5 лет с гарантированным доходом;
- новые модификации программ: накопительное страхование жизни «Авантаж», «Гарантированный доход», «Гарантированный доход Лайт», «Гарантированный доход Ультра» с широким выбором срока страхования, рискового покрытия и гарантированной доходности;
- страхование от НСиБ «ЗащитаПро.Сезон»;
- накопительное страхование жизни «Гарантированный доход детский»;
- страхование от НСиБ «Страхование посетителей массовых мероприятий».

Награды и рейтинги 2024 года

- рейтинг максимальной финансовой надежности от «Эксперт РА» — ruAAA, прогноз по рейтингу — стабильный;
- диплом форума «Будущее страхового рынка»: «За устойчивые позиции в страховании жизни»;
- диплом Форума лидеров страхового рынка: «За вклад в развитие накопительного страхования жизни»;
- диплом аналитического центра «Бизнесдром» «Оценка качества финансовых услуг компании — наивысший уровень оценки „Знак качества”»;
- диплом «Наивысший рейтинг привлекательности работодателя — уровень A.hr (очень высокий)»;
- диплом премии «Финансовая элита России — 2024» в номинации «За особый вклад в развитие и популяризацию долгосрочных программ накопительного страхования жизни».

ООО «СК „Ингосстрах-М”»

ООО «СК „Ингосстрах-М”» (далее — «Ингосстрах-М») сохранило в 2024 году позиции одного из лидеров рынка обязательного медицинского страхования (далее — ОМС). Количество страховых компаний на рынке ОМС в 2024 году не претерпело изменений.

7,8 млн человек доверяет «Ингосстрах-М» защиту своих прав и интересов в сфере ОМС в 20 субъектах РФ. Более 389 тыс. человек выбрали «Ингосстрах-М» в 2024 году для оформления полиса ОМС, при этом свыше 30 тыс. клиентов воспользовались новой возможностью самостоятельно оформить полис на портале государственных и муниципальных услуг.

В 2024 году специалисты «Ингосстрах-М» рассмотрели 146 тыс. обращений клиентов по вопросам оказания медпомощи, оформлению полиса и жалоб на оказанные им медицинские услуги.

За 2024 год «Ингосстрах-М» проведено 1,32 млн экспертиз качества медицинской помощи, оказанной клиентам компании, что на 9 % выше объемов 2023 года. В частности, было выполнено более 900 тыс. медико-экономических экспертиз и более 416 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 итогам выявлено более 266 тыс. нарушений.

По обращениям клиентов проведено более 7 тыс. экспертиз, в том числе 775 — по медицинской помощи пациентам с сердечно-сосудистыми заболеваниями, 504 — по онкологическим заболеваниям, более 600 — по качеству проведения профилактических мероприятий.

В 2024 году экспертной службой страховой компании большое внимание уделялось оценке качества превентивной медицинской помощи. Было проведено:

- 68 тыс. тематических экспертиз по случаям оказания медицинской помощи пациентам с сахарным диабетом I и II типа, состоящим под диспансерным наблюдением;
- более 180 тыс. внеплановых целевых экспертиз результатов профилактических медицинских осмотров и диспансеризации, по результатам которых не были выявлены хронические заболевания, диагностированные у пациентов в течение ближайшего года.

При проведении экспертного контроля оценивались такие показатели, как полнота диагностики, объем лабораторных и инструментальных обследований, назначение показанных консультаций узких специалистов, своевременность направления пациентов на второй этап диспансеризации, постановка на диспансерный учет. 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.

Количество врачей-экспертов, привлекаемых «Ингосстрах-М» к проведению экспертиз качества, в 2024 году сохранилось на высоком уровне — около 1 тыс. человек, среди которых более 900 — специалисты узких профилей, что позволило своевременно и в полном объеме провести экспертный контроль. Для поддержания высокого профессионального уровня в 2024 году 140 врачей-экспертов прошли повышение квалификации по программе «Организация и проведение экспертизы качества медицинской помощи в системе ОМС» в аккредитованном образовательном центре.

В 2024 году в компании создан непрерывный цикл ежедневного управления качеством и клиентским опытом, начиная от сбора обратной связи в каждой точке общения с клиентом и продолжая реализацией улучшений процессов и сервисов.

Во всех регулярных опросах по метрикам, оценивающим опыт взаимодействия клиента с «Ингосстрах-М», замечен рост показателей. Так, показатель NPS равен 93 %, а CSI — 94 % (+2 п. п. к результатам 2023 года). На 60 % увеличилось количество комментариев обратной связи, что позволяет оперативно решать вопросы клиентов.

Компания регулярно проводила исследования качества обслуживания: «Гемба», «Mystery Calling», «Тайный покупатель» и другие. Разработан и внедрен «Стандарт заботы и гостеприимства в офисах», который пополнил базу знаний сотрудников.

С помощью инструментов Service Blueprint и CJM на основе данных, интерпретируемых с точки зрения представителей целевой аудитории, удалось оптимизировать процесс направления обращения клиента через форму обратной связи на

официальном сайте «Ингосстрах-М». В 2024 году количество обращений, поступивших через сайт компании, увеличилось на 95 %.

Для оценки качества и доступности предоставляемых ответов на обращения клиентов на протяжении года был осуществлен ряд мероприятий, среди которых:

- проведение регулярных встреч с руководителями и сотрудниками по разбору кейсов из конкретных обращений клиентов с анализом качества ответов и формированием индивидуальных рекомендаций по их корректировке;
- внедрение поддерживающего стандарта по методологии DISC для подготовки адаптированных ответов на обращения;
- внедрение опроса удовлетворенности клиентов предоставленным ответом — CSI. По итогам года данный показатель составил 82 %.

