

ИСТОРИЯ НАДЕЖНОСТИ



Отчет об устойчивом развитии
Страховой Группы «СОГАЗ» за 2023 год

30 лет: история надежности

Группа «СОГАЗ» – лидер¹ страховой отрасли России, которой на протяжении 30 лет доверяют управление рисками компании, государственные учреждения и частные лица. Являясь страховщиком федерального уровня, «СОГАЗ» обеспечивает профессиональную защиту по более чем 100 программам страхования, внося неоспоримый вклад в устойчивое развитие страны.

В 2023 году «СОГАЗу» исполнилось 30 лет. За этот период компания проделала значительный путь к тому, чтобы стать успешной и устойчивой. Мы публикуем первый Отчет о деятельности Группы в области устойчивого развития, в котором представлена роль «СОГАЗа» в содействии благополучию нынешнего и будущих поколений.

1. Согласно рейтингу Эксперт РА от 25.04.2024 г. для страховых компаний по итогам 2023 г. по совокупному объему полученной премии.



Содержание

30 лет «СОГАЗ»: история надёжности	2	Риски и возможности устойчивого развития Группы «СОГАЗ»	34	Развитие взаимоотношений с клиентами	62
Об Отчёте	5	Ключевые ESG-риски «СОГАЗ»	35	Принципы взаимодействия с клиентами	63
0 Страховой Группе «СОГАЗ»	7	Возможности развития Группы «СОГАЗ»	37	Цифровые клиентские сервисы	64
«СОГАЗ» сегодня: ключевые цифры и факты	12	Экологическое воздействие и охрана окружающей среды	40	Защита персональных данных	65
Бизнес-модель «СОГАЗ» и цепочка создания стоимости	14	Роль экологического страхования в достижении национальных приоритетов	41	Вклад в развитие общества	66
Линии бизнеса Группы «СОГАЗ»	16	Учет экологических факторов в страховой деятельности Группы «СОГАЗ»	42	Партнерство в области профессионального спорта	67
Рейтинги «СОГАЗ» и участие в профильных объединениях	18	Воздействие экстремальных природных явлений	43	Развитие отечественной медицины	68
Управление устойчивым развитием	19	Управление собственным экологическим воздействием	45	Просвещение и развитие страховой культуры в обществе	70
Повестка устойчивого развития в Группе «СОГАЗ» и страховой отрасли	20	Углеродный след деятельности Группы «СОГАЗ»	50	Инклюзия и обеспечение доступности страховой медицины	71
Вклад в достижение Национальных целей развития	20	Команда «СОГАЗ»: управление персоналом	51	ESG-databook	72
Система корпоративного управления устойчивым развитием	24	Подход к управлению персоналом	52	Контактная информация	81
Ответственное инвестирование Группы «СОГАЗ»	28	Характеристика персонала	53		
Этика бизнеса	29	Возрастные и социальные группы «СОГАЗ»: равенство и инклюзия	54		
Кодекс этики Группы «СОГАЗ»	30	Система оплаты труда и мотивации	55		
Противодействие коррупции	30	Обучение и развитие персонала	56		
Предотвращение конфликта интересов	30	Безопасность и охрана труда	59		
Соблюдение законодательства и комплаенс-менеджмент	31	Спорт и укрепление здоровья	59		
Информационная безопасность	32	Корпоративные льготы и компенсации	61		
Права человека	32	Корпоративная культура и коммуникации	61		

Обращение Председателя Правления

Уважаемые коллеги, партнёры и клиенты!

Мы представляем Отчёт Страховой Группы «СОГАЗ» об устойчивом развитии за 2023 год – первый отчет компании, в котором отражены нефинансовые результаты деятельности.

2023 год занимает особое место в истории «СОГАЗа» – в истории надежности, успеха и ежедневной работы для наших клиентов. В октябре 2023 года «СОГАЗ» отметил 30-летие компании: все эти годы «СОГАЗ» обеспечивал устойчивость корпоративных клиентов и давал уверенность частным лицам.

Несмотря на сохраняющиеся непростые экономические условия, «СОГАЗ» в 2023 году не только показал прибыльность и эффективность с точки зрения бизнеса, но и выполнил свои социальные обязательства на государственном уровне, в том числе способствовал реализации важнейших общественных проектов федерального масштаба.

Признание «СОГАЗа» на российском страховом рынке стало возможным благодаря ежедневной работе каждого сотрудника. Персонал, его ответственное отношение и преданность общему делу являются главной ценностью «СОГАЗа» и драйвером постоянного развития компании.

В современном мире достижение устойчивого развития становится всё более актуальным вопросом. В основе деятельности «СОГАЗ» как страховщика лежит забота об обществе и сохранении окружающей среды: «СОГАЗ» каждый день принимает на себя множественные риски, обеспечивая финансовую стабильность и безопасность общества, социальную защиту населения страны. Управление финансовыми ресурсами и инвестирование позволяют «СОГАЗ» участвовать в модернизации российской экономики и повышении ее конкурентоспособности.

Во времена стремительных изменений риски страховых компаний, несомненно, возрастают, однако потребность в страховании и его социальная значимость для адаптации к таким изменениям растет еще больше.

Страховые решения «СОГАЗ» являются не только гарантом безопасности в свете возрастающих экономических, социальных, экологических и климатических рисков, но также служат стимулом к повышению корпоративной ответственности в различных отраслях и среди населения.

