

УТВЕРЖДЕН
решением Общего собрания акционеров
СПАО «Ингосстрах»
«29» мая 2026 года (протокол № 66)

Предварительно утвержден
Советом директоров
СПАО «Ингосстрах»
«23» апреля 2026 года (протокол № 5/26)

ГОДОВОЙ ОТЧЕТ
О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СПАО «ИНГОССТРАХ»
В 2025 ГОДУ

Генеральный директор
СПАО «Ингосстрах»


_____ К. Б. Соколов

Главный бухгалтер
СПАО «Ингосстрах»


_____ В. А. Родькин

Содержание

ОТЧЕТ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ О РЕЗУЛЬТАТАХ РАЗВИТИЯ ОБЩЕСТВА ПО ПРИОРИТЕТНЫМ НАПРАВЛЕНИЯМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	3
ПОЛОЖЕНИЕ СПАО «ИНГОССТРАХ» НА СТРАХОВОМ РЫНКЕ.....	5
<i>Основные события и тенденции на российском страховом рынке в 2025 году.....</i>	5
<i>Позиционирование СПАО «Ингосстрах» на рынке страхования в 2025 году.....</i>	8
<i>Перспективы развития СПАО «Ингосстрах»</i>	9
ОСНОВНЫЕ ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	11
ПРИОРИТЕТНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	12
<i>Розничный бизнес.....</i>	12
<i>Онлайн-бизнес</i>	15
<i>Добровольное медицинское страхование</i>	15
<i>Корпоративное страхование</i>	16
<i>Развитие Инго Экосистемы.....</i>	17
<i>«Ингосстрах Exclusive»</i>	18
ИНВЕСТИЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ	19
РЕГИОНАЛЬНАЯ СЕТЬ	20
<i>Филиалы региональной сети.....</i>	20
<i>Загранпредставительства</i>	20
ДОЧЕРНИЕ КОМПАНИИ.....	20
<i>Дочерние компании в России</i>	20
ПЕРСОНАЛ.....	26
РИСК-МЕНЕДЖМЕНТ	32
УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ СПАО «ИНГОССТРАХ»	47
КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ.....	49
МАРКЕТИНГ И КОММУНИКАЦИИ	52
УЧАСТИЕ В ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ОБЪЕДИНЕНИЯХ	54
РЕКВИЗИТЫ	55

Отчет Совета директоров о результатах развития общества по приоритетным направлениям деятельности

Прошедший 2025 год можно охарактеризовать как успешный для страхового рынка и СПАО «Ингосстрах» (далее — Компания). В 2025 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 2025 год увеличились на 1,8 % по сравнению с прошлым годом — до 209,6 млрд руб. По прямому страхованию сборы СПАО «Ингосстрах» составили 194,5 млрд руб. Активы СПАО «Ингосстрах» в 2025 году выросли на 1,8 % и достигли 312,1 млрд руб. Собственный капитал Компании на 31 декабря 2025 года составляет 165,5 млрд руб. (рост на 8,8 % за 2025 год). Чистая прибыль Компании в 2025 году составила 10,1 млрд руб.

Благодаря профессиональному риск-менеджменту, а также аккуратной и взвешенной андеррайтинговой политике Компания сохраняет хорошие результаты по всем направлениям бизнеса при неизменном и безоговорочном выполнении своих обязательств перед клиентами.

2 декабря 2025 года рейтинговое агентство «Эксперт РА» подтвердило рейтинг финансовой надежности СПАО «Ингосстрах» на уровне ruAAA по российской шкале и на уровне BBB+ — по международной, прогноз по обеим оценкам стабильный. Компании ежегодно присваивается максимальный рейтинг финансовой надежности «Эксперт РА» по российской шкале, начиная с 2002 года.

В 2025 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 16,8 % и объемом сборов в 56,9 млрд руб. В 2025 году Компания заняла второе место по обязательному страхованию гражданской ответственности владельцев транспортных средств с долей рынка 15,4 %, увеличив сборы на 1,6 % — до 50,9 млрд руб. По направлению страхования имущества граждан в 2025 году обеспечен показатель прироста сборов в 10,1 %. Численность агентов на 31 декабря 2025 года составила 23,3 тыс. человек.

Компания продолжает активную работу по развитию онлайн-канала для своих клиентов. Запущен функционал самоосмотра каско в личном кабинете пользователя, являющийся финальным этапом продажи полиса. Ранее это было доступно только через мобильное приложение. Первыми среди российских страховых компаний запустили собственное мини-приложение в мессенджере МАХ.

В 2025 году экономический эффект от ИИ увеличился более чем в 2,5 раза с 362,5 млн руб. до 937,5 млн руб. Основными драйверами стали модели рисков и тарификации — рост более чем в 3,8 раз (до 464 млн руб. по ОСАГО и 295 млн. руб. по КАСКО), модели в CRM принесли на 9 % больше (178,5 млн руб.). Были разработаны новые решения, а также улучшались уже созданные модели, которые в 2025 году показали лучшие, чем рыночные, метрики — кодогенерация, распознавание документов — в 1,5 раза лучше рыночных решений, помощь в принятии врачебных решений — в 1,4 раза лучше, чем аналогичные модели на российском рынке.

В рамках развития CRM в 2025 году клиентам было направлено более 240 млн коммуникаций, покрытие контактов с положительной ожидаемой доходностью составило 86 %. Количество используемых в CRM-процессах ИИ-моделей выросло до 40.

В 2025 году развитие информационных технологий в компании было сфокусировано на реализации программы перехода на российское программное обеспечение (в соответствии с регуляторными требованиями) и на развитии ИИ.

В части импортозамещения: завершили перевод домена «Несчастный случай» на новый стек технологий (в два раза сокращено время на создание договора), осуществили первую продажу полиса ОСАГО на новой продуктивной среде в приложении IngoPro. С учетом изменения регуляторных требований 2025 года была утверждена дорожная карта реализации программы импортозамещения.

В части ИИ:

- Развиваются инструменты кодогенерации. Внедрен ИИ-агент Code Review Pull Request: сроки проведения корректировки и редактирования кода для его последующей интеграции в рабочую среду сокращены на ~50 % при сравнении ноября и декабря 2025 года. Запущен ассистент кодогенерации, ускоряющий процессы разработки и аналитики.

- Запущено MVP-решение — IngoCopilot (платформа предоставляет возможность взаимодействия с внутренними LLM-моделями).

Дополнительно особое внимание уделялось повышению стабильности и доступности ИТ-систем и сервисов, организован «Ситуационный центр» с непрерывным 24/7 мониторингом сервисов.

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 2025 году

Число страховых организаций (субъектов страхового дела), имеющих лицензию на проведение страховых операций, в реестре Банка России в 2025 году сократилось на 2 единицы — всего 129 единиц, и концентрация российского страхового рынка незначительно снизилась. По итогам 2025 года на первые 10 страховых компаний пришлось 75,1 % суммарных сборов на страховом рынке без обязательного медицинского страхования (ОМС), что на 0,2 п. п. ниже показателя 2024 года. При этом концентрация рынка «Всего без ОМС и жизни» увеличилась. За 12 месяцев 2025 года на первые 10 страховых компаний пришлось 81,1 % суммарных сборов, что на 0,6 п. п. выше, чем в аналогичном периоде прошлого года.

В целом страховой рынок «Всего без ОМС» вырос на 6,9 % — до 3,977 трлн руб. (за 2024 год прирост премий составил 62,8 %). В IV квартале 2025 года страховой рынок снизился на 7,5 % по сравнению с IV кварталом 2024 года, а объем собранных премий составил 1,214 трлн руб.

Наибольшее влияние на динамику сборов премий в 2025 году оказал рост инвестиционного страхования жизни, которое компенсировало снижение взносов накопительного страхования жизни. В результате совокупные сборы в сегменте некредитного страхования жизни выросли на 11,2 % по сравнению с 12 месяцами 2024 года. Снижение взносов наблюдалось в страховании заемщиков и ОСАГО, а рост — в страховании имущества юридических и физических лиц и автокаско.

Значимую поддержку рынку «Всего без ОМС» оказал рост собранных премий к результатам 2024 года в сегментах: страхование жизни (+220,5 млрд руб. или +10,8 %), страхование имущества юридических лиц (+19,4 млрд руб. или +12,9 %), страхование каско (+15,7 млрд руб. или +4,9 %), страхование имущества граждан (+10,7 млрд руб. или +8,5 %), страхование финансовых и предпринимательских рисков (+9,5 млрд руб. или +13,1 %).

По итогам 2025 года рынок без ОМС и страхования жизни вырос на 2,1 % и достиг 1723,0 млрд руб. Сборы страховщиков в сегменте страхования жизни выросли на 10,8 % — до 2253,6 млрд руб.

Рынок страхования ОСАГО демонстрирует снижение премий на 0,5 % — до 330,3 млрд руб. При росте заключенных договоров на 22,3 % средняя премия снизилась на 18,6 %. Снижению стоимости страхового полиса и росту числа заключенных договоров в том числе способствовало начало продаж краткосрочных страховых полисов. Объем выплат по ОСАГО по итогам 2025 года вырос на 9,4 % — до 221,0 млрд руб.

Рынок автокаско демонстрирует прирост на 4,9 % — до 338,8 млрд руб., что было обеспечено физическими лицами. Это произошло несмотря на снижение продаж новых автомобилей и объемов выданных автокредитов и компенсировало спад взносов по договорам, заключенным с юридическими лицами. Розничный сегмент автокаско поддерживает рост спроса на страхование подержанных автомобилей в связи с удорожанием транспортных средств и восстановительного ремонта. Продажи новых автомобилей снизились на 15,6 % по сравнению с 2024 годом. Объем выплат по автокаско

за 2025 год вырос на 31,5 % — до 217,5 млрд руб. за счет повышения стоимости ремонта на фоне подорожания автозапчастей и увеличения числа заключенных ранее договоров.

В 2025 году рынок страхования имущества юридических лиц вырос на 12,9 % — до 170,3 млрд руб., а выплаты выросли на 0,7 % — до 65,5 млрд руб.

Рынок страхования прочего имущества граждан демонстрирует прирост на 8,5 % — до 136,9 млрд руб. При этом страхование строений и домашнего имущества граждан сократилось, а страхование прочего имущества граждан увеличилось почти на треть. Выплаты по страхованию имущества граждан по итогам 2025 года уменьшились на 12,9 % по сравнению с аналогичным периодом прошлого года — до 15,6 млрд руб.

Рынок страхования ДМС, включая страхование выезжающих за рубеж, демонстрирует падение на 1,4 % — до 323,7 млрд руб. Это связано во многом с падением сегмента страхования иных граждан за счет снижения части взносов, приходящейся на страхование заемщиков. Объемы выплат по ДМС за 2025 год вырос на 21,6 % — до 233,4 млрд руб.

По итогам 2025 года общий объем премий по страхованию жизни повысился на 10,8 % — до 2,254 трлн руб. с повышением доли с 55 до 57 %. Страхование жизни сохраняет первое место по сборам среди всех сегментов рынка с развитием практически одного канала продаж — банковского. В 2025 году прирост выплат по договорам страхования жизни составил 17,8 % — до 1,663 трлн руб. Объем взносов по НСЖ сократился на 15,8 % — до 1,2 трлн руб. в связи с эффектом высокой базы второй половины 2024 года. Сборы в сегменте ИСЖ в 2025 году повысились на 81,6 % — до 911,5 млрд руб. за счет развития таких продуктов.

В корпоративном блоке по результатам 2025 года обозначилась положительная динамика в страховании имущества юридических лиц (+12,9 %), сельскохозяйственном страховании (+9,9 %), страховании добровольного и обязательного ОПО (+17,1 % — весь рост пришелся на добровольное ОПО, ОС ОПО снизилось на 1,6 %) и страховании средств железнодорожного транспорта (+26,7 %).

Рынок страхования от несчастного случая и болезней по результатам 2025 года демонстрирует снижение премий на 6,3 % — до 157,5 млрд руб.