Число обращений на линию Единого федерального контакт-центра в 2024 году увеличилось на 4 % по сравнению с результатами прошлого года, оказана 61 тыс. консультаций. Проведен ряд мероприятий по улучшению клиентского пути и бесшовному переводу обращений в случае неверной адресации.

Несмотря на увеличение трафика звонков, показатель уровня обслуживания SL в 2024 году вырос на 7,5 % и составил 87 %.

К метрикам регулярного операционного мониторинга в 2024 году был внедрен показатель удовлетворенности качеством ответа клиента при обращении в Единый федеральный контакт-центр «Ингосстрах-М» — CSAT. Метрика в текущем году составила 4,8 баллов.

Компания в 2024 году расширила присутствие в интернет-пространстве, создав официальный канал на платформе Rutube, и приняла активное участие в пилотах цифровой трансформации системы ОМС, реализуемой Федеральным фондом ОМС.

Фокусной задачей ИТ-развития стала в 2024 году разработка и внедрение нового программного продукта — веб-платформы «Ингосстрах-М».

Как и раньше, особое внимание «Ингосстрах-М» в 2025 году будет уделять:

- проектам по операционному совершенствованию и оптимизации расходов;
- повышению качества клиентского сервиса и эффективной работе с обратной связью;
- развитию информационных технологий на предмет соответствия ИТ-системы Компании текущим трендам;
- повышению эффективности проводимых экспертных мероприятий;
- обеспечению исполнения всех нормативных требований к медицинским страховым компаниям.

Дочерние компании за рубежом

В январе 2024 года СПАО «Ингосстрах» закрыло сделку по продаже дочерней компании в Узбекистане, начатую в декабре 2023 года. В конце 2024 года Компания инициировала продажу дочерней компании в Кыргызстане — сделка по продаже была закрыта в феврале 2025 года.

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 рейтингах:

- входит в топ-100 лучших работодателей среди крупнейших компаний по версии HeadHunter, по итогам 2024 года заняло 55 место в категории крупнейших компаний (в 2023 году было 87 место);

- заняло первое место и стало лучшей компанией для молодых специалистов в страховой сфере в рейтинге Best Company Award от Changellenge за 2024 год, получив голоса почти 9 тыс. студентов топовых вузов России и в очередной раз подтвердив свой рейтинг.

Численность и подбор персонала

По состоянию на 31.12.2024 в Компании работает 12 193 сотрудника (включая вновь образованный канал мобильных продавцов), из них 5426 — в головном офисе, 6767 — в региональной сети. Из общего числа работников 48 % — молодые специалисты в возрасте до 35 лет, 76 % имеют высшее образование.

Исходя из потребностей бизнеса в 2024 году, СПАО «Ингосстрах» продолжило укреплять штат сотрудников: среди принятых специалистов 1164 пришлось на головной офис и 767 — на региональную сеть. Компания продолжила активный поиск и набор ИТ-специалистов и специалистов по цифровизации бизнеса, что связано с проектами импортозамещения, масштабной модернизацией технологий и процессов управления. Компания продолжает активно привлекать в команду специалистов по страховой медицине — за год с внешнего рынка было приглашено 85 новых работников в штат медицинского контактного центра.

В 2024 году продолжилась активная комплектация и централизация операционных функций на площадке операционного центра компании в Краснодаре. В общей сложности за 2024 год в операционный центр было привлечено 199 специалистов. Также за прошлый год удалось добиться успехов в комплектации контактного центра — команда телемаркетинга выросла на 62 сотрудника.

В 2024 году Компания успешно реализовала стратегию массового подбора сотрудников канала «Мобильные продавцы» (закрыто около 1,5 тыс. вакансий, 60 % из которых по реферальной программе), что позволило восполнить потребности в кадрах и обеспечить прочный фундамент для дальнейшего роста бизнеса.

Организационная структура

В 2024 году розничный бизнес в Компании активно развивал продуктовый подход. Были выделены 4 домена, курирующие ключевые розничные продукты — «ОСАГО», «Каско», «Жилье и имущество», «Здоровье и финансы». Помимо доменов в рамках продуктового подхода было создано несколько центров компетенций, задача которых состоит в обеспечении доменов необходимыми сервисными услугами — Центр тарификации, Центр бизнес-аналитики, Центр развития гибких методик организации.

В мае 2024 года в СПАО «Ингосстрах» открылось подразделение, концентрирующее в себе работу с цифровыми изменениями, — Центр цифрового развития (ЦЦР). Ключевая задача Центра цифрового развития — управление процессом внедрения цифровых изменений в Компании: проектная и инновационная деятельность, бизнес-анализ изменений и создание уникальной рабочей среды для сотрудников с цифровыми специальностями.

Оплата труда и система мотивации

За последние несколько лет на рынке труда наблюдается резкое нарастание дефицита кадров, на которое оказывает возросшее влияние не только демографический кризис, но и жесткая конкуренция за квалифицированный персонал среди крупных игроков финансового сектора, включая банки и финтех-компании. В связи с этим одним из главных фокусов в управлении персоналом 2024 года было установление достойного уровня оплаты

труда работников во всех регионах присутствия Компании. Среднее повышение заработной платы за год составило 18 %.

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 2024 году в рамках работы по совершенствованию систем премирования была произведена актуализация более 60 методик расчетов премии за производственные результаты по всем бизнес-блокам в соответствии с задачами Компании. Методики представлены в обновленном формате для более понятного, доступного и прозрачного донесения информации до сотрудников.

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). Произведена актуализация параметров систем дополнительного премирования.

За счет автоматизации расчетных процессов 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, финансовые услуги, спортивно-оздоровительные мероприятия, творческие кружки и скидочные предложения от партнеров.