В 2023 году «СОГАЗ» перешел к использованию искусственного интеллекта в медицинском страховании, повысив эффективность и доступность сервисов здравоохранения, а для клиентов по автомобильному страхованию был предложен полностью дистанционный путь урегулирования убытков.

В год 30-летия компании была открыта «СОГАЗ-Поликлиника», которая позволила продолжить наш подход к оказанию качественной помощи и клиентскому сервису непосредственно на этапе консультирования и лечения пациентов.

«СОГАЗ» признает, что деятельность компании оказывает влияние на окружающую среду, экономику и общество, и поэтому мы стремимся минимизировать негативные последствия нашей работы и вносить свой существенный вклад в создание благополучного будущего.

В 2023 году в компании была продолжена системная работа по внедрению принципов устойчивого развития в бизнес-процессы. Разработана Политика в области устойчивого развития и создана система управления охраной окружающей среды. «СОГАЗ» продолжает оценку влияния климатических изменений на собственную деятельность и их потенциального воздействия на страхователей.

Мы гордимся нашими достижениями в области устойчивого развития. Однако мы также осознаём, что нам ещё многое предстоит сделать. Я уверен, что наше стремление к устойчивому развитию будет способствовать укреплению позиций «СОГАЗ» как надёжного партнёра и ответственного участника рынка.

Спасибо за ваше внимание и поддержку!
Мы надеемся на дальнейшее сотрудничество и партнёрство в области устойчивого развития.

Об Отчете

Отчет о деятельности Страховой Группы «СОГАЗ» в области устойчивого развития за 2023 год (далее – Отчет) является публичным отчетом, в котором раскрыты нефинансовые показатели деятельности «СОГАЗ» в области охраны окружающей среды, социальные аспекты взаимодействия с сотрудниками и клиентами, особенности корпоративного управления рисками и возможностями устойчивого развития, а также вклад страховой деятельности Группы «СОГАЗ» в реализацию национальных приоритетов Российской Федерации.

Отчет утвержден Председателем Правления «СОГАЗ». Он охватывает итоги работы Группы и основные достижения в области устойчивого развития за период с 1 января 2023 г. по 31 декабря 2023 г.

Методология подготовки Отчета

Настоящий Отчет подготовлен в соответствии с Методическими рекомендациями по подготовке отчетности об устойчивом развитии Минэкономразвития РФ (Приказ №764 от 01.11.2023 г.). При подготовке Отчета также учитывались рекомендации, опубликованные Банком России в отношении раскрытия финансовыми организациями информации в области устойчивого развития (Письмо №ИН-02-28/44 от 13.06.2023 г.), в том числе о финансовых продуктах устойчивого развития (Письмо №ИН-02-28/38 от 24.05.2023 г.), а также иные стандарты нефинансовой отчетности, применимые к деятельности Страховой Группы «СОГАЗ» (в частности, GRI).

Подход к представлению данных

Для обеспечения полноты и ясности отчетности все данные приведены по контуру Страховой Группы «СОГАЗ». Под Страховой Группой «СОГАЗ» в данном Отчете следует понимать головную организацию Группы – АО «СОГАЗ», а также организации, учредителем которых является АО «СОГАЗ»: АО «СК СОГАЗ-Мед», ООО «СК СОГАЗ-Жизнь», ООО «СОГАЗ-Медсервис» (далее в Отчете: Группа «СОГАЗ», «СОГАЗ», Компания, Группа).

Заверение отчетности

Настоящий Отчет, по итогам согласования и утверждения, будет направлен на независимое общественное заверение в Совет Российского союза промышленников и предпринимателей (РСПП) по нефинансовой отчетности. Рекомендации и замечания, полученные от РСПП в рамках общественного заверения отчета за 2023 год, Компания примет во внимание при подготовке последующих отчетов.

Публикация и распространение Отчета

Отчет опубликован на официальном корпоративном сайте Компании в свободном доступе и адресован широкому кругу заинтересованных лиц.

Ограничение ответственности

В настоящем Отчете Страховая Группа «СОГАЗ» приводит в том числе информацию и заявления, которые имеют прогнозный характер, но не исключает при этом, что результаты деятельности, обозначенные в таких прогнозных заявлениях, не будут достигнуты по тем или иным объективным причинам, находящимся вне зоны влияния Группы. Несмотря на то, что мы считаем опубликованные в настоящем отчете прогнозные и оценочные суждения обоснованными, «СОГАЗ» не несет какой-либо ответственности за убытки, понесенные лицами, которые действовали, положившись на прогнозные заявления.

Для визуализации отдельных элементов Отчета были использованы генеративные модели на основе искусственного интеллекта.

Контактная информация

За уточнениями, связанными с содержанием Отчета, вы можете обратиться в Управление по вопросам устойчивого развития и экологическим рискам АО «СОГАЗ» по электронной почте esg@sogaz.ru

Существенные темы Отчёта

Для определения и раскрытия в Отчете существенных тем, связанных с деятельностью Страховой Группы «СОГАЗ» в области устойчивого развития, был применён принцип двойной существенности. Учитывая требования к определению существенности, содержащиеся в стандартах нефинансовой отчетности в области устойчивого развития GRI 2021 и МСФО S1, «СОГАЗ» провёл оценку:

- воздействий Компании, как положительных, так и отрицательных, на окружающую среду, экономику и общество;
- воздействий внешней среды на деятельность Страховой Группы «СОГАЗ» и финансовые результаты Компании, а также создаваемые внешней средой риски и возможности.