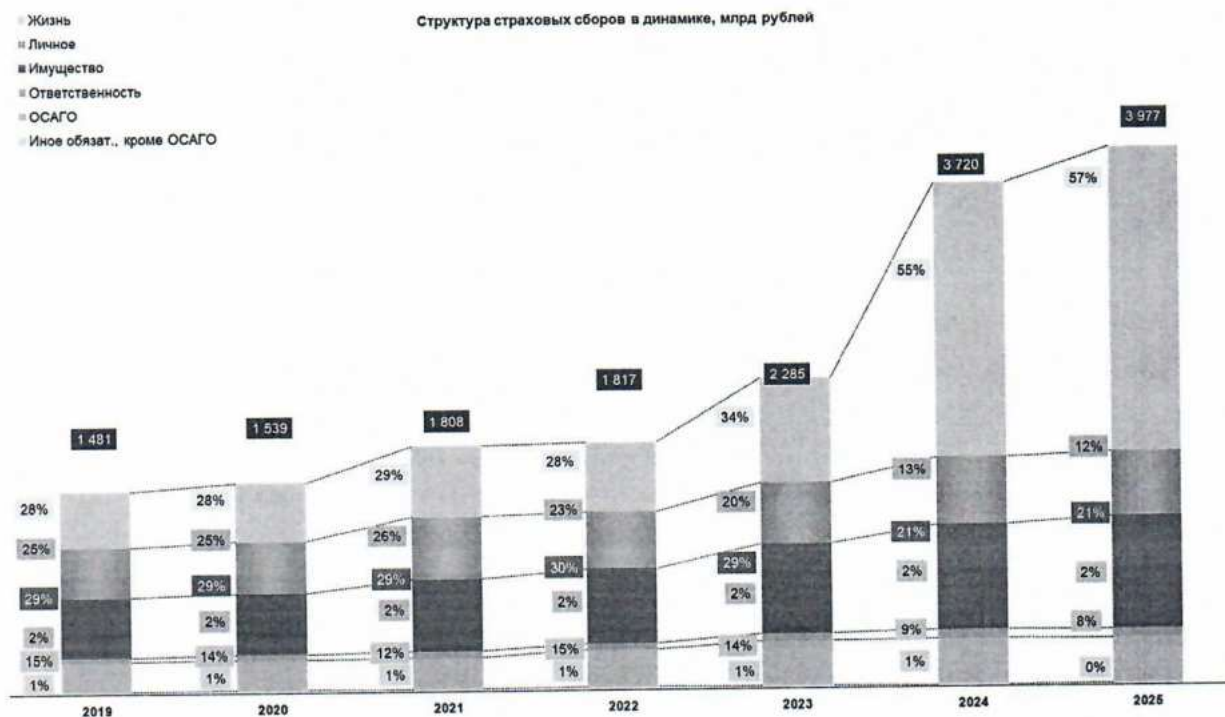
Страховые премии (взносы) и страховые выплаты за 2025 год (млрд руб.)

	Страховые премии	Прирост к 2024 году	Страховые выплаты	Прирост к 2024 году
1. По добровольному страхованию:	3 627,5	7,7%	2 323,6	19,6%
по страхованию жизни	2 253,6	10,8%	1 662,8	17,8%
по личному (кроме страхования жизни)	481,1	-3,1%	270,4	18,5%
по имущественному (кроме страхования ответственности)	827,7	6,7%	378,1	29,3%
по страхованию ответственности	65,0	1,5%	12,4	23,1%
2. По обязательному страхованию (кроме ОМС):	349,1	-0,5%	225,3	9,4%
в т.ч. по ОС ОПО	2,9	-1,6%	0,5	27,4%
в т.ч. по ОСГОП	2,8	-4,8%	1,0	19,9%
в т.ч. по ОСАГО	330,3	-0,5%	221,0	9,4%
Итого по рынку без ОМС	3 976,6	6,9%	2 548,7	18,6%

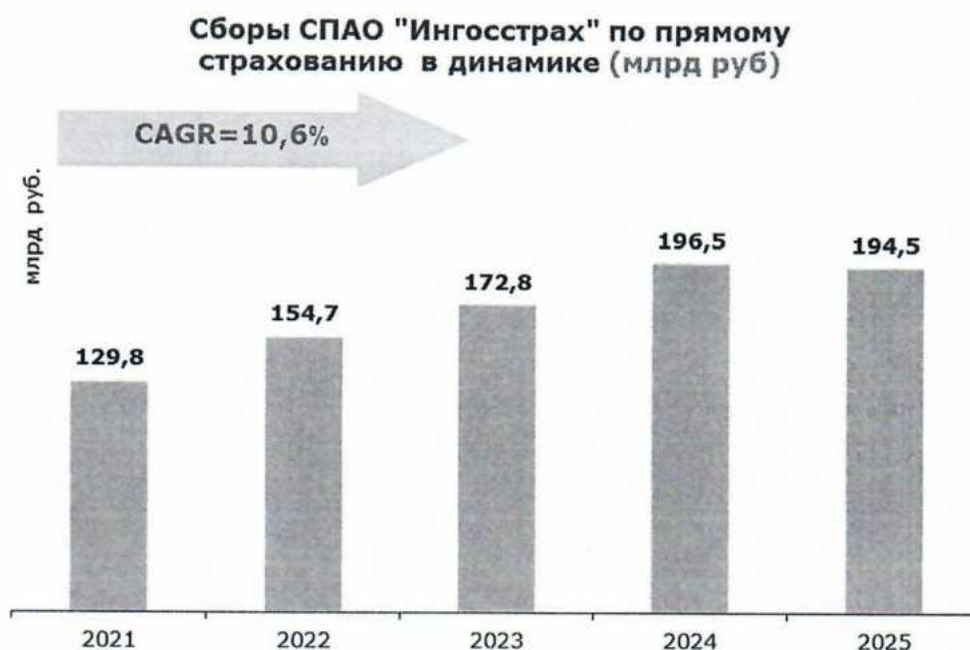
Структура страхового рынка (без учета ОМС) в 2023–2025 годах (млрд руб.)

Показатели деятельности	2023 год	2024 год	2025 год
Итого без ОМС, млрд. руб.	2 285,1	3 720,0	3 976,6
Страхование жизни	775,1	2 033,1	2 253,6
Доля в общем сборе премии	33,9%	54,7%	56,7%
Личное страхование	453,6	496,3	481,1
Доля в общем сборе премии	19,8%	13,3%	12,1%
Имущественное (кроме страхования ответственности)	659,5	775,7	827,7
Доля в общем сборе премии	28,9%	20,9%	20,8%
Страхование ответственности	52,3	64,1	65,0
Доля в общем сборе премии	2,3%	1,7%	1,6%
ОСАГО	324,4	331,9	330,3
Доля в общем сборе премии	14,2%	8,9%	8,3%
Иное обязательное, кроме ОСАГО	20,2	18,9	18,9
Доля в общем сборе премии	0,9%	0,5%	0,5%

Структура страховых сборов в динамике, млрд руб.



Позиционирование СПАО «Ингосстрах» на рынке страхования в 2025 году



По прямому страхованию сборы СПАО «Ингосстрах» за 12 месяцев 2025 года снизились на 1,1 % — до 194,5 млрд руб., а по прямому страхованию и рискам, принятым в перестрахование, увеличились на 1,8 % по сравнению с прошлым годом — до 209,6 млрд руб.

СПАО «Ингосстрах» заняло шестое место на рынке страхования по сборам «Всего без ОМС» среди страховых компаний с долей рынка 4,9 %. На рынке «Всего без ОМС» и страхования жизни (non-life) Компания оказалась на третьем месте с долей рынка 11,4 %.

В 2025 году СПАО «Ингосстрах» заняло лидирующие позиции в основных сегментах розничного страхования: второе место по объемам сборов розничного страхования и первое место в сегменте страхования автокаско с долей рынка 16,8 % и объемом сборов в 56,9 млрд руб. Также Компания заняла второе место по обязательному страхованию гражданской ответственности владельцев транспортных средств с долей рынка 15,4 %, увеличив сборы на 1,6 % — до 50,9 млрд руб., а по направлению страхования имущества граждан обеспечен показатель прироста сборов в 10,1 %. Помимо этого, в 2025 году Компания уверенно удержала второе место по страхованию корпоративных видов бизнеса.

Выплаты СПАО «Ингосстрах» за 2025 год увеличились на 15,4 % — до 111,6 млрд руб.

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

	2025 год	Прирост к 2024 году	Доля рынка 2025 года
Страховая премия (всего):	194,5	-1,1%	4,9%
1. по добровольному страхованию:	142,1	-1,9%	3,9%
по личному (кроме страхования жизни)	25,9	17,9%	5,4%
по имущественному (кроме страхования ответственности)	104,5	-2,0%	12,6%
по страхованию ответственности	11,7	-28,5%	17,9%
2. по обязательному страхованию (кроме ОМС), в том числе:	52,4	1,4%	15,0%
по ОСАГО	50,9	1,6%	15,4%
по ОС ОПО	0,5	-4,1%	16,3%
по ОСГОП	1,1	-4,6%	38,6%

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

В добровольном имущественном страховании (кроме страхования ответственности) за 2025 год СПАО «Ингосстрах» заняло второе место с долей рынка 12,6 %, а в добровольном страховании ответственности — первое место с долей рынка 17,9 %. Лидерство СПАО «Ингосстрах» в указанных сегментах обусловлено прочными позициями в корпоративном страховании, автостраховании и страховании специальных рисков. Особенно сильными были и остаются позиции Компании в страховании сложных видов риска, где СПАО «Ингосстрах» традиционно в числе лидеров.

В добровольном личном страховании за 2025 год СПАО «Ингосстрах» заняло шестое место с долей рынка 5,4 %.

Перспективы развития СПАО «Ингосстрах»

Основная цель действующей стратегии СПАО «Ингосстрах» — развитие человекоцентричного подхода и сохранение бизнес-модели долгосрочного прибыльного роста. 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 и урегулирования, а также развитие новых онлайн-сервисов и прямых каналов

- внедрение единого публичного стандарта взаимодействия Компании с клиентами;
- 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 искусственного интеллекта, включая мультиагентные системы, направленные на обеспечение повышения качества клиентского обслуживания и улучшение операционной эффективности.

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

- при выводе на рынок новых продуктов и актуализации существующих будет делаться акцент на применение технологий искусственного интеллекта, позволяющих значительно улучшить показатели продуктов;
- развиваются системы работы с большими данными, внедряются модели искусственного интеллекта 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 и выработке на одного штатного сотрудника;
- взвешенному подходу к риск-менеджменту;
- защите персональных данных клиентов;
- комплексному обеспечению информационной безопасности;
- мероприятиям по выявлению и противодействию страховому мошенничеству (внедрение новых инструментов и технологий).

Компания следует вектору внутренней оптимизации, который включает:

- непрерывное развитие информационных технологий, включая разработку решений на наиболее современных и отказоустойчивых технологических стеках;

- реализацию проектов, направленных на цифровую трансформацию Компании;
- повышение связанности продуктов и услуг дочерних компаний, усиление синергетического эффекта на финансовые показатели Компании и удовлетворенности клиентов;
- повышение узнаваемости бренда СПАО «Ингосстрах» на рынке;
- реализацию проектов, направленных на улучшение клиентского опыта и эффективную работу с обратной связью;
- усиление аналитического блока, использование аналитических и предиктивных систем, основывающихся на использовании больших массивов данных;
- развитие производственной системы Компании, направленной на непрерывное внутреннее совершенствование бизнес-процессов.

Основные финансово-экономические показатели деятельности

Результаты деятельности

Сборы страховой премии СПАО «Ингосстрах» по прямому страхованию и рискам, принятым в перестрахование, в 2025 году выросли на 1,8 % относительно показателя 2024 года и составили 209,6 млрд руб. СПАО «Ингосстрах» обладает весомым объемом собственных средств и из года в год значительно перевыполняет установленный законодательством норматив по соотношению собственных средств (капитала) и принятых обязательств (142 % на 31.12.2025 при пороговом значении в 105 %).

Активы СПАО «Ингосстрах» в 2025 году выросли на 1,8 % и достигли 312,1 млрд руб. Собственный капитал Компании на 31.12.2025 составляет 165,5 млрд руб. (рост на 8,8 % за 2025 год). Чистая прибыль Компании в 2025 году — 10,1 млрд руб.

Рейтинги финансовой устойчивости

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

В декабре 2025 года агентство «Эксперт РА» в очередной раз 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:

- высокие размерные показатели и рыночные позиции;
- высокая социально-экономическая значимость;
- высокий уровень стабильности страхового портфеля и диверсификации как по линиям бизнеса, так и по географии деятельности, клиентской базе и каналам распространения страховых продуктов;
- высокое качество активов компании и их диверсификация;

- высокое нормативное соотношение собственных средств и принятых обязательств страховщика;
- высокий уровень ликвидности;
- уровень операционных показателей;
- высокое качество перестраховочной защиты;
- высокий уровень корпоративного управления и информационной прозрачности;
- уровень стратегического и финансового планирования, а также качество организации системы риск-менеджмента.

Приоритетные направления деятельности

Розничный бизнес

Автострахование

По результатам 2025 года СПАО «Ингосстрах» занимает первое место на рынке каско с долей 16,8 %. Начисленная премия по договорам добровольного страхования автотранспорта составила 56 883 млн руб. (см. таблицу 2), что на 7,64 % больше по сравнению с 2024 годом.

Начисленная премия по договорам обязательного страхования автогражданской ответственности составила 50 860 млн руб. (см. таблицу 2), что на 1,60 % больше по сравнению с 2024 годом. По результатам 2025 года СПАО «Ингосстрах» вышло на второе место на рынке ОСАГО как по количеству договоров, так и по объему собранной премии с долей 15,4 %.

Выплаты по убыткам розничного бизнеса в 2025 году увеличились относительно 2024 года на 18,95 % и составили 73,8 млрд руб. Объем выплат вырос: по автокаска на 36,22 %, по ОСАГО на 6,56 %. По страхованию имущества физических лиц объем выплат сократился на 7,91 %. Всего в 2025 году было урегулировано порядка 586,4 тыс. убытков по договорам розничного бизнеса, причем по каско — 170,8 тыс., по ОСАГО — 361,3 тыс. (см. таблицу 3).

Таблица 1. Количество заключенных договоров

Розничный бизнес	2024 год	2025 год	Изменение 2025 года к 2024-му, %
Автокаска	1 204 782	1 100 872	-8,62
ОСАГО	5 831 679	6 275 090	7,60
ДСАГО	128 559	123 554	-3,89
Страхование имущества граждан	1 903 355	1 434 555	-24,63
ИТОГО	9 068 375	8 934 071	-1,48

Таблица 2. Начисленная премия (млн руб.)