В 2024 году в Компании работало 55 спортивных секций в разных городах ГО и РС по различным видам спорта. Сотрудники представляли СПАО «Ингосстрах» на 59 внешних спортивных мероприятиях и завоевали призовые места.

Были открыты две творческих мастерских в Москве по направлениям: музыка (вокал, гитара, ударные) и театр.

В 23 регионах присутствия СПАО «Ингосстрах» реализовывались благотворительные программы корпоративного волонтерства по пяти различным направлениям, а именно: эковолонтерство, зооволонтерство, социальное волонтерство, донорство и ряд благотворительных сборов.

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

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 2024 году СПАО «Ингосстрах» продолжило масштабный проект по развитию математической культуры и экспертизы сотрудников. Компания сделала фокус на использовании разнообразных подходов и форматов применительно к разным категориям персонала, ориентации на охват, вовлеченность и образовательные результаты. Для развития математической культуры применялся системный подход, подразумевающий задачи разной сложности для различных категорий персонала. Сотрудникам доступны курсы в различных форматах, тренажер для самооценки знаний, вовлекающие квизы, викторины и марафоны, ресурсы для самообучения на электронном портале. В обучении и мероприятиях по развитию математической культуры приняли участие более 6,8 тыс. человек.

В 2024 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 2024 году комплексная оценка потенциала, квалификации и компетенций затронула более 2000 кандидатов и более 3300 сотрудников Компании. Результаты используются менеджментом головного офиса и региональной сети для принятия кадровых решений и развития карьеры результативных и высокопотенциальных сотрудников.

В 2024 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.

В 2024 году также продолжила функционировать 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.

В 2024 году было уделено особое внимание обучению навыкам проведения переговоров — по соответствующей программе прошли обучение более 200 человек.

Также в 2024 году продолжилась практика проведения 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 СПАО «Ингосстрах» талантливой молодежи — одна из главных задач Компании. Программа стажировок «Ингосстарт» в 2024 году дополнена системой амбассадорства молодежи. В качестве амбассадоров Компании в учебных заведениях за 2024 год работало почти 70 преподавателей и сотрудников — они проводили лекционную работу в учебных заведениях, аудиторный отбор студентов на стажировку, а также содействовали в продвижении бренда работодателя в молодежной среде.

Ежегодный конкурс студенческих работ по страхованию им. В. И. Щербакова в 2024 году включал интенсивную работу с бизнесом и большое количество обучающих мероприятий. Более 2,4 тыс. студентов и выпускников из 40 городов, а также почти 80 вузов подали заявку на участие в конкурсе. По результатам первого тура было подано 355 решений кейса по теме развития продуктового подхода и предпринимательской культуры и отобрано 25 лучших работ по мнению экспертов СПАО «Ингосстрах». 25 студентов были приглашены на очное представление и защиту проектов в офис Компании.

Совместно с Высшей школой бизнеса МГУ им. М. В. Ломоносова Корпоративный университет реализовал очередной цикл образовательной программы Doing Business — это ежегодная профессиональная переподготовка по менеджменту для студентов естественнонаучных факультетов и мехмата МГУ. В 2024 году в программе приняли участие 50 студентов, 2 из которых успешно прошли практику в Компании, а 15 были приняты на стажировку.

В целях продвижения HR-бренда Компании в 2024 году начала свою работу внешняя карьерная группа для целевой аудитории: студентов и молодых специалистов. Численность подписчиков ВК — 6,2 тыс. человек, а телеграм-канала — более 0,8 тыс. человек.

Работа с талантами

В 2024 году Компания последовательно реализовывала стратегию, направленную на выявление и продвижение талантов. 81 % управленческих вакансий от уровня начальника отдела и выше было закрыто внутренними кандидатами: продвижение по карьере реализовали 218 талантов.

Одним из основных инструментов развития высокопотенциальных сотрудников, заинтересованных в управленческой карьере, является программа «БС 250». Каждый участник может с помощью квалифицированных консультантов подготовить индивидуальный план развития, освоить навыки ведения проектов методами производственной системы, пройти практическую стажировку на модельном участке Компании в операционном центре Краснодара. В 2024 году в программе «БС 250» обучалось и участвовало в реализации проектов производственной системы более 70 будущих и действующих руководителей Компании.

Стратегический кадровый резерв Компании в настоящее время включает в себя 56 резервистов, которые нацелены на реализацию своего карьерного трека и развиваются через участие в значимых для Компании стратегических проектах и инициативах под руководством наставников из числа топ-менеджеров.

Цифровое развитие HR

В 2024 году продолжилось развитие цифровых инструментов управления персоналом. Департаментом по работе с персоналом были инициированы проекты по внедрению кадрового электронного документооборота (КЭДО), электронной системы дистанционного обучения и дистанционного трудоустройства (личный кабинет кандидата).

Активно совершенствовались сервисы личного кабинета сотрудника и руководителя на портале JustINGO — были автоматизированы процессы управления личными данными сотрудника, графиком и режимом работы, плановым отпуском и т. д. Руководителям стало доступно управление штатным расписанием своего подразделения в рамках всех кадровых процессов — прием, перевод, ввод новых ставок и т. д. Уровень удовлетворенности кадровыми процессами (NPS) в 2024 году увеличился в три раза (с 16 до 47 %) по сравнению с 2022 годом.

Риск-менеджмент

Классификация рисков

Управление рисками имеет первостепенное значение в страховой деятельности. Ниже перечислены основные риски, связанные с функционированием СПАО «Ингосстрах».

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.

СПАО «Ингосстрах» 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.

Векторы развития операционной деятельности направлены на поиск и расширение технологий сопровождения с применением ИИ, глубокой аналитики и интеграции данных в том числе с целью построения прогнозных моделей.