В оценку воздействий по принципу двойной существенности были вовлечены ключевые сотрудники профильных подразделений Компании и топ-менеджмент. Оценка проводилась путем анкетирования и проведения интервью. В дальнейшем «СОГАЗ» планирует расширить круг заинтересованных сторон, привлекаемых для оценки существенных аспектов деятельности Компании, связанных с управлением устойчивым развитием.

Этапы определения существенных тем

1

Оценка контекста Компании

Выявление основных воздействий, связанных с устойчивым развитием, исходя из основного вида деятельности Компании, особенностей взаимодействия с заинтересованными сторонами, национальной и отраслевой специфики финансового рынка

2

Сравнительный анализ нефинансовой отчетности компаний

Анализ содержания отчетов релевантных российских и зарубежных компаний, дополнение списка воздействий

3

Оценка значимости воздействий

Внутреннее анкетирование ключевых сотрудников «СОГАЗ» по вопросам влияния Компании на окружающую среду и общество, и влияния внешних рисков и возможностей на деятельность Компании

4

Ранжирование тем

Приоритизация перечня тем на основе полученных оценок

5

Утверждение существенных тем

Финальное согласование и утверждение перечня существенных тем для раскрытия в Отчете об устойчивом развитии

По итогам процедуры оценки «СОГАЗ» признает существенными и отражает следующие 12 тем в Отчете об устойчивом развитии за 2023 год:

- Клиентский сервис и лояльность
- Экономическая устойчивость Компании
- Управление рисками
- Доступность и качество страховых продуктов и услуг
- Инновации и цифровая трансформация
- Кибербезопасность и защита персональных данных
- Занятость и условия труда
- Здоровье персонала
- Деловая этика
- Формирование страховой культуры
- Адаптация к изменению климата
- Обучение и развитие персонала

О СТРАХОВОЙ ГРУППЕ «СОГАЗ»

Страховая Группа «СОГАЗ» является крупнейшим в России страховщиком федерального уровня, предоставляющим услуги в области корпоративного и частного страхования. Группа основана в 1993 году и более 10 лет занимает лидирующие позиции по страхованию системообразующих российских корпораций, их работников и частных лиц, а с 2016 года неизменно является страховщиком №1 в России по размеру бизнеса⁵.

Миссия Группы

Оказывая наиболее широкий спектр страховых услуг среди игроков рынка, «СОГАЗ» стремится к обеспечению каждого клиента своевременной, доступной защитой, основанной на высокопрофильной экспертизе сотрудников Группы и позволяющей клиентам Компании смотреть в будущее и поддерживать собственное устойчивое развитие.

1 место

на рынке страхования non-life в России²

Каждый третий

житель страны застрахован в «СОГАЗ»³

100 000

клиентов-предприятий⁴

2. Согласно рейтингу Эксперт РА от 25.04.2024 г. для страховых компаний по итогам 2023 г. по совокупному объему полученной премии.

3. Численность населения России на 01.01.2024 г. составила 146,204 млн человек (Росстат от 25.01.2024 г.), число клиентов (физлиц) Группы «СОГАЗ» на 01.01.2024 г. составило 43,708 млн человек.

4. На основании договоров Группы «СОГАЗ» с юридическими лицами.

5. На основании ежегодной информации Банка России об объеме страховой премии российских компаний страхового сектора.



История надежности 1993–2007

1993

Зарегистрировано «Европейско-азиатское страховое общество газовой промышленности» (ЕАСОГЗ), ставшее отправной точкой в развитии страхового бизнеса группы.

1994

Лицензия ЕАСОГЗ расширена до 15 видов страхования, компания вошла в 75 крупнейших страховщиков России.

1995

- Образовано ОАО «СОГАЗ», ставшее правопреемником ЕАСОГЗ.
- Объем собранных премий в 55 раз превысил показатели предыдущего года.

1996

«СОГАЗ» продолжил динамичное развитие, несмотря на возникающие проблемы на страховом рынке и банкротство нескольких его игроков.

1997

Количество лицензируемых видов страхования «СОГАЗ» выросло до 37, а суммарный объем ответственности страховщика превысил 20 трлн рублей.

1998

Несмотря на общий финансовый кризис в стране, «СОГАЗ» ответил по всем принятым обязательствам и сохранил ликвидность компании.

1999

«СОГАЗ» совершил крупнейшую в истории российского страхования на момент времени выплату ПАО «Газпром» за потерю спутника связи «Ямал» в размере 50,5 млн долларов.

2000

«СОГАЗ» вошел в лидеры по объему собранных премий и стал абсолютным лидером по объему произведенных выплат.

2001

Разработана и внедрена передовая на страховом рынке программа долгосрочного (накопительного) страхования жизни.

2002

Ориентировавшись ранее на нефтегазовую отрасль, «СОГАЗ» совершил полномасштабный выход на открытый рынок страхования.

2003

- В состав «СОГАЗ» вошла компания «Газпроммедстрах», миссией которой стало развитие обязательного медицинского страхования в России.
- Для сопровождения медицинского обслуживания клиентов «СОГАЗ» образован «Газпроммедсервис».
- «СОГАЗу» впервые присвоен рейтинг надежности A++ от агентства «Эксперт РА».