Розничный бизнес	2024 год	2025 год	Изменение 2025 года к 2024-му, %
Автокаско	52 847	56 883	7,64
ОСАГО	50 058	50 860	1,60
ДСАГО	822	887	7,90
Страхование имущества граждан	7422	8170	10,07
ИТОГО	111 149	116 799	5,08

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.		
	2024	2025	Изменение 2025 года к 2024-му, %	2024	2025	Изменение 2025 года к 2024-му, %	2024	2025	Изменение 2025 года к 2024-му, %
Автокаско	165 216	173 634	5,1%	148 359	170 840	15,2%	25 733	35 053	36,2%
ОСАГО	324 216	337 283	4,0%	341 665	361 277	5,7%	33 603	35 809	6,6%
ДСАГО	237	307	29,5%	194	209	7,7%	144	200	38,5%
ИФЛ	13 968	11 819	-15,4%	14 515	13 068	-10,0%	1 781	1 640	-7,9%
ВЗР	29 348	45 581	55,3%	26 805	40 968	52,8%	851	1 181	38,8%
ИТОГО	532 985	568 624	6,7%	531 538	586 362	10,3%	62 112	73 883	19,0%

Основные изменения в автостраховании за 2025 год:

- Запущены продукты и опции: страхование от поломок, юридическая поддержка, гарантия мобильности, дополнительные возможности бесправочного обращения, миникаско «От бесполисных».
- В целях повышения качества обслуживания по убыткам автокаско обеспечен процесс поиска альтернативной станции ремонта / поиска автозапчастей на агрегаторах и через поставщиков.
- Количество обработанных запросов в 2025 году превысило 9000 шт.
- Выполнен комплекс мероприятий по сохранению скидки от рекомендованных розничных цен запчастей на уровне плановых значений.

- Реализован ряд проектов, касающихся улучшения процессов урегулирования убытков: повышение доли автовыдачи направления на ремонт за 1 минуту в каско (до 20 % от оформляемых происшествий онлайн), экспресс-принятие решения по ОСАГО, пилот по централизации контакт-центра.

- Получены награды «Агентство SDI360°»: лучшие в номинации «Цифровое урегулирование»; награда в премии CX World в номинации «Лучший клиентский опыт». Топ-1 в урегулировании каско и ОСАГО по версии агентства ORO по заказу синдикативного исследования BCC.

- Запущен проект импортозамещения модуля продаж ОСАГО, который должен сделать процесс оформления полиса проще, быстрее и лучше. Первый тестовый договор оформлен в конце 2025 года, работу в новом модуле планируется начать уже в середине 2026 года.

Страхование имущества и гражданской ответственности, комплексное ипотечное страхование

В течение 2025 года было заключено 1,4 млн договоров страхования имущества граждан (см. таблицу 1), что на 24,6 % меньше, чем годом ранее. При этом сборы премии выросли до 8,2 млрд руб., что на 10,1 % больше по сравнению с 2024 годом. По результатам 2025 года в сегменте страхования имущества граждан Компания занимает шестое место с долей рынка 6,0 %.

В течение 2025 года было урегулировано 13 068 убытков по договорам страхования имущества физических лиц, что на 9,9 % меньше, чем в предыдущем периоде. Выплаты по страхованию имущества физических лиц в 2025 году составили 1 640 млн руб., что на 7,9 % меньше по сравнению с предыдущим периодом.

Были запущены такие новые страховые продукты, как «Инговет» (страхование домашних животных), «Дом без забот» (страхование отделки в домах ИЖС, находящихся в залоге), а также «Страховой депозит» (страхование имущества без привязки к адресу объекта). Проведены модификации страховых продуктов «Платинум», «Моя квартира», «Мобильный». Все изменения расширяют страховое покрытие и упрощают процесс заключения договора.

В части **комплексного ипотечного страхования**: на сайте добавлены новые банки; продолжилась работа над упрощением заключения договора.

Страхование путешествующих

В течение 2025 года было заключено более 2,7 млн договоров страхования путешествующих, что на 66,5 % больше, чем годом ранее. Количество заявленных страховых случаев за 2025 год составило 45 581 (в 2024 году — 29 348), увеличение на 55,31 %. Количество урегулированных страховых случаев составило 40 968, что на 52,84 % больше, чем в 2024 году. Всего за 2025 год выплачено: 1 181 млн руб., увеличение составило 38,77 %.

Основные изменения в страховании путешествующих за 2025 год:

- выпущены новые правила ВЗР со значительно расширенным перечнем рисков, например, с таким риском, как «Задержка рейса»;
- обновлены продукты «По России» и «Невыезд»;
- продукт «Год без забот» запущен во фронтальных офисах;
- выделена опция «Экстремальный спорт».

Онлайн-бизнес

Команда дистанционных продаж выросла год к году на 10,9 %, показав рост по всем линиям бизнеса, и вышла в финал «Хрустальной гарнитуры — 2025» в 10 номинациях (финал 18.03.2026).

Добровольное медицинское страхование

Финансовые показатели

	2024 год, млрд руб.	2025 год, млрд руб.	Изменение 2025 года к 2024-му, %
Сборы (МСФО17)	15,685	18,447	+17,6
Выплаты	10,613	12,529	+18,1

Сборы 2025 года выросли относительно 2024-го и составили 18,5 млрд руб. Произошел значимый рост сборов в сегменте среднего и малого бизнеса; сборы в региональной сети увеличились на 14 %.

В течение 2025 года в рамках добровольного медицинского страхования Компания работала в следующих фокусных направлениях:

- привлечение нового бизнеса;
- удержание действующих клиентов с сохранением уровня средней премии при пролонгации выше уровня мед. инфляции;
- контроль за средним чеком и борьба с ростом преysкурантов;
- дальнейшее развитие «Виртуальной клиники»;
- контроль маржинальности крупных клиентов.

Реализованные мероприятия позволили значительно улучшить показатели валовой маржи.

В 2025 году были разработаны и запущены следующие цифровые продукты и сервисы:

- Коробочный страховой продукт «Кластеры» — предрассчитанное предложение для клиентов высокомаржинального сегмента СМБ в Москве и регионах. В 2025 году заключено 92 договора, сборы с момента запуска составили 90 млн руб.
- Реализован функционал автоматической пролонгации договора на 3 года в один клик.

- Онлайн-урегулирование убытков — подача заявлений на возмещение расходов через личный кабинет на сайте и в приложении IngoMobile, 83 % заявлений подается в онлайн-режиме.

- Внедрена API-интеграция с клиниками. Первыми партнерами в рамках реализации проекта стали «МЕДСИ» и «Будь Здоров». Интеграция позволила сократить сроки согласования услуг с 3 дней до 1 часа.

- Вызов врача на дом — застрахованный в режиме реального времени может отслеживать перемещение врача на карте. Эта доработка повышает уровень доверия клиентов и снижает нагрузку на МКЦ.

- В 2025 году активно развивалась «Виртуальная клиника» — количество обращений выросло в 1,7 раза и достигло 26 тыс., 52 % обращений закрыто без визита в клиники; клиентская оценка: 4,8.

- Проводилась дальнейшая автоматизация согласований медуслуг для застрахованных — доля автовыпуска за 2025 год выросла с 42 до 56 %, выпущено более 130 тыс. гарантийных писем.

Проходило активное подключение онлайн-записи в дружественные ЛПУ через мобильное приложение — количество клиник с онлайн-записью за год выросло более чем в 2 раза и достигло 377.

Корпоративное страхование

Несмотря на стагнацию в экономике и значительное влияние внешних и внутренних ограничений, рынок корпоративного страхования сохранился на уровне прошлого года, показав естественный прирост в 5 %. В отличие от предыдущих трех лет, когда основными драйверами роста рынка корпоративного страхования были морские риски и страхование грузов, в 2025 году основной рост сложился в направлениях страхования имущества юридических лиц (+12 млрд руб. или 11 %) и строительно-монтажных рисков (+7,4 млрд руб. или 19 %).

Компании удалось сохранить второе место в рейтинге топ-5 лидеров корпоративного страхования.

В части страхования имущества юридических лиц страховыми компаниями было собрано более 170 млрд руб., что на 13 % больше, чем в 2024 году, СПАО «Ингосстрах» удалось увеличить сборы на 2,7 млрд руб. (+17 %) по данному направлению и удержать второе место в рейтинге.

Рынок страхования грузов снизился на 6 % по отношению к аналогичному периоду прошлого года, и объемы рынка сократились с 52 до 49 млрд руб., при этом Компания продолжает сохранять первое место, возглавляя рейтинг крупнейших страховщиков грузов.

Из-за глобальных внешних вызовов рынок страхования морских рисков сократился на 2 %, но Компании также удалось сохранить свои лидерские позиции и удержать первое место в рейтинге крупнейших страховщиков в данном сегменте.

По направлению страхования прочей ответственности рынок также снизился на 6 % и составил 31 млрд руб. (-1,8 млрд руб. к результатам прошлого года). По итогам года СПАО «Ингосстрах» удалось вернуть себе лидерское первое место в рейтинге, несмотря на ожесточенную конкуренцию и общую ситуацию в экономике.

После бурного роста в 2024 году в связи со стартом продаж ОСГОП такси общий рынок страхования гражданской ответственности перевозчика показал снижение на 5 %. При этом сборы и долю рынка Компании удалось сохранить на уровне прошлого года, что позволило уверенно удержать лидерскую позицию с отрывом от ближайшего конкурента более чем в два раза.

По обязательному страхованию ОПО СПАО «Ингосстрах» удалось сохранить второе место в рейтинге с удержанием доли рынка на уровне прошлого года.

По итогам 2025 года рынок страхования авиационных рисков в отсутствии значимых драйверов и с устареванием общего авиационного парка показал отрицательную динамику на 1 %, при этом СПАО «Ингосстрах» сохранило позиции в тройке лидеров данного сегмента рынка.

В 2025 году СПАО «Ингосстрах» продолжило наращивать присутствие в онлайн-сегменте по целому ряду направлений корпоративного страхования, и по итогам года сборы в онлайн-канале составили более 2 млрд руб.

Также 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, наращивая сборы через личный кабинет по нескольким направлениям корпоративного страхования. Также в 2025 году были запущены продажи онлайн-продуктов на разных онлайн-площадках (Банки.ру, Сравни.ру и пр.), проведены интеграции с бизнес-блогерами в части продвижения онлайн-продуктов КБ и подключены 14 новых компаний к универсальному АПИ по грузам, что в совокупности позволило нарастить сборы и сохранить второе место в рейтинге крупнейших страховщиков онлайн.

Развитие Инго Экосистемы

В блоке развития Инго Экосистемы в 2025 году были достигнуты следующие результаты:

- база клиентов экосистемы выросла на 19 % и составила более 1314 тыс. человек;
- количество POS-активных карт выросло в 1,5 раза;
- количество проданных подписок Инго по итогам года выросло в 3 раза и составило 238 тыс. штук, в том числе Инго Плюс — 216 тыс. штук и Инго Премиум — 22 тыс. штук;
- среднегодовой доход на одного активного клиента экосистемы с конца 2024 года вырос на 25 %.

Реализован ряд важных задач, перечисленных ниже.

- **Программа лояльности Инго Бонус:**

- продуман легкий вход в программу лояльности в момент покупки полиса СПАО «Ингосстрах» в онлайн- и офлайн-каналах СПАО «Ингосстрах»;
- выполнен выпуск карт для агентов по реферальным механикам;
- реализован ряд игровых механик для агентов в рамках программы лояльности.

- **Подписка Инго Плюс и Инго Премиум:**

- перезапуск подписки Инго в концепции привязки к типу карты (подписка удваивает начисление кешбэка);

- развитие, продвижение и продажи подписок во всех точках контакта с клиентом / каналах СПАО «Ингосстрах»;
- дарение подписки за оформление банковских карт в «клиентском» и агентском каналах.
- **Дебетовая Инго Карта:**
 - запущен новый канал выпуска банковских карт для агентов (агент самостоятельно оформляет заявку на карту за клиента);
 - произведен редизайн страниц оформления банковских карт на ingo.ru.
- **Семейный подход:**
 - разработан сервис **семейного подхода**, позволяющий создавать клиентские группы с возможностью перевода ингорублей между участниками для совместного накопления.
- **Интеграционные задачи:**
 - интеграция компаний группы в программу лояльности («Будь Здоров», НПФ «Социум», «Ингосстрах-Жизнь»);
 - на ingo.ru разработан лендинг для оформления карт в рамках акции с «Будь Здоров»;
 - на ingo.ru размещена страница акции и баннер НПФ «Социум»: «Кешбэк 100 %. ПДС в подарок»;
 - запущены новые интеграционные сервисы с банком (выпуск карт), сервис регистрации и интеграционные сервисы с МДМ;
 - реализована бесшовная авторизация между МП Инго Банка и сайтом экосистемы.
- **Сайт экосистемы:**
 - разработаны и проведены игры-акции «На Мальдивы с Лабубу» и «Мечтайте с уверенностью» со Stars Coffee, запущена коллаборация с SimpleWine и их программой лояльности;
 - продуманы регулярные акции для сотрудников и клиентов СПАО «Ингосстрах» и Инго Банка, направленные на пролонгацию и кросс-продажи страховых продуктов, сохранение транзакционной активности и реактивацию ИнгоКарт.