В 2024 году произошли следующие значимые события и были реализованы проекты, направленные на создание лучшего клиентского опыта:

- запущен дистанционный сервис заключения электронного агентского договора с агентами ИП и ФЛ посредством подачи заявки на сайте Компании, доля автоматизации в процессах взаиморасчетов с розничными агентами достигла максимальных значений;

- доработаны сервисы дистанционного инициирования расторжений договоров страхования клиентами через сайт Компании и мобильное приложение.

Обеспечение информационной безопасности и поддержание эффективной деятельности СПАО «Ингосстрах» является необходимым условием 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.

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, НССО, НСА и пр., 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, 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 2024 году продолжились тенденции изменения структуры рынка корпоративного страхования. В целях снижения рисков роста просроченной дебиторской задолженности в Компании были усилены меры по контролю за дебиторской задолженностью и мониторингу внешних угроз.

Высокими темпами идет развитие онлайн-продаж продуктов на сайте и за счет интеграций с платформами крупных российских перевозчиков грузов, а также продаж через личный кабинет юридического лица, что позволяет наращивать объемы при снижении затрат на привлечение и обслуживание бизнеса. Компания оптимизирует процессы заключения договоров страхования и выплаты убытков, благодаря чему упрощаются процедуры и снижаются сроки для клиентов. В 2024 году был завершен проект по внедрению полноценного CRM для менеджеров, работающих с корпоративным бизнесом, что позволило создать единое автоматизированное рабочее место, значительно оптимизирующее процессы работы с клиентом, снижающее операционные риски и повышающее конверсию по договорам, а также упрощающее процессы работы с кросс-продажами.

В медицинском бизнесе в целом сохраняются негативные тенденции прошлых лет, связанные с ростом медицинской инфляции, которая по итогам 2024 года оценивается в 10,5 % от года к году с дальнейшим ускорением. Активная работа с лечебными учреждениями в части преференций, удержания средних чеков и подбора оптимальных провайдеров по критериям «цена-качество» по разным видам медицинской помощи позволяет успешно противостоять росту цен на услуги.

Основные тренды на рынке добровольного медицинского страхования:

- дальнейший рост преискурантов на медицинские услуги;
- фокус на здоровье и wellbeing-программы: рост спроса на дополнения/расширение социального пакета на смежные с ДМС сервисы;
- развитие цифровых сервисов: использование в работе ИИ, разработка API-интеграций с основными партнерами, крупными клиентами и ЛПУ, что значительно влияет на скорость и удобство взаимодействия;
- наличие продуктов «Виртуальной клиники» для физических лиц и компаний, предоставляемых как собственным штатом врачей, так и с привлечением провайдеров данных услуг.

В 2023–2024 гг. наблюдалась рекордно низкая безработица (2,3 % по итогам 2024 года), росла конкуренция за трудовые ресурсы. Вследствие этих явлений наличие социального пакета работодателя, включая ДМС, стало существенным преимуществом. Повышение спроса на ДМС ввиду роста конкуренции за кадры было сопряжено с новыми вызовами как в области андеррайтинга, так и сервисного обслуживания.

В части ОСАГО в 2024 году СПАО «Ингосстрах» уделяло значительное внимание развитию тарифной системы. Предпринятые меры позволили нарастить долю Компании на рынке ОСАГО, сохранив устойчивый финансовый результат, несмотря на существенный рост среднего убытка на рынке.

Клиенты — физические лица имели возможность проводить самоосмотр объектов 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. Реализован процесс оформления происшествия в личном кабинете на сайте, включая мобильную версию, по каско, ОСАГО, ИФЛ, КИС, ВЗР и НС.

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 2024 году СПАО «Ингосстрах» продолжило реализацию требований Банка России к платежеспособности страховых компаний (Положение № 781 «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 и ее стратегические цели;
- 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;
- Департамент качества и клиентского опыта, в функционал которого входит контроль соблюдения прав клиентов путем анализа обращений 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 Компании 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 Компании, актуарный анализ страховой деятельности и перестраховочной защиты, тарификацию, планирование и бюджетирование страховой деятельности;
- Инвестиционный департамент, основной задачей которого является управление инвестиционными активами Компании 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 СПАО «Ингосстрах» 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 СПАО «Ингосстрах» 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 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 2024 году внутренний аудит СПАО «Ингосстрах» дал оценку ряда бизнес-процессов в соответствии с применяемым риск-ориентированным подходом и разработал комплекс мер, направленных на повышение эффективности этих процессов и снижение рисков, присущих операционной деятельности. Также была продолжена работа по автоматизации контрольных функций в рамках 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 СПАО «Ингосстрах», согласно их компетенции и полномочиям.

Непрерывно проводимая специалистами Компании в процессе андеррайтинга оценка уровня допустимого риска и постоянные идентификация и анализ новых потенциальных рисков позволяют руководству СПАО «Ингосстрах» 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 2024 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 над эффективным применением тарифов в массовых видах страхования;

- подготовка и внедрение методических указаний по расчету тарифных ставок и применению поправочных коэффициентов по различным видам страхования имущества и ответственности;

- анализ проектов изменений законодательства, по результатам которого формируется позиция Компании, которая доводится до сведения РСА, ВСС, НССО, НСА 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 и клиентам, направленных на снижение убыточности;

- повышение уровня лояльности клиентов и партнеров за счет клиентской работы и при урегулировании убытков;

- развитие моделей ИИ в андеррайтинге страхования имущества физических лиц;

- отслеживание внешних угроз и своевременная адаптация условий программ и договоров страхования для корпоративных клиентов;

- предоставление услуг Инженерного центра по риск-аудитам промышленных и непромышленных объектов с целью снижения рисков при принятии указанных объектов на страхование и предоставления оптимальных условий страхования;
- развитие систем противодействия мошенничеству в страховании корпоративного бизнеса путем автоматизированной системы скоринга клиентов;
- предоставление уникального сервиса для сегмента логистических услуг, позволяющего существенно сократить финансовые затраты, связанные с претензионной работой.