2004

- В контуре группы образована специализированная компания по страхованию жизни и накоплений СК «СОГАЗ-Жизнь».
- «СОГАЗ» выходит на новый уровень клиентского сервиса, предлагая физическим лицам комплексные программы страхования.
- Начато долгосрочное партнерство с российским профессиональным спортом: «СОГАЗ» выступил официальным партнером сборной России по боксу.

2005

- «СОГАЗ» стал страховщиком системообразующих компаний: РЖД, Интер РАО ЕЭС, Росатом, Роснефть.
- Страховая Группа открыла офис VIP-обслуживания для ключевых клиентов компании.

2006

- Спортивное страховое партнерство «СОГАЗ» расширилось: компания стала официальным страховщиком футбольного клуба «Зенит».
- Компания приступила к участию в Национальной программе поддержки и восстановления памятников культурного наследия России.
- Был дан старт профильной комплексной программе страхования для субъектов малого и среднего предпринимательства с целью повышения конкурентоспособности малого и среднего бизнеса в России.

2007

- Уставный капитал компании был увеличен более чем в 3 раза.
- Начата совместная партнерская работа с банковским сектором (АО «Газпромбанк») по формированию специальных условий страхования для держателей карт.

6. Численность населения России на 01.01.2024 г. составила 146,204 млн человек (Росстат от 25.01.2024 г.), число клиентов (физлиц) Группы «СОГАЗ» на 01.01.2024 г. составило 43,708 млн человек.

7. На основании договоров страхования Группы «СОГАЗ» с юридическими лицами и Реестра объектов негативного воздействия на окружающую среду Росприроднадзора по состоянию на 01.01.2024 г.

2008–2015

2008

- Группа «СОГАЗ» выиграла несколько конкурсов на право заключения договоров страхования с **крупнейшими промышленными компаниями России**, среди которых – холдинг «СИБУР» и «Мосэнерго».
- «СОГАЗ» впервые получил **международный рейтинг финансовой устойчивости (BB)** со стабильным прогнозом от Fitch и Standard&Poor's.
- Компания обеспечила возможность принимать на страхование **риски до 1 млрд. долларов**.
- **Спортивное партнерство «СОГАЗ»** пополнилось **Континентальной хоккейной лигой**, официальным партнером которой компания является по сей день.

2010

- «СОГАЗ» стал **официальным партнером Сборной России по футболу**.
- Международные рейтинговые агентства Standard & Poor's и Fitch Ratings **повысили рейтинг финансовой устойчивости «СОГАЗ» до «BB+»**.

2012

- Страховая Группа «СОГАЗ» **заняла 1 место⁸ на рынке добровольного страхования по объему премий**, а совокупный объем бизнеса вырос на 37%.
- «СОГАЗ» **обеспечил выход на европейский рынок страхования**, приобрёл контрольный пакет акций немецкого страховщика SOVAG и **открыл дочернюю компанию в Сербии «СОГАЗ Нови Сад»**.
- При поддержке Группы **построены 3 физкультурно-оздоровительных комплекса в Нижегородской области**, запущен диализный центр с 12 аппаратами искусственной почки в Иркутской области.

2013

- «СОГАЗ» **расширил взаимодействие со странами БРИКС, ШОС**.
- Число сотрудников региональной сети **выросло на 20%**.

2009

- «СОГАЗ» **получил сертификат соответствия стандарту менеджмента качества ISO 9001**, подтверждающий высокий уровень корпоративного управления в компании.
- «СОГАЗ» **застраховал первый в России металлургический комплекс по производству широкого трубопроката «Стан-5000» на 1 млрд евро**.
- Международные рейтинги «СОГАЗ» **поменяли статус со «стабильного» на «позитивный»**.
- «СОГАЗ» **подписал с 7 субъектами РФ соглашения о сотрудничестве**, направленные на региональное развитие.

2011

- «СОГАЗ» **стал первым из российских страховщиков, задействованным в страховании международного проекта «Морской старт» (Sea Launch)**.
- Наряду с лидерами мирового страхования «СОГАЗ» **разделил страховые риски при реализации проекта «Северный поток»**.
 - Компания **застраховала строительно-монтажные риски при возведении объектов СОЧИ-2014**.

2014

- Группа «СОГАЗ» **подтвердила признание экспертизы по страхованию гражданской ответственности** владельцев опасных производственных объектов, перевозчиков, страхованию корпоративного имущества, грузов, авиационных рисков, предпринимательских рисков и входящему перестрахованию и **удерживает лидерские позиции по сей день**.
- Знаковым событием стало **страхование рисков при освоении нефтяного месторождения Приразломная в Арктике** – сложнейшего технологического проекта на стационарной ледоустойчивой платформе.
- Впервые в истории «СОГАЗа» **застрахованы объекты Московского метрополитена**.
 - «СОГАЗ» **продлил страховое партнерство с Континентальной хоккейной лигой и Российской футбольной Премьер-Лигой**.