«Ингосстрах Exclusive»

По итогам 2025 года объем собранных премий вырос на 12,8 % и составил 1161 млн руб. — это на 132 млн руб. больше по сравнению с 2024 годом. Годовой план по начисленной премии выполнен на 104 %. На одного клиента пришлось в среднем 3,3 договора страхования. Уровень пролонгации страховых договоров составил 82 %. Число новых страхователей VIP-категории увеличилось на 15 %. Урегулировано более 3500 страховых случаев по программам страхования автомобилей, городской и загородной недвижимости, личного имущества и выезжающих за рубеж.

Таких существенных результатов удалось достичь благодаря высокому профессионализму всей команды экспертов подразделения «Ингосстрах Exclusive», которая обеспечила первоклассный уровень сервиса и комфорта для категории

премиальных клиентов, выстроила особое сопровождение на всех стадиях взаимоотношений, включая урегулирование страховых случаев.

В 2025 году продолжились мероприятия по формированию единого VIP-сервиса в региональной сети компании и повышению качества обслуживания значимых клиентов. Масштабирование проекта позволило клиентам получать качественное обслуживание независимо от места нахождения филиала. 24 филиала из 8 региональных центров уже работают согласно утвержденным стандартам обслуживания для премиальных клиентов — это индивидуальный сервис, сочетающий управление страховыми продуктами и профессиональные консультации.

Прирост новых региональных VIP-клиентов составил 55 %. Сборы по VIP-клиентам в регионах выросли на 57 %, а уровень пролонгации — на 15 %. Приоритет — развитие направления «Ингосстрах Exclusive» во всех регионах присутствия Компании. Разработан план мероприятий по формированию единого сегмента VIP-клиентов. Цель — обеспечить унифицированные стандарты обслуживания, позволяющие клиентам бесшовно переходить между компаниями СПАО «Ингосстрах». Это гарантия сохранения всех привилегий, персонального подхода, эксклюзивности и создание эмоционального отклика через уникальные предложения и привилегии, доступные только VIP-клиентам.

«Ингосстрах Exclusive» продолжает развиваться, используя современные технологии, которые успешно синхронизируются с профессиональной экспертизой подразделения.

Инвестиционная деятельность

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

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 2025 году объем инвестиционного портфеля превысил 231 млрд руб. — основную долю составляли депозиты и облигации банков и эмитентов высшего качества. Данные активы формируют гарантированный доход, который обеспечивает финансовую устойчивость компании в условиях текущей неопределенности. Доля рискованных инструментов не увеличивалась существенно в течение года.

Региональная сеть

Филиалы региональной сети

По состоянию на конец 2025 года региональная сеть СПАО «Ингосстрах» включает 8 региональных центров, 84 филиала, 2 дополнительных офиса и 331 операционный офис. В течение года было открыто 34 операционных офиса и закрыто 4. Агентская сеть региональных подразделений СПАО «Ингосстрах» на 31.12.2025 насчитывала 18 480 агентов.

Региональными подразделениями Компании в прошедшем году было начислено 98,4 млрд руб. страховой премии, что превышает уровень 2024 года на 9,4 %.

Основную часть страхового портфеля региональной сети занимает автострахование. В структуре портфеля региональной сети удельный вес ОСАГО составляет 37,4 %, а объем — 36,7 млрд руб. Следующее место в структуре портфеля региональной сети занимает добровольное автострахование (каско) с долей 27,5 % и объемом страховой премии в размере 27,0 млрд руб. Доля каско в страховом портфеле региональной сети СПАО «Ингосстрах» в 2025 году возросла относительно уровня 2024 года, а доля ОСАГО, наоборот, снизилась.

В страховом портфеле региональной сети удельный вес добровольного медицинского страхования составляет 7,6 % (объем сборов — 7,5 млрд руб.), на страхование прочего имущества юридических лиц приходится 6,2 % (объем сборов — 6,1 млрд руб.), страхование прочего имущества граждан — 5,0 % (объем сборов — 4,9 млрд руб.), страхование от несчастных случаев и болезней — 4,8 % (объем сборов — 4,7 млрд руб.).

Загранпредставительства

В 2025 году у СПАО «Ингосстрах» действовали четыре зарубежных представительства — в Азербайджане, Казахстане, Китае и Турции.

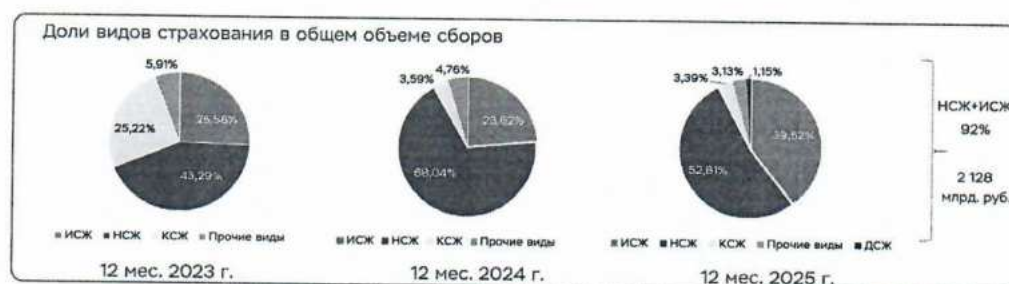
Дочерние компании

Дочерние компании в России

ООО «СК „Ингосстрах-Жизнь”»

Текущее состояние и тенденции развития сегмента рынка

Сборы страховщиков жизни по линиям бизнеса 12 мес. 2025 г. ИНГОССТРАХ ЖИЗНЬ



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

	12 мес. 2023	12 мес. 2024	12 мес. 2025	Изменения 2025/2024	Изменения 2025/2023
ИСЖ	207,9	501,7	911,2	81,6%	339,3%
НСЖ	351,9	1 445,5	1 217,5	-15,8%	246,0%
КСЖ	206,0	76,2	78,1	2,5%	-61,9%
Прочие виды	48,1	101,1	72,1	-28,7%	50,1%
ДСЖ	-	-	26,3	-	-
ИТОГО	812,9	2 124,5	2 305,6	8,5%	183,6%

Динамика 12 мес. 2024 – 12 мес. 2025

↑ +81,6% (+93,3 % 9 мес. 25) ИСЖ	↓ -15,8% (+8,9 % 9 мес. 25) НСЖ
↑ +2,5% (-25,3 % 9 мес. 25) КСЖ	↓ -28,7% (-40,1 % 9 мес. 25) Прочие виды

Объем сборов страховщиков жизни по итогам 2025 года составил 2,305 трлн руб., обеспечив динамику сборов +8,5 %.

Наибольший рост продемонстрировала линия бизнеса ИСЖ — +81,6 % ввиду следующих особенностей и трендов.

1. Рост инвестиционной активности и инвестиционных настроений в связи с трендом ЦБ РФ на снижение ключевой ставки, что способствует рассмотрению клиентом альтернативных финансовых инструментов, в том числе с инвестиционной составляющей, преследуя при этом цель компенсировать потенциальные потери от снижения ставок по инструментам с фиксированной доходностью.

2. Динамика роста ИСЖ имеет положительное значение только у топ-5 страховщиков жизни (доля топ-5 ИСЖ: 97,8 %), тогда как остальные игроки показывают существенную коррекцию объемов данной линии бизнеса (падение от 8 до 100 %), что дополнительно свидетельствует об особенностях учета данной линии бизнеса (возможности выпуска продуктов ИСЖ на правилах накопительного страхования). Справочно: с 01.01.2026 линия бизнеса ИСЖ в привычной конструкции упразднена. ИСЖ 2.0 находится на рассмотрении в Госдуме РФ.

3. ИСЖ демонстрирует существенную коррекцию в части динамики сборов – 15,8 % по итогам года. Ключевыми факторами данного результата являются:

- переток объема «коротких» договоров в более длинные сроком от года и более, что особенно актуально ввиду тренда на снижение ключевой ставки. Основным преимуществом является возможность зафиксировать повышенную ставку гарантированного дохода на длительный срок;
- рост инвестиционной активности и инвестиционного настроения на фоне высоких ставок.

Лидером по объему занимаемой доли в разрезе линий бизнеса остается ИСЖ (52,8 % или 1,2 трлн руб.). В совокупности ИСЖ + ИСЖ занимают 92 % от общего объема сборов страховщиков жизни или 2,12 трлн руб.

- Доля кредитных видов не превышает 3,4 % от общего объема сборов страховщиков жизни. 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 соответствующим образом.

- Прочие виды страхования жизни продолжают демонстрировать отрицательную динамику -28,7 % год к году, занимая при этом долю в 3,13 %.

- Доля новой линии бизнеса ДСЖ по итогам 12 мес. 2025 года не превысила 1,15 %, продемонстрировав объем сборов в 26,3 млрд руб.

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

Концентрация рынка страховщиков жизни 12 мес. 2025г.

ИНГОСТРАХ ЖИЗНЬ

Страховщик Жизни	Сборы (млрд руб.)	Доля, %	СК Ингосстрах Жизнь		
1 СБЕРБАНК СТРАХОВАНИЕ ЖИЗНИ	1035,7	44,8%	ТОП-1 среди некэптивных страховщиков жизни с долей рынка 28%		
2 АЛЬФАСТРАХОВАНИЕ-ЖИЗНЬ	350,4	15,2%			
3 СОГАЗ-ЖИЗНЬ	329,9	14,3%	Концентрация ТОП-3,5,10		
4 РОСГОСТРАХ ЖИЗНЬ	142,2	6,2%			
5 РЕНЕССАНС ЖИЗНЬ	129,6	5,6%	Концентрация премий 2023 2024 2025		
6 СОВКОМБАНК СТРАХОВАНИЕ ЖИЗНИ	80,4	3,5%			
7 Т СТРАХОВАНИЕ БУДУЩЕГО	46,1	2,0%	ТОП-3	65,8%	76,9%
8 РСХБ СТРАХОВАНИЕ ЖИЗНИ	41,3	1,8%	ТОП-5	81,3%	85,2%
9 ИНГОССТРАХ-ЖИЗНЬ	31,3	1,4%	ТОП-10	92,2%	93,6%
10 КАПИТАЛ-ЛАЙФ	28,5	1,2%			
ИТОГО ТОП-10 Страховщиков		95,9%			



Кэптивизация рынка 12 мес. 2025/2024:
2025 – 95,2% ; 2024 – 95,1%

8 из 10 компаний с лицензией на жизнь имеют аффилированность с крупной банковской структурой, по средствам которой происходит реализация более 90 % объемов начисленной премии. Тем не менее, в топ-10 входит 2 некэптивных игрока, что свидетельствует о доверии клиента к продукту, а не каналу продаж или конкретному участнику.

Совокупный объем сборов «СК „Ингосстрах-Жизнь“» по итогам 12 мес. 2025 года составил 31,3 млрд руб., а в разрезе линии бизнеса НСЖ 25,7 млрд руб. соответственно. Компания уверенно закрепила в топ-10 крупнейших страховщиков с лицензией на жизнь на 9-й позиции и является лидером на некэптивном рынке с долей в 28 %.

«СК „Ингосстрах-Жизнь“» на системном уровне подтверждает максимальный рейтинг финансовой устойчивости и надежности «Эксперт Ра» на уровне ruAAA. Справочно: рейтинг такого уровня присвоен только трем страховщикам с лицензией на жизнь: «Сбербанк страхование жизни», «СОГАЗ-Жизнь», «Ингосстрах-Жизнь».

В 2025 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» с широким выбором срока страхования, рискованного покрытия и гарантированной доходности;
- программа страхования «Рецепт на спокойствие» с включенным покрытием в случае диагностирования критических заболеваний;
- корпоративный НСЖ, «Важное звено» — накопительное страхование ключевых сотрудников за счет средств работодателя;
- НСЖ, «Быстрый старт» — 3 разновидности «коробки» с предвключенным набором рисков;
- НСЖ, «Пенсионный доход» — накопительное страхование с налоговыми привилегиями для лиц, имеющих пенсионные основания;

- НСиБ + ДМС «Рецепт долголетия» — программа долгосрочного ухода и реабилитации;
- ДМС «Рецепт баланса» — психологическая помощь (консультации психологов).

Награды и рейтинги

- рейтинг максимальной финансовой надежности от «Эксперт РА» — ruAAA, прогноз по рейтингу — стабильный;
- диплом «Форум лидеров страхового рынка»: «За вклад в развитие семейного страхования жизни и здоровья»;
- награда премии «Выбор потребителей» в номинации «С заботой о самом главном: лучшие страховые продукты для защиты семьи»;
- рейтинг «Топ-1000 российских менеджеров»: генеральный директор СК «Ингосстрах-Жизнь» Владимир Черников входит в топ-4 лучших топ-менеджеров отрасли и топ-1 среди руководителей компаний с лицензией на страхование жизни;
- диплом InsurSelling — продукты, каналы, технологии: «За вклад в развитие накопительного страхования для детей»;
- наивысший рейтинг привлекательности работодателя — уровень A.hr.