В 2024 году СПАО «Ингосстрах» возобновило на очередной год все действующие перестраховочные программы, включая облигаторный договор по защите имущественных и строительно-монтажных рисков от катастрофических рисков. При этом по ряду программ произошли изменения в сторону увеличения лимитов и приоритетов.

Также сохранился тренд на использование доступной перестраховочной емкости компаний-перестраховщиков, обладающих достаточной финансовой устойчивостью, в целях диверсификации перестраховочной защиты.

Инвестиционные и финансовые риски

Система управления рисками СПАО «Ингосстрах» базируется на идентификации всех значимых видов рисков, с которыми может столкнуться Компания в процессе осуществления инвестиционной деятельности, их оценке и принятии мер по их минимизации.

Инвестиционные размещения осуществляются на основе принципа лимитирования рисков. При инвестировании средств Компания использует многоступенчатую систему лимитов, в том числе:

- лимиты, ограничивающие объем позиции на финансовый инструмент и/или одного контрагента/эмитента (группу связанных контрагентов/эмитентов);
- лимиты, ограничивающие размер 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, контролю лимитов, мониторинг текущего состояния совокупных показателей риска по операциям;
- оценку возможности проведения значимых для Компании инвестиционных и финансовых операций в части их объемов, срочности и доходности;
- рассмотрение вопросов установления внутренних ограничений на проведение финансовых операций с целью оптимизации активов и пассивов по срочности, доходности и ликвидности;

- координацию аналитической деятельности структурных подразделений по вопросам управления активами и пассивами, ликвидностью, инвестиционными доходами и расходами.

В 2024 году Компания продолжала придерживаться консервативных принципов инвестирования. Основу инвестиционного портфеля составляли инструменты с фиксированной доходностью (депозиты), а также долговые ценные бумаги с плавающими процентными ставками, позволяющими минимизировать процентный риск.

Вложения денежных средств осуществлялись в финансовые инструменты российского рынка, также в течение 2024 года завершился процесс замещения еврооблигаций на облигации, номинированные в российских рублях с привязкой к курсам иностранных валют.

Риски мошенничества и обеспечение информационной безопасности

В течение 2024 года количество выявленных попыток страхового мошенничества незначительно сократилось по сравнению с прошлым периодом (1419 против 1473). Вместе с тем оставалось высоким число попыток мошенничества с использованием полисов ОСАГО (около 90,8 % от общего числа выявленных попыток мошенничества). Проводится постоянный мониторинг, выявление и пресечение недобросовестных действий со стороны страховых посредников и сотрудников Компании. В результате предпринятых мер удается предотвращать неправомерные выплаты, часть из которых приходится 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 критериев, позволяющих объективно оценить уровень защищенности.

Риски, связанные с обеспечением информационной безопасности

В 2024 году возросло число атак, направленных на прерывание работоспособности публичных сервисов СПАО «Ингосстрах» (DDoS-атаки), — все они были пресечены. Увеличилось число сложных многоступенчатых атак с попытками эксплуатации уязвимостей, а также атак на пользователей Компании через мессенджеры. Для снижения их влияния регулярно проводятся оповещения и учения для сотрудников и агентов СПАО «Ингосстрах».

В целях соответствия регуляторным требованиям в 2024 году проводились мероприятия:

- по выполнению требований законодательства по защите персональных данных, включая внешний аудит системы защиты персональных данных;

- по выполнению требований законодательства по обеспечению безопасности критической информационной инфраструктуры РФ (КИИ), включая обследование объекта КИИ Компании и приведение его в соответствие с требованиями Закона 187-ФЗ;
- по устранению недостатков по результатам аудита 2023 года на соответствие требованиям Банка России (757-П и ГОСТ 57580.1).

В рамках управления рисками информационной безопасности согласованы и запущены работы по модернизации системы управления рисками информационной безопасности Компании.

Для обеспечения безопасности конфиденциальной информации проводились работы по постоянному мониторингу возможных утечек данных и нетипичных событий, а также своевременному реагированию на них для снижения рисков компрометации конфиденциальной информации и мошеннических действий в отношении СПАО «Ингосстрах».

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 которой остается автоматизированная информационная система (АИС) — она 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:

- Риск удорожания ИТ-разработки:
 - повышение квалификации внутренних сотрудников, переобучение на целевые стеки согласно сформированному плану мероприятий, проведение регулярных обучающих мероприятий: воркшопов, митапов, участие в ИТ-конференциях, формирование индивидуальных планов развития для перспективных специалистов внутри Компании;
 - сохранение текущего уровня ФОТ как внутри Компании, так и контроль удорожания затрат на внештатный персонал;
 - внедрение и поддержка решений преимущественно собственной разработки с эффективным использованием внутренней экспертизы;
 - внедрение методики и инструментов контроля за экономической эффективностью от реализации ИТ-изменений;
 - внедрение метрик для анализа команд с целью повышения эффективности изменений;
 - полноценное использование и развитие программы стажировки внутри Компании.
- Риски, связанные с необходимостью значительных изменений ИТ-ландшафта:
 - формирование и исполнение дорожной карты по совершенствованию и замене ИТ-систем;
 - осуществление перехода на облачные технологии;
 - для повышения отказоустойчивости инфраструктуры проведено внедрение системы мониторинга ЦОД, что позволяет обеспечить бесперебойную работоспособность ИТ-оборудования, оперативно информируя о важных показателях и факторах.
- Риски, возникающие при работе с персональными данными:

- создание единой системы логирования действий с персональными данными;
- создание единой системы управления идентификацией и доступом в домене безопасности.