2015

- Несмотря на снижение темпов роста российского страхового рынка, «СОГАЗ» **увеличил объем собранных премий на 17,2%**.
- «СОГАЗ» **застраховал строительно-монтажные риски газопровода «Сила Сибири»**.
- **Начато партнерство с Департаментом строительства г. Москва** по страхованию строек «Новой Москвы».
- В Пекине начал работу **Генеральный представитель «СОГАЗ»**.

8. На основании Рэнкинга российских страховых компаний за 2012 г. Эксперт РА («Итоги 2012 года на страховом рынке: Пиррова победа»)

2016–2023

2016

- Размер страховых премий вновь вырос на 17%, что позволило «СОГАЗу» впервые стать крупнейшим страховщиком страны с долей рынка в 12%⁹.
- Открыто Представительство Компании в Пекине (КНР).
- Границы международной деятельности «СОГАЗ» расширены: получено разрешение на осуществление перестраховочной деятельности в Арабской Республике Египет в качестве иностранного перестраховщика.

2017

- «СОГАЗ» сохранил 1 место по размеру страхового бизнеса в России, увеличив долю рынка до 12,4%¹⁰.
- Доля «СОГАЗ» в страховании корпоративного имущества превысила половину сегмента рынка и составила 53,6%.
- Создан Единый административный центр Компании в г. Иваново для оперативного решения задач в режиме 24/7.

2018

- Чистая прибыль «СОГАЗа» по итогам финансового года выросла на 65,8%¹¹, что стало рекордным показателем для страхового рынка.
- В тройку крупнейших направлений бизнеса также вошло страхование жизни, ставшее одним из драйверов роста показателей Группы.

2019

- Наибольшую долю в портфеле Группы «СОГАЗ» заняло страхование от несчастных случаев, разделив лидерство с имущественным страхованием.
- Был проведен комплексный пересмотр продуктовой линейки Группы с целью повышения качества предоставляемых услуг и сервисов.

2020

- Рост объема страховых премий превысил на 8,6% показатели предыдущего года, что в 2 раза выше темпов экономического роста в период пандемии.
- В тройку крупнейших направлений бизнеса Группы вошло страхование жизни, опередив ДМС.
- Размер маржи платежеспособности Группы в 4 раза превысил норматив, установленный для страхового рынка, что подтвердило исключительную надежность «СОГАЗа» как универсального социально-ориентированного страховщика.

2021

- «СОГАЗ» сделал доступным сервис настройки корпоративного ДМС Flexible Benefits, сделав медицинскую помощь еще доступнее.
- Компания выступила страховщиком рисков при запуске космического корабля «Союз МС-19» с Юлией Пересильд и Климом Шипенко на борту.
- Эксперты Группы выпустили ряд собственных исследований, в том числе в области здоровья и медицины.
- Группа «СОГАЗ» поднялась в рейтинге крупнейших компаний России РБК на 44 место¹².

2022

- «СОГАЗ» сохранил ведущие позиции по страхованию на рынке: 1 место¹³ по объему собранных премий, а также лидерство в имущественном страховании, страховании жизни, ДМС, предпринимательских и строительно-монтажных рисках.
- Число клиентов, воспользовавшихся онлайн-услугами «СОГАЗ», превысило 4,5 млн человек.
- Запущено онлайн-регулирование убытков по КАСКО и ОСАГО с помощью бота в Telegram, благодаря Автоматизации процессов и использованию искусственного интеллекта «СОГАЗ».

2023

- «СОГАЗ» отметил 30-летний юбилей: в честь события флаг «СОГАЗ» был направлен на Международную космическую станцию на застрахованном Компанией космическом корабле «Прогресс МС-25»
- Открыта многопрофильная СОГАЗ-Поликлиника, отвечающая международным стандартам и использующая передовые технологии диагностики и лечения
- Клиентам «СОГАЗа» предложен инструмент онлайн-диагностики, основанный на алгоритмах ИИ, который позволяет быстро и точно анализировать симптомы, собирает первичный анамнез и навигирует пользователя к одному из врачей.

9. На основании Рэнкинга российских страховых компаний за 2016 г. Эксперт РА по страхованию иному, чем страхование жизни.

10. На основании Рэнкинга российских страховых компаний за 2017 г. Эксперт РА по взносам (без учета ОМС), включая принятое перестрахование.

11. Банк России, Обзор ключевых показателей деятельности страховщиков 2018 год.

12. Рейтинг крупнейших компаний России РБК 500 за 2021 г.

13. Рэнкинги страховых компаний по итогам 2022 года Эксперт РА.

Основные участники Страховой группы «СОГАЗ»

СОГАЗ

АО «СОГАЗ»¹⁴

- Крупнейший универсальный страховщик, который имеет более чем 30-летний опыт страхования предприятий, программ и проектов в ключевых отраслях экономики, а также занимает 1 место по реализации полисов ДМС¹⁵
- Головная компания Страховой группы

СОГАЗ | ОМС

АО «Страховая компания СОГАЗ-Мед»¹⁶

- Лидер рынка ОМС¹⁷ в России с 25-летним успешным опытом работы, высокопрофессиональной медицинской экспертизой и 44 млн застрахованных граждан (каждый третий житель РФ)
- 100% дочерняя компания АО «СОГАЗ»

Каждая из компаний-участниц Группы в соответствии со своей специализацией имеет определенные приоритеты работы. При этом, благодаря слаженному труду команды профессионалов, Группа действует как единый механизм, совместными усилиями добиваясь поставленных целей.