ООО «СК «Ингосстрах-М»»

ООО «СК „Ингосстрах-М“» (далее — «Ингосстрах-М») в 2025 году сохранила позиции одного из лидеров рынка обязательного медицинского страхования (далее — ОМС). 7,8 млн человек в 20 регионах России доверили «Ингосстрах-М» защиту своих прав в системе ОМС. 386 тыс. новых клиентов в 2025 году оформили страховой полис в «Ингосстрах-М», при этом >50 тыс. человек смогли быстро и самостоятельно сделать это через портал государственных услуг.

Непрерывно растет количество обращений клиентов: за 2025 год специалистами компании рассмотрено более 156 тыс. обращений, касающихся вопросов получения медицинской помощи, оформления полисов и жалоб на качество медицинских услуг. По всем жалобам проводились проверки, клиентам оказывалось содействие в организации показанного лечения. Для 9 тыс. клиентов оказана помощь в записи к врачам, организации госпитализаций, вызова бригад скорой помощи.

С момента внедрения «Ингосстрах-М» метрик качества обслуживания отмечается устойчивый рост клиентского сервиса. Показатель приверженности бренду NPS увеличился на 4 % и составляет 97 %, оценка удовлетворенности обслуживанием в офисе компании CSI 97 %, что на 3 п. п. больше результата 2024 года.

Качественные исследования уровня удовлетворенности клиентов сервисом становятся привычной частью в работе специалистов:

- в 2025 году расширилась география проведения мероприятия «тайный покупатель», замеры прошли во всех филиалах компании;
- проведено более 1 тыс. замеров оценки консультаций, предоставляемых операторами горячих линий филиалов и федерального контакт-центра;

- стартовал проект изучения образа компании на новой площадке — геосервисах: проанализированы все отзывы, поступившие за год, тональность и ключевые темы сообщений, дана обратная связь.

С целью роста узнаваемости бренда в 2025 году стартовал проект по SEO-продвижению сайта компании, который позволил достичь значительных успехов в области поисковой оптимизации. Так, в поисковой системе Google видимость сайта «Ингосстрах-М» за год увеличилась в 4 раза, в «Яндексе» также заметен уверенный восходящий тренд. SEO-продвижение также привело к увеличению на 29 % объема обращений клиентов, поступающих через сайт «Ингосстрах-М».

На официальном сайте «Ингосстрах-М» в 2025 году размещен публичный стандарт качества обслуживания, который обязует каждого сотрудника соблюдать основные принципы работы с клиентом.

Для оптимизации работы с растущим объемом обращений разработана библиотека, содержащая более 100 тематических ответов на вопросы клиентов по двум основным направлениям — оформление полиса ОМС и качество медицинской помощи. Материал доступен для всех сотрудников, которые работают с обращениями и отзывами в различных каналах сбора обратной связи, ответы адаптированы под каждый канал и модель поведения клиента.

За счет централизации бизнес-процессов для улучшения качества оказания консультаций клиентам увеличился поток входящих коммуникаций в федеральный контакт-центр «Ингосстрах-М» (ФКЦ). Всего за 2025 год сотрудниками ФКЦ оказано более 72 тыс. консультаций. При этом качество консультаций (CSAT — 4,8) и доля вопросов, решенных с первого обращения (FCR — 90,5 %), на стабильно высоком уровне. Для комплексной оценки работы каждого оператора ФКЦ внедрен сводный показатель качества — РПЭ (рейтинг профессиональной эффективности).

Обеспечивая стратегические цели системы здравоохранения в повышении продолжительности жизни, в 2025 году было направлено более 11,2 млн персональных информационных сообщений клиентам о необходимости проверки здоровья для раннего выявления заболеваний.

Для 2 тыс. застрахованных оказано содействие в досудебном урегулировании возмещения ущерба по спорным случаям с медицинскими организациями.

За 2025 год врачами-экспертами «Ингосстрах-М» проведено 1,35 млн экспертиз качества медицинской помощи, оказанной клиентам компании, 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 261 тыс. нарушений.

Более 7,4 тыс. экспертиз проведено непосредственно по обращениям клиентов, в том числе 805 — по медицинской помощи пациентам с сердечно-сосудистыми заболеваниями, 575 — по онкологическим заболеваниям, более 800 — с оценкой качества проведения профилактических мероприятий.

В 2025 году экспертные службы «Ингосстрах-М» продолжили уделять максимальное внимание оценке качества превентивной медицинской помощи. Было проведено:

- более 72 тыс. тематических экспертиз по случаям оказания медицинской помощи пациентам с сахарным диабетом I и II типа, состоящим под диспансерным наблюдением;
- 190 тыс. внеплановых целевых экспертиз по проведенным профилактическим медицинским осмотрам и диспансеризации, на которых не были выявлены хронические заболевания, диагностированные у пациентов впоследствии.

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.

Также в 2025 году сплошным методом была организована экспертиза качества медицинской помощи, оказанной женщинам с использованием вспомогательных репродуктивных технологий, включая оценку эффективности (факт наступления беременности). Результаты таких экспертиз имеют огромную ценность для оперативного мониторинга доступности и качества медицинской помощи и реализации национальной демографической политики.

Количество врачей-экспертов, привлекаемых «Ингосстрах-М» к проведению экспертиз качества, в 2025 году сохранилось на высоком уровне — около 1 тыс. человек, среди которых более 800 — специалисты узких профилей, в том числе онкологи, кардиологи, неонатологи, что позволило обеспечить эффективность экспертного контроля. Для поддержания высокого профессионального уровня в 2025 году более 100 врачей-экспертов направлены на циклы повышения квалификации по программе «Организация и проведение экспертизы качества медицинской помощи в системе ОМС» на базе аккредитованного образовательного центра.

В 2025 году успешно реализован проект по обновлению бренд-платформы «Ингосстрах-М»: визуальная идентификация бренда переосмыслена и адаптирована для всех коммуникационных каналов и точек контакта с аудиторией. Обновленная айдентика нашла отражение в следующих аспектах:

- цифровые платформы и веб-ресурсы;
- рекламные носители.

Результат направлен на создание современного целостного и узнаваемого образа компании, соответствующего актуальным рыночным трендам и ожиданиям целевой аудитории.

В зоне особого внимания в 2025 году находились задачи по импортозамещению и развитию информационных систем, включая онлайн-сервисы, а также усилению защиты активов и информационной безопасности.

Планы «Ингосстрах-М» на 2026 год включают в себя:

- персонализацию клиентского сервиса;
- повышение качества экспертиз уровня медицинской помощи, оказанной застрахованным;

- операционную эффективность и централизацию бизнес-процессов;
- расширение присутствия в интернет-пространстве;
- цифровизацию бизнес-процессов, внедрение новых ИТ-продуктов и систем защиты информационных активов;
- обеспечение исполнения всех нормативных требований к медицинским страховым компаниям.

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:

- вошло в топ-100 лучших работодателей среди крупнейших компаний по версии HeadHunter по итогам 2025 года;
- дебютировало в рейтинге Forbes и вошло в золотую категорию работодателей в финансовом секторе;
- улучшило свой результат в рейтинге РБК относительно 2024 года и получило больший балл среди финансовых компаний;
- вошло в топ-100 лучших работодателей по версии hh.ru (в категории компаний от 5000 сотрудников);
- в очередной раз признано лучшим работодателем для молодежи среди страховых компаний по версии Changellenge.
- Метрики HR-бренда, которые можно оценить по итогам 2025 года в рамках подбора кандидатов относительно 2024 года:
 - количество отказавшихся от оффера снизилось на 7 %;
 - количество согласившихся на первое собеседование из тех, до кого дозвонились, увеличилось на 12 %.

Численность и подбор персонала

По состоянию на 31.12.2025 в Компании работает 12 611 сотрудника (включая недавно созданный с нуля канал мобильных продавцов), из них 5752 — в головном офисе, 6859 — в региональной сети. Из общего числа работников 50 % — молодые специалисты в возрасте до 35 лет, 78 % имеют высшее образование.

Исходя из потребностей бизнеса в 2025 году, СПАО «Ингосстрах» продолжило укреплять штат сотрудников: среди принятых с рынка специалистов 1222 пришлось на головной офис и 852 — 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. С внешнего рынка суммарно было привлечено 145 специалистов в области информационной безопасности и ИТ.

СПАО «Ингосстрах» продолжило активно привлекать специалистов по страховой медицине — за год с внешнего рынка приглашено 174 новых работника в штат медицинского контактного центра.

Продолжилась активная комплектация и централизация функций на площадке операционного центра Компании в Краснодаре: в общей сложности за 2025 год было привлечено 186 специалистов.

В 2025 году Компания успешно реализовала стратегию массового подбора сотрудников канала «Мобильные продавцы» (закрыто 984 вакансий, 47 % из которых по реферальной программе), что позволило восполнить потребности в кадрах и обеспечить прочный фундамент для дальнейшего роста бизнеса.

Организационная структура

В 2025 году в Компании продолжилось повышение качества продуктового подхода. Был выделен домен развития продуктовых инициатив, чья деятельность направлена на улучшение методологии управления продуктовыми инициативам, объединение и курирование инициатив подразделений бизнеса для приоритизации и повышения маржинальности запускаемых продуктов.

В целях организации единого центра компетенций по вопросам исследования и разработки ИИ-агентов, а также платформы для их создания был создан Центр искусственного интеллекта мультиагентных систем.

Была централизована работа по направлению ИИ и машинного обучения путем создания Департамента искусственного интеллекта и развития отношений с клиентами, ключевыми задачами которого является управление мультиканальными продажами и коммуникациями, развитие CRM и платформы персонализации, прогнозирование поведения клиентов, координация технической реализации всех цифровых решений.

В целях автоматизации операционных функций было создано Управление развития технологий с ответственности в создании и улучшении технологических систем, использующихся для обслуживания клиентов.

Оплата труда и система мотивации

В связи с ухудшением финансового результата Компании вместо запланированных 793 млн руб. фонда на повышение зарплат потрачено 237 млн руб. В начале 2025 года были изменения зарплат с целью сохранения дохода из-за роста НДФЛ по новой прогрессивной шкале. В течение года повышения произведены только сотрудникам корпоративной линии бизнеса (основной маржинальный сегмент бизнеса), а также сотрудникам с минимальным уровнем заработной платы (Москва — с 50 тыс. руб. до 55 тыс. руб., СПб и Дальний Восток — с 45 тыс. руб. до 50 тыс. руб., прочие регионы — с 40 тыс. руб. до 45 тыс. руб.).

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 2025 году произведена актуализация параметров систем дополнительного премирования за рекомендации и кросс-продажи с целью повышения узнаваемости бренда СПАО «Ингосстрах» в контексте разнообразия продуктов и видов страхования, укрепления отношений с клиентами и увеличения объемов продаж.

За счет автоматизации расчетных процессов были сокращены сроки ежемесячных и квартальных премиальных выплат, а также расчет годового бонуса руководителей, премируемых на основе индивидуальных карт КПЭ.

Социальные программы

Помимо материальной мотивации, Компания предоставляет широкий пакет корпоративных льгот, направленных на профилактику физического и ментального здоровья коллектива, повышение вовлеченности и лояльности сотрудников, популяризацию ценностей и корпоративной культуры, развитие ESG и HR-бренда СПАО «Ингосстрах», формирование кросс-функционального взаимодействия между сотрудниками.

Сотрудники имеют право на добровольное медицинское страхование, льготы на страховые продукты, отдых, финансовые услуги и скидочные предложения от партнеров. Проводятся корпоративные активности, в том числе спортивно-оздоровительные мероприятия, творческие кружки, клубы по интересам, молодежные советы.

В 2025 году в Компании работало 89 спортивных секций в разных городах по различным видам спорта. Сотрудники представляли СПАО «Ингосстрах» на 62 внешних спортивных мероприятиях и завоевали призовые места.

Работало две творческие мастерские: музыкальная и театральная студия. Собрано 7 музыкальных групп с репертуаром собственных и кавер-песен, которые приняли участие в 9 корпоративных мероприятиях. В театральной студии сформирована труппа для участия в представлениях и мероприятиях Компании. Поставлен первый спектакль и проведено 2 выступления совместно с музыкальной студией.

В 18 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 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 2025 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, экспертные лекции, ресурсы для самообучения на электронном портале. В обучении и мероприятиях по развитию математической культуры приняли участие почти 8 тыс. человек.

В 2025 году Компания также уделяла большое внимание развитию цифровых навыков, машинному обучению, информационной безопасности, в том числе обучению в сфере клиентоцентричности, развитию гибких навыков и повышению личной эффективности. Также был запущен проект по развитию компетенций аналитиков. В ходе обучения специалисты совершенствуют умение анализировать тренды, понимание общемирового и странового контекста, причинно-следственных связей в развитии экономики, общества и технологий, их влияния на результат бизнеса.

Проведенная Корпоративным университетом в 2025 году комплексная оценка потенциала, квалификации и компетенций затронула более 2450 кандидатов и более 3900 сотрудников Компании. Результаты используются менеджментом головного офиса и региональной сети для принятия кадровых решений и развития карьеры результативных и высокопотенциальных сотрудников.

В 2025 году Корпоративный университет сфокусировался на интеграции 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 кураторы, ответственные за адаптацию новичков непосредственно на рабочем месте.

В 2025 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 2025 году было уделено особое внимание обучению навыкам проведения переговоров — по соответствующей программе прошли обучение более 200 человек.