В СПАО «Ингосстрах» на постоянной основе ИТ-подразделениями проводится работа по совершенствованию отказоустойчивой архитектуры информационных систем и сервисов для обеспечения непрерывной деятельности Компании.

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 2024 года Инженерным центром Компании проводились риск-аудиты как промышленных, так и непромышленных объектов в составе предприятий различного функционального назначения.

Ключевые факторы эффективности риск-аудитов, проводимых специалистами СПАО «Ингосстрах»

- Квалифицированный и мотивированный персонал:
 - высокий уровень профессиональной подготовки специалистов, обладание необходимыми знаниями, навыками и опытом для проведения страховых инженерных риск-аудитов;
 - развитая корпоративная культура, ориентированная на эффективность, ответственность и непрерывное профессиональное развитие.
- Эффективная организационная структура и взаимодействие:
 - продуманная система вертикальных и горизонтальных связей между подразделениями Инженерного центра, обеспечивающая качественную оценку и управление страхуемыми рисками;
 - оптимизация рабочих процессов для сбалансированного распределения нагрузки и повышения продуктивности сотрудников.
- Признанный профессионализм специалистов:
 - высокая репутация специалистов Инженерного центра в страховом сообществе, что позволяет формировать качественный страховой андеррайтинг на основе проведенных оценок рисков.
- Непрерывное повышение эффективности и инновации:
 - разработка и внедрение новых технологий и методик инженерной оценки рисков;
 - мониторинг лучших мировых практик и их адаптация к специфике деятельности Компании;
 - регулярное повышение квалификации специалистов и развитие внутренних компетенций.
- Развитие системы управления страховыми рисками:
 - сотрудничество с заинтересованными подразделениями Компании для совершенствования механизмов управления рисками;
 - открытость данных о результатах инженерной оценки рисков для всех заинтересованных подразделений, что способствует повышению уровня принятия обоснованных решений.

Инженерным центром разработаны и регулярно совершенствуются методики расчета рискозащищенности объектов страхования, на основании которых 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 нескольких на одной территории, гостиничных комплексов и ресторанов, зрелищных (спортивных) объектов и торгово-развлекательных (многофункциональных) комплексов, объектов на стадии проведения строительно-монтажных работ, а также универсальная программа для объектов различной функциональной принадлежности, расположенных на одной территории, и вспомогательная программа для расчета температурных параметров пожара твердых горючих веществ.

Помимо этого разработан программный комплекс для расчета оценки рисков объектов в области промышленности в составе 25 модулей: инженерные сети и коммуникаций, пожарная безопасность, промышленная безопасность, технологическое оборудование, соответствие объемно-планировочных решений и др. Применение разработанных программ позволяет уменьшить 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.

В 2024 году введены в эксплуатацию новые версии программы АРМ с повышенной точностью оценки рисков при страховании промышленных и непромышленных предприятий.

Устойчивое развитие СПАО «Ингосстрах»

В 2024 году СПАО «Ингосстрах» продолжило внедрять принципы устойчивого развития и реализовывать проекты в области корпоративной социальной ответственности.

Компания ежеквартально проводит донорские акции в партнерстве с Центром крови им. О.К.Гаврилова. Донорская программа охватила не только головной офис, но и региональные филиалы Компании — сотрудники сдали более 150 литров крови. За вклад в развитие донорства СПАО «Ингосстрах» было удостоено награды в номинации «Лучший корпоративный день донора» на III Всероссийском конкурсе лучших практик «Корпоративная культура донорства». Церемония награждения состоялась на ежегодном вечере Российского Красного креста в Москве.

В офисах СПАО «Ингосстрах» прошла акция «Логично жить экологично», в рамках которой сотрудники собирали пластиковые крышечки для переработки. В общей сложности удалось собрать 141 кг пластика в 13 городах: Воронеже, Иркутске, Костроме, Краснодаре, Москве, Нижнем Новгороде, Пензе, Ростове-на-Дону, Самаре, Саратове, Сочи, Тольятти и Чебоксарах. Все собранные крышечки были переданы в экоцентр «Сборка» для вторичной переработки.

Продолжая развивать культуру ответственного потребления, СПАО «Ингосстрах» стало партнером проекта «Благодарный шкаф» — в московских офисах сотрудники оставляли в специальных контейнерах одежду, обувь и домашний текстиль. По итогам года собрано более 590 кг вещей, часть из которых была передана нуждающимся, а непригодное для носки отправлено на переработку.

Второй год подряд Компания стала победителем национальной премии «Лучшие ESG-проекты России». В этом году на конкурс был представлен корпоративный музей СПАО «Ингосстрах», открытый в Москве в 2011 году. Деятельность музея включает проведение специальных образовательных программ для разных возрастных категорий

посетителей и направлена на повышение финансовой грамотности населения и развитие культуры страхования.

ЦУР 3: «Хорошее здоровье и благополучие»

В 2024 году в области ЦУР 3 по направлению медицинского страхования было разработано и запущено на рынок пять новых страховых продуктов:

- «ИнгоЛаб»;
- «Ментальное здоровье»;
- «Новый сетевой»;
- «ИнгоДМС. СМП и экстренный и неотложный стационар» для Санкт-Петербурга;
- «Виртуальная клиника (с психологической поддержкой)».

Были обновлены продукты «Клещевой энцефалит», «Онконавигатор», «Телемед Бизнес» и «ОнкоМед».