СОГАЗ | Страхование жизни

ООО «Страховая компания СОГАЗ-Жизнь»¹⁸

- Специализированный страховщик Группы, осуществляющий накопительное и инвестиционное страхование жизни, страхование от несчастных случаев и болезней, а также добровольное пенсионное страхование для корпоративных и частных клиентов
- 100% дочерняя компания АО «СОГАЗ»

СОГАЗ | Медицинский сервис

ООО «СОГАЗ-Медсервис»¹⁹

- Многопрофильная медицинская организация, оказывающая услуги диагностики и амбулаторного лечения на базе собственной поликлиники, осуществляющая скорую медицинскую помощь, предоставляющая услуги телемедицины, сервисной и офисной медицины
- 100% дочерняя компания АО «СОГАЗ»



14. Лицензии на осуществление страхования СЛ № 1208 от 05.08.2015, СИ № 1208 от 05.08.2015, ОС № 1208-03 от 05.08.2015, ОС № 1208-04 от 05.08.2015, ОС № 1208-05 от 05.08.2015, ОС № 1208-02 от 04.12.2019.

15. Рэнкинги страховых компаний по итогам 2023 года Эксперт РА, раздел «Премии по медицинскому страхованию».

16. Лицензия на осуществление страхования ОС № 3230-01 от 30.07.2024.

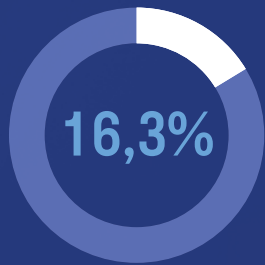
17. Отчет о результатах деятельности Федерального фонда обязательного медицинского страхования в 2023 году.

18. Лицензии на осуществление страхования СЛ № 3825 от 25.09.2018, СЖ № 3825 от 25.09.2018

19. Лицензия на оказание медицинских услуг Л041-01137-77/00368123 от 10.12.2020

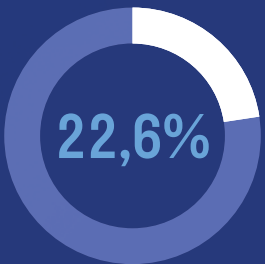
«СОГАЗ» сегодня: ключевые цифры и факты

Доля на рынке страхования non-life в России



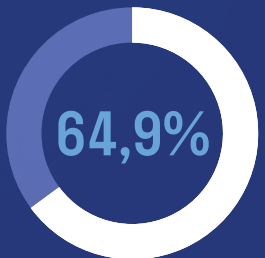
Страховая Группа «СОГАЗ» удерживает лидерство на рынке без ОМС и страхования жизни, по итогам 2023 года рыночная доля Страховой Группы «СОГАЗ» составила 16,3%²⁰.

Доля на рынке добровольного страхования



«СОГАЗ» также занимает лидерство на рынке добровольного страхования²¹, в особенности в корпоративном сегменте: имущественное страхование, ДМС, страхование от несчастных случаев и др.

Индекс лояльности клиентов



Индекс лояльности клиентов Страховой Группы «СОГАЗ» показал в 2023 году уверенный рост на 15 пунктов и составил 64,9%²².

Количество заключенных договоров страхования

19 591 511

«СОГАЗ» показал очередной рост клиентской базы (+ 5 млн договоров), что стало возможным благодаря улучшениям продуктовых характеристик программ страхования и цифровой трансформации.

Количество клиентов-физических лиц

12 534 854



а также 43 708 274 человек, застрахованных в «СОГАЗ-Мед» по ОМС

Каждый третий житель России застрахован в «СОГАЗ» по ОМС, а полис добровольного страхования от Группы имеют почти 9% населения страны.

Количество корпоративных клиентов более

100 000 компаний

Клиентами Группы являются более 100 тысяч предприятий²³, включая системообразующие корпорации российской экономики.

Размер ежедневной страховой выплаты

483 894 000 ₽

Ежедневно Страховая Группа «СОГАЗ» выплачивает в среднем около 484 млн рублей в качестве возмещения по страховым случаям²⁴.

более 100

Количество страховых продуктов / программ страхования

«СОГАЗ» имеет широкий продуктовый каталог, который охватывает программы страхования для всех категорий населения и организаций.

Количество сотрудников

13 450 человек

Страховая Группа «СОГАЗ» – это свыше 13 тысяч специалистов, обладающих уникальными для рынка опытом, знаниями и технологиями.

Число регионов присутствия

73

Количество представительств

более 1500

Региональная сеть Страховой Группы «СОГАЗ» включает в себя более 1500 подразделений и офисов продаж по всей стране – от Петропавловска-Камчатского до Калининграда. Также Группа имеет представительство в КНР и контакт-центр на космодроме Байконур.

20. По объему страховой премии на основании данных Банка России за 2023 год.

21. По объему страховой премии на основании данных Банка России за 2023 год.

22. Рассчитан самостоятельно блоком клиентского сервиса «СОГАЗ» на основании общепринятой методологии оценки NPS.

23. На основе данных Страховой Группы «СОГАЗ» по договорам с юридическими лицами.

24. По объему страховых выплат на основании данных Банка России за 2023 год.