Также в 2025 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 «Ингостарт» в 2025 году усилена системой амбассадорства молодежи. В качестве амбассадоров Компании в учебных заведениях за 2025 год работало более 90 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. Было проведено более 90 мероприятий для студентов, их посетили более 12 тыс. человек, на стажировку подано более 3 тыс. заявок.

Ежегодный конкурс студенческих работ по страхованию им. В. И. Щербакова в 2025 году включал интенсивную работу с бизнесом и большое количество обучающих мероприятий и впервые был проведен в командном формате. Более 3 тыс. студентов и выпускников из 100 городов, а также более 200 вузов подали заявку на участие в конкурсе. По результатам первого тура 265 команд прислали решение кейса по теме развития продуктового подхода и предпринимательской культуры. Было отобрано 10 команд-финалистов — авторов лучших работ по мнению экспертов СПАО «Ингосстрах». 34 студента были приглашены на очное представление и защиту проектов в офис Компании. Лучшим из них предложены стажировка и работа. Конкурс показал участникам, что страхование — технологичная сфера со множеством возможностей для развития.

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 2025 году в программе приняли участие 50 студентов, 7 из которых были трудоустроены на стажировку и в штат компании.

В целях продвижения HR-бренда Компании в 2025 году продолжила свою работу внешняя карьерная группа для целевой аудитории: студентов и молодых специалистов. Численность подписчиков ВК — 6,2 тыс. человек, а телеграм-канала — более 1,6 тыс. человек (рост в 2 раза).

В 2025 году Компания активно выстраивала новые партнерские отношения, приняв участие в совместных мероприятиях с Ассоциацией участников финансового рынка, АНО «Россия — страна возможностей» и других.

СПАО «Ингосстрах» стало единственной страховой компанией в 2025 году, получившей сертификат Changellenge как работодатель нового поколения. Сертификация подтверждает, что Компания отвечает запросам молодежи по ценностям и ожиданиям от работы. Эксперты Changellenge провели глубинные интервью, количественный опрос и подробный аудит HR-практик. Оценка включала 6 направлений: стратегическая открытость, человеческое взаимодействие и культура, возможности профессионального развития, уровень свободы и доверия, система мотивации, условия труда. Респондентами выступили молодые специалисты в возрасте до 25 лет.

По версии Министерства труда и социальной защиты РФ Компания заняла 1 место в конкурсе лучших практик трудоустройства молодежи через стажировки Всероссийского кадрового форума в номинации «Погружение в профессию: как стажировки становятся мостом к успешной карьере».

Работа с талантами

В 2025 году Компания последовательно реализовывала стратегию, направленную на выявление и продвижение талантов. Более 80 % управленческих вакансий от уровня начальника отдела и выше было закрыто внутренними кандидатами: продвижение по карьере реализовали 235 высокопотенциальных сотрудников.

Одним из основных инструментов развития высокопотенциальных сотрудников, заинтересованных в управленческой карьере, является сообщество ПС-лидеров, насчитывающее более 150 участников. В течение года среди ПС-лидеров были инициированы кружки гостеприимства и качества, на которых разбирались проблемы, возникающие у сотрудников. За год проведено более 20 таких кружков с участием 45 ПС-лидеров. Кроме того, запущено самостоятельное обучение сотрудников компании инструментам производственной системы силами самих лидеров — 18 ПС-лидеров обучили 126 коллег в филиалах и подразделениях.

Стратегический кадровый резерв Компании в настоящее время включает в себя 55 резервистов, которые нацелены на реализацию своего карьерного трека и развиваются через участие в значимых для Компании стратегических проектах и инициативах под руководством кураторов из числа топ-менеджеров.

Цифровое развитие HR

В 2025 году продолжилось развитие цифровых инструментов управления персоналом. Департаментом по работе с персоналом были реализованы проекты внедрения улучшенных модификаций электронной системы дистанционного обучения (LMS) и подбора (ATS), на финальной стадии находится проект по внедрению кадрового электронного документооборота (КЭДО).

Активно совершенствовались сервисы личного кабинета сотрудника и руководителя на портале JustINGO — уровень удовлетворенности кадровыми процессами (NPS) увеличился в три раза (с 16 до 62 %) по сравнению с 2022 годом.

В 2025 году цифровая экосистема HR была удостоена нескольких наград. Ключевые из них:

- победа в номинации «HR TECH-ПРОЕКТ ГОДА» премии за достижения в области цифровой трансформации HR и HR-технологий HR TECH AWARDS 2025 «Цифровая пирамида — 2025»;
- лауреат премии Russian Employee Experience Awards 2025 в номинации «Лучшая команда по цифровому опыту сотрудников»;
- лидер в номинации «Цифровой HR» на главной всероссийской HR-премии «ТОП50HR».

Получение данных наград подтверждает состоятельность цифрового HR-бренда компании как во внутренней, так и во внешней среде.

Риск-менеджмент

Классификация рисков

Управление рисками имеет основополагающее значение в страховой деятельности и является существенным элементом работы Компании.

Основные страховые риски:

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

Управление страховыми рисками в Компании осуществляется путем контроля тарифов и андеррайтинга, комплексного анализа и оценки рисков, принимаемых на страхование, ежегодных проверок достаточности формирования страховых резервов, разработки ежегодных перестраховочных программ с высоконадежными партнерами и постоянного мониторинга 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 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:

- риск информационной безопасности;
- риск информационных систем;

- правовой риск;
- риск ошибок в управленческих процессах;
- риск ошибок в процессах осуществления внутреннего контроля;
- модельный риск;
- риск ошибок процесса управления персоналом;
- операционный риск платежной системы;
- риск нарушения непрерывности деятельности.

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.

Компания реализует мероприятия по управлению операционными рисками, автоматизирует процессы и контрольные процедуры для выявления ошибок и их минимизации. Совместно с бизнес-подразделениями вырабатываются меры по устранению выявленных недостатков и неоптимальных процессов при их обнаружении.

Реинжиниринг сервисов операционной поддержки бизнеса направлен на расширение цифровых инструментов с применением ИИ, в том числе с акцентом на повышение самостоятельности заказчиков. Значимые инициативы 2025 года:

- Реализован «Сервис быстрой выплаты комиссионного вознаграждения», позволяющий существенно ускорить выплату комиссии. Объем ручных проверок значительно сократился благодаря применению ML-моделей. По результатам опроса посредников сервис признан лучшим на рынке.

- В работе сервиса поддержки посредников удалось существенно снизить среднее время обработки обращений, в том числе за счет увеличения уровня автоматизации в канале «Чат» (значительная часть обращений обрабатывается без участия оператора).

- Реализованы пилотные применения технологий парсинга данных из документов на участке оформления договоров страхования, что позволяет снизить долю ручных операций.

- Масштабирована компетенция по созданию программных роботов (RPA) и отчетности (BI) среди операционистов без привлечения ИТ-специалистов.

Обеспечение информационной безопасности и поддержание эффективной деятельности Компании 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 позволят Компании сбалансированно обеспечить комфортную долю на рынке и оптимальный уровень рентабельности и эффективности своей 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, разработки новых продуктов для повышения защищенности клиентов Компании, а также совершенствуя работу контакт-центра.

СПАО «Ингосстрах» последовательно выстраивает и создает точки контроля в процессе управления дебиторской задолженностью, а также в системе противодействия страховому мошенничеству. На ежедневной основе осуществляется мониторинг уровня дебиторской задолженности — для снижения риска просрочки в практику вводятся дополнительные процедуры и точки контроля статуса погашения дебиторской задолженности.

В рамках проактивных действий проводится ранжирование клиентов по степени устойчивости финансового состояния, выделяются группы для мониторинга и анализа платежеспособности с целью предоставления персонифицированных 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 органы управления, где участвуют в выработке решений и заключений по законопроектам. Участие в профессиональных организациях позволяет Компании как одному из системообразующих игроков страхового рынка своевременно реагировать на изменения внешней среды с целью оказания позитивного влияния на устойчивое развитие страхового рынка в целом.

В 2025 году продолжились изменения структуры рынка корпоративного страхования: основной рост был обеспечен направлением страхования грузов и морских судов за счет перехода российских перевозчиков — участников ВЭД на страхование в российские страховые компании. В целях снижения рисков просроченной дебиторской задолженности из-за сложностей с прохождением международных платежей в Компании были усилены меры по контролю за дебиторской задолженностью и мониторингу внешних угроз.

В части ОСАГО в 2025 году СПАО «Ингосстрах» уделяло значительное внимание развитию тарифной системы, в том числе за счет более глубокого внедрения ИИ. Предпринятые меры позволили нарастить долю Компании на рынке ОСАГО, сохранив устойчивый финансовый результат, несмотря на существенный рост среднего убытка на рынке. Запущен автоматизированный процесс проверки использования транспортного средства в такси, выявлено и расторгнуто более 4,5 тыс. договоров ОСАГО с ложной целью использования. Улучшена операционная эффективность за счет внедрения автоматизации с применением технологий ИИ.

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 и в мобильной версии по каско, ОСАГО, ИФЛ, КИС, ВЗР и НС.

Наиболее заметным стало удаление приложений компании из AppStore и GooglePlay. Вместе с тем продолжилась работа с активными пользователями сайта и мобильного приложения, благодаря чему 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 самостоятельное подразделение — департамент риск-менеджмента, в функционал которого входит организация и сопровождение комплексной системы управления рисками Компании, мониторинг и контроль показателей инвестиционных и кредитных рисков, контроль 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 Компании представляет собой непрерывный процесс, участие в котором принимают все сотрудники и подразделения, а также руководство Компании. Такой подход позволяет своевременно реагировать на динамично происходящие изменения ландшафта рисков и принимать необходимые меры по управлению возникающими рисками.

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

В 2025 году СПАО «Ингосстрах» продолжило реализацию требований Банка России к платежеспособности страховых компаний (Положение Банка России № 858 «О требованиях к финансовой устойчивости и платежеспособности страховщиков»). Компания анализирует и изменяет внутренние процессы, оптимизирует сбор и хранение информации, необходимой для расчета и подготовки отчетности в соответствии с новыми требованиями, совершенствует систему управления рисками в целях соответствия новым требованиям регулятора.

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

- Совет директоров и комитеты при Совете директоров, утверждающие основные направления деятельности Компании, стратегические цели, а также инвестиционную политику Компании;
- 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;
- малый комитет по страхованию, принимающий решения в отношении страхования каско судов и ответственности судовладельцев, а также о признании претензий, заявляемых на основе договоров страхования, сострахования, перестрахования по линиям розничного и корпоративного бизнеса и выплате возмещения по таким претензиям при условии получения однозначно положительного решения от экспертных подразделений Компании;
- 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 ее рисками;
- комитет по управлению дебиторской задолженностью, основными задачами которого являются мониторинг ее текущего состояния, 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 менеджмента регуляторных рисков (несоблюдение законодательства РФ и надзорных органов, внутренних документов, стандартов саморегулируемых организаций);
- отдел комплаенс-контроля, выполняющий функции выявления, анализа и регулирования комплаенс-рисков (включая санкционные и коррупционные риски), разработку и реализацию мероприятий, направленных на их снижение;
- департамент клиентского опыта и производственной системы, в функционал которого входит контроль соблюдения прав клиентов путем анализа обращений клиентов и статистики жалоб в целях выявления основных причин их возникновения и разработки предложений по корректирующим мерам;
- инженерный центр, осуществляющий предстраховую экспертизу технически сложных объектов, а также участвующий в урегулировании соответствующих убытков;
- юридический департамент, выполняющий функции выявления правовых рисков и управления ими;

- департамент информационной безопасности, выполняющий функции фиксации рисков информационной безопасности и управления ими;
- департамент информационных технологий, выполняющий функции выявления рисков информационных технологий и управления ими;
- 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 СПАО «Ингосстрах» 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 дохода при соблюдении принципов инвестиционной политики, внутренних нормативов, а также законодательных ограничений по инвестированию средств страховых компаний.

Совершенствование системы внутреннего контроля и аудита

В СПАО «Ингосстрах» непрерывно осуществляются мероприятия, направленные на повышение эффективности систем корпоративного управления, внутреннего контроля и аудита. Нормативная документация, регламентирующая проведение внутреннего аудита в СПАО «Ингосстрах» и организацию работы подразделения, осуществляющего внутренний аудит в Компании, полностью соответствует требованиям законодательства Российской Федерации.

Действующая в Компании концепция системы внутреннего аудита продолжает стабильно демонстрировать эффективность своих основных принципов, в которых привычная для многих контрольно-ревизионная функция была преобразована в интегрированную систему, состоящую из независимого подразделения, отвечающего за проведение внутреннего аудита, а также 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, которая 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 обеспечивается подчиненностью и подотчетностью внутреннего аудита и его руководителя Совету директоров Компании, который утверждает внутренние нормативные документы, регламентирующие деятельность внутреннего аудита, назначает и освобождает от должности руководителя внутреннего аудита. В своей деятельности подразделение ориентируется на международные стандарты профессиональной практики внутренних аудиторов, опубликованные Международным институтом внутренних аудиторов (The IIA).

В 2025 году внутренний аудит Компании в соответствии с применяемым риск-ориентированным подходом дал оценку ряда бизнес-процессов и разработал комплекс мер, направленных на повышение эффективности этих процессов и снижение рисков, им присущих. 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 Компании согласно их компетенции и полномочиям.