ЦУР 12: «Ответственное потребление и производство»

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

- 50,5 т макулатуры;
- 200 кг ламп люминесцентных прямых и ламп ртутных энергосберегающих;
- 98,05 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 составил 95 %;
- уровень показателя для страховых и не страховых посредников вырос до с 86 до 94%;
- процент хозяйственных операций, проводимых ЭДО, в 2024 году остался на уровне 2023 года — 48 %.

ЦУР 13: «Борьба с изменениями климата»

СПАО «Ингосстрах» продолжило анализ страховой суммы по продуктам с покрытием климатических рисков. Сумма выплат по программам, связанным с климатическими изменениями, за 2024 год составила 1 385,46 млн руб.

Клиентоцентричность

В 2024 году СПАО «Ингосстрах» сосредоточило усилия на системной работе с опытом клиентов, партнеров и сотрудников, сделав акцент на автоматизации и цифровизации процессов сбора данных, повышению эффективности в работе с обратной связью, улучшению клиентского опыта, что позволило добиться значимых результатов по операционной эффективности, а также дало возможность открытия новых проектов в рамках совершенствования бизнес-процессов и продуктов.

Клиентский опыт в цифрах



58 707 клиента

прошли регулярные опросы и оценили **NPS**; показатель за год составил **59%** (+3 п.п. к 2023 году), доля промоутеров - **77%**



2 604 проверки тайных покупателей

было совершено в офисах и контакт-центре. Результаты от года к году **показывают рост** и **соответствуют высокому уровню** сервиса результаты за год: офисы 90% (+1 п.п.) и КЦ 94% (+2 п.п.)



115 291 обращение

поступило от клиентов напрямую или из триггерных регулярных опросов, **сохраняемость клиентов после обращения - 57%**, при этом среди тех клиентов, которые лояльны к компании – сохраняемость выше



>700 предложений по улучшениям

было сформировано на основе обратной связи от клиентов, обращений и исследований клиентского опыта, из них **треть была реализована в компании**



∞ количество исследований

более 100 **ad-hoc** качественных и количественных исследований было реализовано, чтобы лучше понять потребности клиентов, собрать обратную связь о продуктах, процессах и коммуникации, построить клиентские пути и изучить лучшие практики конкурентов



1 034 идей

поступило от сотрудников, **73 идеи уже реализовано**, цифры растут от года к году

Совершенствование системы работы с клиентским опытом

В 2024 году сформировано окно работы с обращениями, которое объединило сообщения, поступающие на общекорпоративную электронную почту ingos24@ingos.ru и форму обратной связи на официальном сайте СПАО «Ингосстрах» (ранее выполнение функционала было децентрализовано). Это позволило вести обработку входящего потока обращений с корректным и своевременным выявлением жалоб и обеспечить полный контроль за соблюдением сроков их рассмотрения.

Проведена работа по корректировке анкет регулярных опросов клиентов розничного бизнеса, в том числе: скорректированы приглашения принять участие в опросе, сокращена длительность заполнения анкет, изменен дизайн приглашения и самого опроса. Данные действия позволили повысить годовое значение конверсии по ключевым опросам с 3,4 % в 2023 году до 6,8 % в 2024 году.

Продолжилась и расширилась работа с IngoVoice — брендированной онлайн-платформой для решения небольших исследовательских задач в короткие сроки. В 2024 году увеличилось количество исследований: 48 по сравнению с 30 в 2023 году. Также расширилось количество подразделений Компании, которые обращаются в IngoVoice с вопросами по изучению клиентского опыта.

Сформирован Отдел заботы о клиентах, который занимается обработкой обратной связи, что позволяет решать проблемы в моменте, а также анализировать их и предлагать улучшения для повышения операционной эффективности. За 2024 оказана помощь 5016 клиентам, до взаимодействия NPS — 50 %, после взаимодействия tNPS — 81 %, ожидаемый эффект — более 65 % клиентов сохранено в Компании. Внутри отдела запущен пилот по проактивным коммуникациям, ожидаемый эффект — возможность точно определить серые зоны на каждом этапе пути клиента в Компании, где нужна помощь, с проверкой гипотез за счет вариативности триггеров.

Цифровизация и автоматизация

Успешно завершен проект 266 «Разработка модулей платформы Voice of Customer», по результатам которого настроены реализация сбора обратной связи от сотрудников на всех этапах их пути (EJM), а также возможность прохождения опросов с мобильных

устройств и онлайн-доступ к результатам опросов для оперативного решения проблем клиентов.

В 2024 году было реализовано подавляющее количество задач «Тикетной системы», что позволило выстроить прозрачное и эффективное управление обращениями на всех этапах. Все обращения теперь фиксируются в централизованной базе, что позволяет автоматически маршрутизировать их на ответственных сотрудников в зависимости от тематики и отслеживать на всех этапах исполнения. Благодаря оптимизации сроков обработки и интеграции элементов ИИ в системы мониторинга и анализа Компания смогла повысить скорость и качество решения вопросов, что положительно отразилось на уровне удовлетворенности клиентов.

Развитие системы работы с идеями от сотрудников СПАО «Ингосстрах»

С 2024 года сервис «Есть идея!» стал единым окном для подачи всех видов предложений сотрудников. На внутрикорпоративном сайте запущена новая форма подачи идей. Расширился список направлений улучшений. Например, разработка и использование передовых технологий в бизнесе, внедрение и развитие ИИ в бизнес-процессах, предложения по компаниям группы. Важно, что при подаче идеи работники и сами участвуют в реализации. В 2025 году запланированы мероприятия для вовлечения сотрудников в решение актуальных бизнес-проблем.

Вовлеченность сотрудников

Проект по оценке вовлеченности сотрудников сильно трансформировался с 2024 года: больше времени уделяется работе с результатами, формированию плана улучшений с командами подразделений, инициативному участию сотрудников. Это дало импульс к развитию стратегического направления по трансформации корпоративной культуры.