География присутствия страховой группы «СОГАЗ»

Северо-Западный федеральный округ

г. Санкт-Петербург и Ленинградская обл.	Мурманская обл.
Архангельская обл.	Новгородская обл.
Вологодская обл.	Псковская обл.
Калининградская обл.	Республика Карелия
	Республика Коми

Южный и Северо-Кавказский федеральные округа

Республика Дагестан	Волгоградская область
Республика Калмыкия	Краснодарский край
Республика Адыгея	Ростовская область
Астраханская область	Ставропольский край

Центральный федеральный округ

г. Москва и Московская область	Калужская обл.	Рязанская обл.
Белгородская обл.	Костромская обл.	Смоленская обл.
Брянская обл.	Курская обл.	Тамбовская обл.
Владимирская обл.	Липецкая обл.	Тверская обл.
Воронежская обл.	Орловская обл.	Тульская обл.
Ивановская обл.	Рязанская обл.	Ярославская обл.

Приволжский федеральный округ

Республика Татарстан	Чувашская Республика	Пермский край
Республика Башкортостан	Кировская обл.	Самарская обл.
Республика Мордовия	Нижегородская обл.	Саратовская обл.
Республика Марий Эл	Оренбургская обл.	Ульяновская обл.
Удмуртская Республика	Пензенская обл.	

Уральский федеральный округ

Курганская обл.
Свердловская обл.
Тюменская обл.
Ханты-Мансийский АО
Челябинская обл.
Ямало-Ненецкий АО

Дальневосточный федеральный округ

Республика Саха (Якутия)
Амурская обл.
Магаданская обл.
Камчатский край
Приморский край
Сахалинская обл.
Хабаровский край

Сибирский федеральный округ

Республика Хакасия	Кемеровская обл.
Республика Бурятия	Красноярский край
Алтайский край	Новосибирская обл.
Забайкальский край	Омская обл.
Иркутская обл.	Томская обл.

73
региона



Представительства в
г. Байконур (Казахстан)
и г. Пекин (Китай)

Конкурентным преимуществом «СОГАЗ» является развитая региональная сеть и единые центры обслуживания для всех линий бизнеса и участников Страховой Группы.

Головной офис Компании расположен в г. Москва. В Москве располагаются руководящие органы Компании, главный Центр клиентского сервиса, а также административный и управленческий персонал. Для сопровождения бизнес-операций Компании, не требующих публичного взаимодействия с клиентами, в 2017 году в г. Иваново открыт Единый административный центр, в котором сосредоточены типовые бэк-офисные функции.

С 2016 года в Пекине действует специальное Представительство головной компании группы – АО «СОГАЗ» в Китайской Народной Республике в г. Пекин. Деятельность Представительства состоит в изучении страхового рынка Китая, установлении деловых контактов со страховыми и перестраховочными компаниями, продвижении на рынок Китая своих перестраховочных программ, популяризации знаний о российском страховом рынке и привлечении китайских партнеров к сотрудничеству. Непосредственное заключение договоров не входит в задачи Представительства и запрещено китайскими законами.

Региональная сеть Группы представлена 92 филиалами в 73 российских регионах, включая труднодоступные районы Крайнего Севера и Дальнего Востока, малые города и сельские населенные пункты, что делает страхование в «СОГАЗе» доступным практически каждому жителю страны.

Бизнес-модель Группы «СОГАЗ»

Бизнес-модель Компании ставит своей целью формирование выгод для основных заинтересованных сторон и представляет собой устойчивую экосистему, каждый элемент которой создает добавленную стоимость.

Активы компании

Финансовый капитал

- Уставной капитал Группы 31 190 млн руб.
- 1-е место на рынке по сумме собранных премий²⁵

Инвестиционный капитал

- Более 95% инвестиционного капитала – активы стабильно высокого кредитного качества
- Топ-10 компаний в инвестиционном листе являются ESG-ориентированными моделями бизнеса

Человеческий капитал

- 13 450 сотрудников Группы
- 15 вузов-партнеров
- 75 кандидатов наук

Инновационный капитал

- Инвестиции в цифровизацию 356 млн руб. в 2023
- Инвестиции в технологический суверенитет 411 млн руб.
- Доля услуг, доступных к онлайн-оформлению – 31%



Создаваемые ценности

Для акционеров и инвесторов

- Рост выручки на 10 млрд руб. по результатам 2023 года
- Рост количества заключенных страховых полисов на 34%

Для персонала

- Индекс вовлеченности персонала 85,8%
- Расходы на страхование сотрудников 507 млн руб.

Для общества

- Размер налоговых отчислений 36,78 млрд руб.
- Совокупная оценка застрахованных рисков по социально-значимым продуктам 85 трлн руб.
- Инвестиции в финансовые инструменты устойчивого развития 6 575 млн руб.

Для окружающей среды

- Экологическое страхование обеспечивает защиту окружающей среды на 196 млрд руб.
- Страховая сумма по объектам возобновляемой энергетики 2,05 трлн руб.

Цепочка создания стоимости

Деятельность Компании

Обслуживание клиентов и консультационная деятельность

Заключение договора страхования начинается с исследования потребности клиента и сопровождается сервисом консультирования на протяжении всего срока его действия.

- Поддержание доверительных отношений с клиентом;
- повышение прозрачности и ясности предоставляемых продуктов и услуг;
- акцент на доступность страхования и индивидуальные страховые решения.