Непрерывно проводимая специалистами Компании в процессе андеррайтинга оценка уровня допустимого риска и постоянные идентификация и анализ новых потенциальных рисков позволяет руководству 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 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 программы 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 2025 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 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 2025 году СПАО «Ингосстрах» возобновило все действующие перестраховочные программы, включая защиту от катастрофических событий портфеля автокаско и портфеля имущественных и строительно-монтажных рисков. При этом по ряду программ произошли изменения в сторону увеличения лимитов, приоритетов и объемов покрытия. Дополнительно заключен новый облигаторный договор по защите морских рисков в части кумуляции убытков.

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

По договорам исходящего перестрахования, ранее заключенным с зарубежными перестраховщиками, в 2025 году продолжена работа по урегулированию взаимных обязательств. Общий объем указанных обязательств не является существенным для Компании.

Инвестиционные и финансовые риски

Система управления рисками базируется на идентификации всех значимых видов рисков, с которыми может столкнуться Компания в процессе осуществления инвестиционной деятельности, 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:

- структурные лимиты — предельно возможные (минимальные или максимальные) ограничения на параметры инвестиционного портфеля (в том числе на объем вложений по видам финансовых инструментов, валютам вложений, отраслям эмитентов/контрагентов, группам кредитных рейтингов эмитентов, странам эмитентов/контрагентов, объему вложений в финансовые инструменты групп связанных эмитентов/контрагентов);
- лимиты, ограничивающие объем позиции на финансовый инструмент и/или одного контрагента/эмитента (группу связанных контрагентов/эмитентов);
- лимиты, ограничивающие размер полученных и незафиксированных убытков/прибыли (лимиты 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 его основным функциям 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, контроль 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 2025 году Компания продолжала придерживаться консервативных принципов инвестирования. Основу инвестиционного портфеля составляли инструменты с фиксированной доходностью (депозиты и облигации), а также долговые ценные бумаги с плавающими процентными ставками, позволяющими минимизировать процентный риск.

С учетом сложной геополитической ситуации вложения денежных средств осуществлялись в финансовые инструменты российского рынка. В связи с этим включение Компании в санкционные списки не оказало существенного негативного влияния на инвестиционную деятельность.

Риски мошенничества и обеспечение информационной безопасности

В течение 2025 года количество выявленных попыток страхового мошенничества увеличилось по сравнению с прошлым периодом (1820 против 1419), в том числе в крупном размере — например, с использованием полисов ОСАГО (около 91,1 % 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, 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 укреплённости ранее разработанному перечню критериев, позволяющих объективно оценить уровень защищённости.

Риски, связанные с обеспечением информационной безопасности

На постоянной основе проводился анализ ландшафта угроз ИБ СПАО «Ингосстрах», активности и тактик группировок злоумышленников, актуальных для Компании, партнеров, клиентов и отрасли в целом, в том числе проправительственных групп недружественных стран.

В 2025 году отмечено уменьшение DDoS-атак ввиду снижения их эффективности в целом по стране, но возросло число фишинговых атак, в том числе с использованием механизмов искусственного интеллекта: атаки стали более точными, адресными и значительно более опасными. Для снижения их влияния ДИБ регулярно проводит оповещения и учения для сотрудников и агентов Компании.

В целях соответствия регуляторным требованиям в 2025 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, включая приведение системы обеспечения информационной безопасности ЗОКИИ Компании в соответствие требованиям 187-ФЗ (разработка документации, настройка средств защиты, импортозамещение);
- по устранению недостатков по результатам самооценки 2024 года на соответствие требованиям ЦБ (ГОСТ 57580.1), включая доработку ВНД;
- аудит на соответствие требованиям стандарта PCI DSS 4.0.1.

Завершены работы по модернизации системы управления рисками ИБ Компании и утверждены внутренние нормативные документы.

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

В рамках импортозамещения средств защиты информации произведен выбор, тестирование и внедрение ряда систем, а в рамках контроля работы с третьими лицами проводились регулярные проверки наличия NDA с контрагентами и соответствия их содержания требованиям Компании в области ИБ.

Для недопущения распространения в СПАО «Ингосстрах» небезопасного программного обеспечения осуществлялся мониторинг использования программного обеспечения на рабочих станциях пользователей корпоративной информационной системы Компании. На постоянной основе проводились проверки работы пользователей с ресурсами корпоративной информационной системы в интернете, и 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, указаны ниже.

- 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 ИПР для перспективных специалистов внутри компании.
 - Внедрение и поддержка решений преимущественно собственной разработки с эффективным использованием внутренней экспертизы.
 - Оценка и контроль эффективности внутреннего ИТ-персонала и непрерывный контроль работ подрядчиков.
 - Внедрение инструментов ИИ в целях повышения производительности: запущено MVP-решение AI.LDSN — IngoCopilot (платформа предоставляет возможность взаимодействия с внутренними LLM-моделями) и внедрен ИИ-агент кодогенерации Code Review PR.
 - Полноценное использование и развитие программы стажировки внутри компании.
- Риски, связанные с необходимостью значительных изменений ИТ-ландшафта в связи с импортозамещением зарубежного программного обеспечения:
 - Формирование и исполнение дорожной карты по импортозамещению в объеме утвержденных годовых мероприятий с учетом обновленных требований от регулятора.

- Внедрение системы/службы на базе отечественных продуктов и проведение опытно-промышленной эксплуатации (Astra Linux, «Р7 Офис»):
 - служба единого каталога пользователей ALD Pro;
 - служба электронной почты RuPost;
 - служба гранулярного восстановления объектов каталога Granulex;
 - служба управления рабочими станциями «Колибри АРМ»;
 - служба совместной работы с документами «Р7 Офис»;
 - служба хранения файлов на базе Astra Linux;
 - система управления печатью Printum.
- Проведение импортозамещения архитектурного репозитория (СиММА).
- Проведение пилота по архитектурному контролю в командах поездов и создание каталога общих сервисов.
- Организация «Ситуационного центра» с непрерывным 24/7 мониторингом сервисов.
- В рамках стратегических направлений программы импортозамещения в течение 2025 года были решены следующие задачи:
 - Сформирована целевая архитектура платформы в концепции микросервисной архитектуры.
 - Разработана дорожная карта этапов внедрения с учетом потребности бизнеса и изменившихся требований регуляторов.
 - Запущен первый продукт на импортозамещенных технологиях.

В СПАО «Ингосстрах» ИТ-подразделениями на постоянной основе 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 2025 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, 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 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 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, помогающие вычислить рискозащищенность 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, объектов различной функциональной принадлежности, расположенных на одной территории, и вспомогательная программа для расчета температурных параметров пожара твердых горючих веществ.

Помимо этого создан программный комплекс для расчета оценки рисков объектов в области промышленности в составе 25 модулей: инженерные сети и коммуникации, пожарная и промышленная безопасность, технологическое оборудование, соответствие объемно-планировочных решений и др. Их применение позволяет уменьшить негативное влияние человеческого фактора на результаты оценки рисков и повысить качество осуществляемой деятельности. Работа по совершенствованию программных инструментов осуществляется в рабочем порядке в постоянном режиме для решения большего количества задач.

В 2025 году введены в эксплуатацию новые версии программы АРМ с повышенной точностью оценки рисков при страховании промышленных и непромышленных предприятий.

Совершенствование системы внутреннего контроля и аудита

В СПАО «Ингосстрах» непрерывно осуществляются мероприятия, направленные на повышение эффективности систем корпоративного управления, внутреннего контроля и аудита. Нормативная документация, регламентирующая проведение внутреннего аудита в СПАО «Ингосстрах» и организацию работы подразделения, осуществляющего внутренний аудит в Компании, полностью соответствует требованиям законодательства Российской Федерации.

Действующая в Компании концепция системы внутреннего аудита продолжает стабильно демонстрировать эффективность своих основных принципов, в которых привычная для многих контрольно-ревизионная функция была преобразована в интегрированную систему, состоящую из независимого подразделения, отвечающего за проведение внутреннего аудита, а также 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 обеспечивается подчиненностью и подотчетностью внутреннего аудита и его руководителя Совету директоров Компании, который утверждает внутренние нормативные документы, регламентирующие деятельность внутреннего аудита, назначает и освобождает от должности руководителя внутреннего аудита. В своей деятельности подразделение ориентируется на международные стандарты профессиональной практики внутренних аудиторов, опубликованные Международным институтом внутренних аудиторов (The IIA).

В 2025 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.

Устойчивое развитие СПАО «Ингосстрах»

В 2025 году СПАО «Ингосстрах» продолжило внедрять принципы устойчивого развития и реализовывать проекты в области корпоративной социальной ответственности.

Сотрудники компании в Москве и регионах участвовали в донорских акциях, экологических и волонтерских мероприятиях, поддерживали инициативы ответственного потребления, помогали приютам для животных и благотворительным фондам.

Компания продолжила проводить ежеквартальные дни донора в партнерстве с Центром крови им. О. К. Гаврилова. За 2025 год сотрудники Компании сдали 143,2 литра крови в ГО — это весомый вклад в поддержку системы здравоохранения и помощь людям, которым переливание необходимо для лечения и восстановления.

В офисах компании продолжилась ежегодная акция по сбору пластиковых крышек «Логично жить экологично». За год сотрудники собрали более 304 кг пластика. Из общего объема половина пришлось на московские офисы, столько же собрали в Воронеже, Иркутске, Костроме, Краснодаре, Москве, Нижнем Новгороде, Пензе, Ростове-на-Дону, Самаре, Саратове, Сочи, Тольятти и Чебоксарах. Собранные материалы передали в экоцентр «Сборка» и направили на вторичную переработку.

Отдельным направлением стали эковолонтерские выезды. В мае сотрудники головного офиса в Москве и операционного центра в Краснодаре участвовали в посадках деревьев: в Москве — в лесном массиве парка Переделкино, в Краснодаре — в Чистяковской роще. Осенью к инициативе присоединился Волгоградский филиал: в октябре рядом с офисом появилось 12 хвойных деревьев, которые стали заметным зеленым дополнением городского пространства.

Продолжая развивать культуру ответственного потребления, СПАО «Ингосстрах» продолжило партнерство с проектом «Благодарный шкаф». В московских офисах сотрудники передавали одежду, обувь и домашний текстиль в специальные контейнеры — по итогам года собрано более 700 кг вещей. Подходящие для использования предметы направили нуждающимся, остальные — на переработку.

Компания на протяжении многих лет поддерживает приют для бездомных собак «Поводог». Сотрудники забирают животных из приюта домой, становятся опекунами, участвуют в волонтерских выездах (выгул, уход, уборка), организуют доставку необходимых вещей, расходных материалов, лекарств и кормов, оказывают материальную помощь.

К благотворительным активностям подключаются и головной офис, и филиалы. Например, команда из Сочи собрала средства, корм и игрушки, приехала в приют и выбрала подопечную собаку. Участниками акции стали и дети сотрудников: такие истории хорошо показывают, как волонтерство постепенно становится семейной привычкой.

В сентябре Компания получила Всероссийскую премию в области защиты животных и ответственного отношения к ним — церемония награждения прошла в Москве в рамках Первого всероссийского форума по ответственному отношению к животным. По результатам оценки жюри проект «Поводог», поддерживаемый Компанией, занял первое место в двух номинациях:

- «Лучшие инфраструктурные практики в регионах» — за развитие сети приютов «Поводог»;
- «Лучший просветительский проект в сфере защиты животных» — за проект «Собаки эмоциональной поддержки», реализованный в аэропорту Красноярска.

В июне в Самаре при поддержке СПАО «Ингосстрах» состоялась презентация международного благотворительного проекта «Ракета мечты», приуроченного ко Дню защиты детей. В основе инициативы — арт-терапия и психологическая поддержка: дети с онкологическими заболеваниями рисовали мечты вместе с художниками и космонавтами. Позднее эти рисунки нанесли на корпус ракеты, которая стартовала с космодрома Байконур к международной космической станции. Для участников проекта это было эмоциональное событие: мечты, воплощенные в рисунках, стали частью большой космической истории.

В конце года компания впервые присоединилась к благотворительной инициативе детского хосписа «Дом с маяком» и фонда «Вера». В акции приняли участие более 250 человек: топ-менеджеры, руководители, специалисты. За две недели сотрудники собрали более 400 подарков и 35 кг мандаринов для хосписа, а также привезли 150 пледов и 100 сладких подарков.

Социальные инициативы активно поддерживают региональные команды. Так, филиал в Алтайском крае в третий раз присоединился к акции «Желания под елкой», подготовив подарки для детей из малоимущих семей.

Еще одним заметным событием года стали благотворительные соревнования. В августе в Новокузнецке прошли командные спортивные «Помогай-игры». Победителем стала команда Кемеровского филиала, успешно прошедшая 14 этапов. Все собранные средства направили на покупку балансиров для развития сенсомоторных навыков у детей с особыми потребностями здоровья.

ЦУР 3: «Хорошее здоровье и благополучие»

В 2025 году были разработаны и запущены следующие продукты:

1. «Кластеры» — коробочное предрасчитанное страховое предложение для клиентов высокомаржинального сегмента СМБ в Москве и регионах;
2. «Страхование на случай осложнений медицинских вмешательств в области щитовидной железы».

Были обновлены продукты «Клещевой энцефалит», «ОнкоМед Базис», активизированы продажи полисов ДМС для иностранных студентов (рост в 4,5 раза).