По результатам опроса сотрудников в октябре 2024 года уровень вовлеченности составил 65 % и показал значимый рост на 2 п. п. в сравнении с 2023 годом, также выросла удовлетворенность 20 из 22 факторов рабочей среды.

Планы на 2025 год

Ключевые направления работы в 2025 году, начало которым было положено в 2024 году, по большей части связаны с формированием лучшего клиентского опыта.

1. Цифровизация клиентского пути: запуск обновленных онлайн-сервисов и мобильного приложения с упрощенными процессами оформления полисов, урегулирования убытков и взаимодействия с клиентами. Особое внимание будет уделено персонализации взаимодействия, чтобы более точно учитывать потребности клиентов.
Запущен проект по созданию омниканальности — единой информации о клиенте вне зависимости от точки контакта, которая будет обеспечивать бесшовный клиентский путь, а также сохранение истории коммуникации клиента с брендом за счет единого информационного пространства.
2. Совершенствование стандартов обслуживания: разработка дополнительных стандартов клиентского сервиса, охватывающих новые направления взаимодействия.
3. Управление клиентским опытом: выстраивание централизации метрик качества и клиентского опыта на всех уровнях иерархии Компании — операционном, тактическом и стратегическом. Прозрачная и открытая система показателей по продуктам и процессам Компании, которая доступна для регулярного мониторинга

- в ВІ-отчетности с возможностью прогнозирования показателей при учете текущих данных.
4. Развитие системы обратной связи: централизация всех источников получения обращений клиентов в единый процесс и системный анализ первопричин. Формирование проактивной поддержки клиентов: проведение пилотных проектов по предвосхищению клиентских ожиданий с учетом ретроспективных данных по клиенту.
 5. Клиентоцентричный подход в продуктах и процессах Компании: учитывание потребностей и опыта клиента при их создании и корректировке, фокус на формировании ценности для клиента.
 6. Развитие направления СХ-лидеров: подход, который состоит из всестороннего анализа источников информации от клиентов, посредников, сотрудников, бизнес-процессов, документации и т. п. и позволяет выявить зоны для изменений с формированием плана мероприятий, приоритезации и контроля их реализации совместно с другими подразделениями в рабочих группах.

Маркетинг и коммуникации

В 2024 году Компания продолжила развивать бренд-платформу СПАО «Ингосстрах» «Просто быть уверенным», подчеркивая важные атрибуты: легкое и удобное взаимодействие, современность и технологичность, простое оформление страховки.

Для продвижения была разработана креативная концепция «Будьте уверены в любом случае». Был применен новый подход — реклама, в которой ничего не произошло, а даже если произойдет — клиенты могут быть уверены в любом случае.

Охват по рекламной кампании в поддержку сайта составил 45,6 млн человек, посетителей на сайте стало больше на 36 %, 13 % от всего трафика пришли благодаря рекламной кампании.

В течение 2024 года было проведено около 380 офлайн-мероприятий, включая участие в отраслевых выставках и конференциях, а также охватных мероприятиях и партнерствах со спортивными мероприятиями.

По итогу 2024 года СПАО «Ингосстрах» больше ассоциируют со следующими характеристиками: понятные и простые условия страхования (+5 п. п.), удобный сайт для взаимодействия (+5 п. п.), современная и инновационная компания (+6 п. п.).

За 2024 год знание бренда «Ингосстрах» (Top of mind) выросло на 4 п. п. Также СПАО «Ингосстрах» вошло в топ-50 самых дорогих брендов России.

Информационная деятельность Компании в СМИ, новых медиа и социальных сетях в 2024 году была сосредоточена на продвижении страховых услуг, укреплении репутации бренда и повышении уровня финансовой грамотности населения.

За год в ведущих федеральных и региональных СМИ вышло свыше 22 тыс. публикаций, упоминающих СПАО «Ингосстрах». По данным системы мониторинга «СКАН Интерфакс», совокупный охват материалов составил 203 млн человек, увеличившись на 64 млн по сравнению с 2023 годом.

Эксперты СПАО «Ингосстрах» регулярно комментировали значимые события в страховой отрасли и экономике, предоставляя профессиональные оценки и разъяснения. В рамках этой работы в 2024 году опубликовано 314 материалов с комментариями спикеров СПАО «Ингосстрах», что обеспечило более 3,4 тыс. перепечаток в федеральных и региональных СМИ.

Компания активно взаимодействовала с популярными охватными медиа, воплощая в жизнь креативные спецпроекты, направленные на формирование положительного имиджа и продвижение страховых продуктов. В 2024 году реализовано 35 таких проектов в ведущих российских изданиях, освещающих темы путешествий, автострахования и

страхования недвижимости, онлайн-продуктов для бизнеса, цифровизацию Компании и продвигающих HR-бренд.

Официальные аккаунты СПАО «Ингосстрах» в социальных сетях и онлайн-сообществах продолжили привлекать аудиторию: совокупный охват коммуникаций в новых медиа составил более 20 млн пользователей, что на 5 млн превысило показатель 2023 года.

Участие в профессиональных объединениях

Созданию благоприятного правового климата для деятельности СПАО «Ингосстрах» содействует участие в профессиональных объединениях. Представительство в более чем 70 профессиональных общественных организациях позволило специалистам Компании участвовать в разработке и согласовании позиций профессионалов рынка по вопросам, определяющим направления развития в текущих условиях, а также способствовало решению стоящих перед страховым рынком задач. Эксперты СПАО «Ингосстрах» активно участвовали в разработке необходимых для страхового рынка инициатив и документов в таких страховых союзах, как ВСС, РСА, НССО и НСА.

Реквизиты

Полное наименование **Страхование 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)

Сайт Компании: www.ingos.ru