Также были реализованы новые цифровые сервисы:

- функционал автоматической пролонгации договора на 3 года в один клик;
- урегулирование убытков онлайн — подача заявлений на возмещение расходов через личный кабинет на сайте и в приложении IngoMobile, 83 % заявлений подается в онлайн-режиме;
- внедрена API-интеграция с клиниками: первыми партнерами в рамках реализации проекта стали «МЕДСИ» и «Будь Здоров», интеграция позволила сократить сроки согласования услуг с 3 дней до 1 часа;
- вызов врача на дом — застрахованный в режиме реального времени может отслеживать перемещение врача на карте, что повышает уровень доверия клиентов и снижает нагрузку на МКЦ;
- пропилотирован чат-бот для заполнения анкеты на сайте в рамках продаж ДМС ФЛ с целью улучшения клиентского опыта и расширения воронки продаж.

ЦУР 13: «Борьба с изменениями климата»

Сумма выплат по программам, связанными с климатическими изменениями, за 2025 год составила 796,63 млн руб.

ЦУР 12: «Ответственное потребление и производство»

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

- 60,2 т макулатуры;
- 385 кг ламп люминесцентных прямых и ламп ртутных энергосберегающих;
- 800 кг отработанных аккумуляторов;
- 93 кг первичных и вторичных химических источников тока (ХИТ) — передано на утилизацию.

75014 ГДж — общее потребление энергии.

27,40 тыс. куб. м — общее потребление воды.

По производственным и хозяйственным процессам (ЭДО и ЭЦП):

- уровень показателя для свободных и генеральных агентов вырос с 95 до 99 %;
- уровень показателя для страховых и не страховых посредников вырос с 86 до 94 %.

Клиентоцентричность

В 2025 году ключевым направлением деятельности департамента клиентского опыта и производственной системы стало создание прозрачных механизмов и инструментов для связки всех элементов Total Experience в целостную стратегию для принятия решений, где улучшение одного элемента позитивно влияет на другие.

Total Experience объединяет пять ключевых аспектов:

1. Customer Experience — опыт клиента;
2. Partner Experience — опыт партнера;
3. Employee Experience — опыт сотрудника;
4. User Experience — пользовательский опыт;
5. Multiexperience (MX) — омниканальный бесшовный опыт.

Строится на следующих принципах:

- актуализация клиентской ценности;
- интеграция опыта и процессов;
- данные как основа решений;
- непрерывные и системные улучшения;
- управление рисками.

Включает оценку по разным метрикам:

- показатели лояльности, удовлетворенности и выстраивания эмоциональной связи с клиентами и партнерами (NPS, NSAT, модель клиентского восприятия — силы клиентского опыта и т. п.);
- показатели лояльности и вовлеченности сотрудников;
- принятие и использование технологических решений пользователями;
- метрики операционной эффективности.

В компетенцию департамента были переданы вопросы реализации проектов производственной системы и ТРИЗ. Если ранее инструменты производственной системы применялись чаще для оптимизации внутренних процессов, а также снижения затрат, то с 2025 года фокус трансформировался с учетом задач Total Experience. Были запущены проекты, которые напрямую влияют на рост доходов и сокращение издержек с акцентом на цифровизацию и оптимизацию процессов. В центре внимания — трансформация клиентского пути при взаимодействии с Компанией и повышение его качества при урегулировании убытков, а также рост продаж. Положительный эффект наблюдается и в развитии сотрудников Компании, которые не только обучались базовым инструментам производственной системы, но и получали навыки проектного управления. Благодаря синергии теоретического и практического направлений удалось выявить сотрудников, которые проактивно готовы трансформировать Компанию. Функция ТРИЗ сопровождает проектную деятельность, формируя стратегическое видение в части организации процесса по осмыслению проблем с поиском решений в сложных многофакторных задачах и проектах.

Совершенствование системы работы с клиентским опытом

В 2025 году одним из фокусов развития стало усиление взаимодействия СХ-лидеров и бизнес-подразделений для повышения удобства и прозрачности сервисов Компании. В результате системного подхода по изучению потребностей клиентов, работы с VOC и VOE и анализом бизнес-процессов было сформировано более 100 системных улучшений.

- Проведены значительные доработки в мобильном приложении и личном кабинете на сайте по улучшению процессов покупки, внесения изменений, а также расторжения договоров по различным причинам.

- Рост индекса удовлетворенности клиентов процессами на сайте и в мобильном приложении — от 3 до 8 п. п. к 2024 году в зависимости от этапа взаимодействия¹.

- Была проведена масштабная работа по оптимизации клиентского пути для застрахованных по полису ДМС. Основные изменения коснулись скорости взаимодействия и удобства подачи документов. Благодаря цифровизации сроки рассмотрения и принятия решений по выплатам существенно сократились.

- Рост индекса удовлетворенности клиентов процессом заключения договора — на 5 п. п. к 2024 году².

¹ На основе данных, получаемых из регулярных триггерных опросов клиентов СПАО «Ингосстрах» за 2024 и 2025 года.

² На основе данных, получаемых из регулярных триггерных опросов клиентов СПАО «Ингосстрах» за 2024 и 2025 года.

- В рамках улучшения процессов урегулирования убытков была проведена работа с моделью информирования клиентов, у которых произошло страховое событие: клиент стал получать больше информации о статусе его страхового случая. Также в части цифровизации клиентского пути были проработаны автоматические сценарии рассмотрения и предоставления направления на ремонт, что улучшило мнение клиентов и отразилось на скорости принятия решения.

Рост индекса удовлетворенности клиентов процессами урегулирования убытков среди моторных видов страхования — от 3 до 7 п. п. к 2024 году в зависимости от этапа взаимодействия.

Цифровизация и автоматизация процессов

В 2025 году реализована интеграция тикетной системы со всеми каналами поступления обращений клиентов с учетом требований Центрального Банка РФ. Это позволило выстроить прозрачное и эффективное управление на всех этапах: обращения теперь фиксируются в централизованной базе, что дает возможность автоматически маршрутизировать их на ответственных сотрудников в зависимости от тематики и отслеживать на всех этапах исполнения. Благодаря оптимизации сроков обработки и интеграции ИИ-элементов системы мониторинга и анализа Компания смогла повысить скорость и качество решения вопросов, что положительно отразилось на уровне удовлетворенности клиентов.

Примеры реализованных улучшений на базе комплексного анализа работы с обращениями клиентов и автоматизации:

- дополнительная страница «Помощь» перед формой обратной связи: содержит ответы на самые популярные вопросы по внесению изменений;
- автоматические уведомления по СМС и email о результате обработки заявки;
- информирование в финальном окне подачи заявки о плановом сроке рассмотрения;
- автоматическое формирование заявок на внесение изменений в договоры, если клиент обновляет персональные данные в профиле личного кабинета.

Инициировано внедрение технологии анализа и оптимизации бизнес-процессов Компании с использованием Process и Task Mining. Запущен ряд инициатив по улучшению обслуживания клиентов на основе цифрового анализа процессов и действий сотрудников в IT-системах.

В 70 офисах продаж СПАО «Ингосстрах» внедрена система аудио- и видеомониторинга работы сотрудников фронтального канала с целью повышения качества клиентского сервиса и уровня продаж страховых и банковских продуктов.

За период с апреля по декабрь 2025 года ИИ-система аудио- и видеомониторинга оценила более 55 тыс. визитов клиентов. Зафиксирован рост уровня клиентского сервиса на 11 п. п. в 4 квартале 2025 года по отношению к 1 кварталу 2025 года³, а также рост конверсии кросс-продуктов на 4 п. п. за тот же период.

³ По результатам оценки уровня клиентского сервиса с помощью аудио- и видеомониторинга.

В 2025 году в пилотном формате был проведен опрос клиентов после завершения урегулирования убытков с помощью роботов-операторов на базе ИИ — проект показал хорошие результаты в качестве инструмента сбора оперативной обратной связи.

Масштабирование подхода в работе с процессами Service Blueprint, который позволяет провести глубокий анализ бизнес-процессов компании и выявить скрытые проблемные зоны даже при отсутствии очевидных критических точек в клиентском пути. Применение методологии Service Blueprint обеспечило платформу для непрерывных улучшений, согласованных с ценностями Компании, позволяя точно диагностировать слабые места в опыте клиента и корректировать соответствующие бизнес-процессы.

Вовлеченность сотрудников

В 2025 году проект по оценке вовлеченности сотрудников продолжил системную работу с результатами. Собранные данные передавались в инициативные группы «Лидеры трансформации» проекта «Культура „Ингосстраха“», которые фокусировались на проработке выявленных проблемных областей и поиске решений для их устранения.

В рамках проекта «Культура „Ингосстраха“» удалось реализовать более 45 задач, направленных на улучшение рабочих процессов. Запущена работа стрима «Культура „Ингосстраха“» — площадки для открытого диалога «Лидеров трансформации» с руководством компании. Цель — решение вопросов, для которых недостаточно полномочий или ресурсов только инициативных групп, а также обсуждение текущей ситуации, достигнутых результатов, предложений по изменениям и новым задачам.

Важным достижением года стала разработка манифеста корпоративной культуры, который утвержден Советом директоров. Документ создавался в открытом диалоге кросс-функциональной команды, куда вошли сотрудники с разными опытом и стажем, а также топ-менеджеры Компании.

В 2025 году в работе сервиса «Есть идея!» основной фокус был сосредоточен на качестве поступающих инициатив, чтобы кураторы и эксперты понимали смысл и ценность каждого предложения независимо от его специфики. Для решения данной задачи был внедрен золотой стандарт описания идей, разработан и запущен обучающий курс, а IT-платформа обновлена простой и понятной подачей заявок. Проработана концепция тематических марафонов и успешно проведен первый из них, посвященный внедрению искусственного интеллекта в процессы Компании. Реализованные мероприятия (более 200) положительно сказались на вовлеченности сотрудников: доля коллег, поделившихся идеями, увеличилась на 26 % по сравнению с прошлым годом.

Маркетинг и коммуникации

В 2025 году бренд-платформа СПАО «Ингосстрах» была актуализирована, дополнена и вербализована ценностями, которые действительно отличают Компанию от конкурентов на рынке: экспертность — ценность, доказанная не на словах, а на деле, которая позволяет решать абсолютно любую задачу для клиентов; человечность — уникальное качество Компании, которое многие годы позволяет выстраивать по-настоящему крепкие отношения с клиентами, а также узнавать больше о человеке и предлагать ему действительно нужные продукты и сервисы. Эти атрибуты нашли свое

отражение и в коммуникации — больше цифр, больше выгоды для клиента, фокус на продуктовом преимуществе.

Проведена большая работа по оптимизации подходов планирования и размещения рекламных кампаний, определению фокусной целевой аудитории, а также вспомогательных сегментов, доработана отчетность и система сбора статистики. По итогам 2025 года сборы с рекламных digital-кампаний составили 673 млн руб., валовая маржа — 274 млн руб., САС — 1726 руб. Охват рекламных кампаний в ТВ и digital составил 84 %, MAU — 1,6 млн руб.

- Бренд СПАО «Ингосстрах» вошел в топ-3 самых любимых брендов россиян в категории «Страховые услуги» по итогам 2025 года (исследование TopBrands OMI).
- Знание бренда в категории «Страхование» достигло топ-2.
- Бренд сохранил уровень спонтанного знания на уровне топ-3.
- Top-of-Mind бренда вырос до 10 %, что является показателем топ-3.
- Бренд упрочил позиции при рассмотрении продуктов и сервисов бренда к покупке (топ-4).
- Усилено восприятие имиджа бренда как современной и технологичной компании, снижено восприятие бренда как консервативной и бюрократической компании.
- Усилен имидж бренда по критерию «Готовы заплатить больше за услуги компании».

Информационная активность СПАО «Ингосстрах» в СМИ, новых медиа и социальных сетях в 2025 году была направлена на продвижение страховых продуктов, укрепление репутации бренда и развитие финансовой грамотности среди населения.

В течение года в ключевых федеральных и региональных СМИ опубликовано более 28 тыс. материалов с упоминанием компании, что на 6 тыс. больше, чем годом ранее. Согласно данным системы мониторинга «СКАН Интерфакс», общий охват этих материалов достиг 191 млн человек, увеличившись на 67 млн по сравнению с 2024 годом.

Представители СПАО «Ингосстрах» на регулярной основе выступали экспертами по актуальным вопросам страхового рынка и экономики, предоставляя комментарии, профессиональные оценки и аналитические разъяснения. В рамках этой работы в 2025 году опубликовано 373 материала с комментариями спикеров компании.

СПАО «Ингосстрах» выстраивало системное сотрудничество с охватными медиа, реализовывало спецпроекты, ориентированные на укрепление положительного имиджа компании и продвижение страховых продуктов. В 2025 году в ведущих федеральных и региональных изданиях было реализовано 38 проектов, посвященных цифровой трансформации компании и развитию искусственного интеллекта, страхованию путешествий, автострахованию и страхованию недвижимости, онлайн-продуктам для бизнеса, HR-бренду, а также сотрудничеству с культурными институциями (Большой театр, Третьяковская галерея).

Официальные страницы СПАО «Ингосстрах» в социальных сетях и онлайн-сообществах продолжили наращивать аудиторию: суммарный охват коммуникаций в новых медиа превысил 26 млн пользователей, что на 6,5 млн больше показателя 2024 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