Оценка рисков и андеррайтинг

С целью формирования надежных условий договора как для «СОГАЗа», так и для клиентов, страхуемые риски проходят процедуру анализа, количественной и качественной оценки по методикам, чтобы цена страхового полиса была обоснованной и позволяла уменьшать потенциальные убытки обеих сторон, в том числе с помощью перестрахования.

- База знаний и страховых случаев, накопленная за 30 лет деятельности страховой группы;
- экспертный коллектив андеррайтеров в каждой линии бизнеса;
- внедрение hi-tech решений для автоматизации процесса и точных результатов.

Управление резервами

Для выполнения принятых на себя обязательств «СОГАЗ» формирует финансовые резервы по рисковому видам страхования из привлеченных по договорам страхования премий.

- Крупнейший страховой резерв среди российских страховщиков;
- строгие стандарты управления резервами, позволяющие гарантированно иметь необходимую для выплаты сумму.

Инвестиционная деятельность

Собственные средства и часть страхового резерва «СОГАЗа» используются в качестве инвестиционных ресурсов для получения прибыли. Компания размещает вклады в российских банках, использует финансовые инструменты различного рода, преимущественно облигации и акции флагманов российской экономики.

- Умеренно-консервативный подход к инвестированию с целью гарантированного сохранения вложенных средств и максимизации инвестиционного дохода;
- зеленые облигации и акции ESG-ориентированных компаний в составе портфеля.

Урегулирование убытков и управление претензиями

«СОГАЗ» стремится к тому, чтобы клиенты получали выплаты своевременно и с максимальным вниманием от сотрудников. С этой целью в большинстве регионов присутствия Компании организованы Центры клиентского сервиса, которые позволяют оперативно урегулировать страховые случаи клиентов, попавших в непростые ситуации.

- Клиентские центры, ведущие работу на основе мирового технологического опыта;
- возможность урегулирования убытков онлайн с помощью чат-бота по сегментам ОСАГО и КАСКО;
- круглосуточное сопровождение клиентов по горячей линии Единого контактного центра Группы.

Бизнес-преимущества процесса

Линии бизнеса Группы «СОГАЗ»

Линии бизнеса Группы отражают структуру продуктовой линейки под брендом «СОГАЗ». Страховой портфель Компании является диверсифицированным и сбалансированным, он включает частных клиентов, широкий спектр компаний российской экономики, а также органы государственной власти.

Преобладающими сегментами в страховом портфеле группы по видам страхования являются страхование имущества юридических лиц, страхование жизни, добровольное медицинское страхование и страхование от несчастных случаев и болезней. С целью достижения устойчивой доходности страхового портфеля, Группа «СОГАЗ» развивает каждый сегмент страхования, позволяя Компании увеличивать собственную долю на всем российском рынке.

Страховой портфель Группы «СОГАЗ»



Доля страхуемых предприятий в конкретной отрасли промышленности



Продуктовая линейка Группы «СОГАЗ»

Вид страхования	Участник Группы, предоставляющий страховой продукт	Ключевые цифры и факты о страховом продукте
Обязательное страхование		
Обязательное медицинское страхование (ОМС)	АО «СК СОГАЗ-Мед»	Полис ОМС СОГАЗа имеют более 44 млн россиян, что значит, что каждый третий гражданин застрахован в Компании
Страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств (ОСАГО)	АО «СОГАЗ»	Больше всего электронных полисов ОСАГО в СОГАЗе клиенты оформляют по понедельникам с 10 до 12 утра
Страхование гражданской ответственности владельцев опасных производственных объектов (ОПО)	АО «СОГАЗ»	Более половины опасных производственных объектов застрахованы в «СОГАЗ»
Страхование гражданской ответственности перевозчиков	АО «СОГАЗ»	Страховая сумма по риску причинения вреда здоровью пассажира оценивается не менее чем в 2 000 000 руб.
Добровольное страхование		
Страхование имущества юридических лиц, включая транспорт, грузы, строительно-монтажные риски, месторождения и их инфраструктуру	АО «СОГАЗ»	Общая сумма страховой ответственности по действующим договорам страхования имущества юридических лиц превышает 85 трлн руб. На эти деньги можно было бы построить как минимум три международных космические станции
Добровольное страхование ответственности (общегражданской, товаропроизводительской, должностных лиц, экологической ответственности)	АО «СОГАЗ»	СОГАЗ предлагает своим клиентам индивидуальные специальные программы по страхованию ответственности руководителей (directors&officers liability insurance, или D&O)
Автокаско	АО «СОГАЗ»	Страховая Группа «СОГАЗ» запустила чат-бота @sogaz_losses_bot, который позволяет клиентам урегулировать страховое событие по каско без посещения офиса компании
Добровольное медицинское страхование	АО «СОГАЗ»	СОГАЗ имеет действующие договоры с более чем 9500 лечебными учреждениями для оказания повсеместно доступной медицинской защиты по ДМС

Вид страхования	Участник Группы, предоставляющий страховой продукт	Ключевые цифры и факты о страховом продукте
Страхование от несчастных случаев и болезней	АО «СОГАЗ»	За 30 лет существования СОГАЗ застраховал более 28 тыс. спортсменов: футболистов, хоккеистов, баскетболистов, самбистов и даже яхтменов и жокеев
Страхование жизни, включая накопительное, инвестиционное и пенсионное	ООО «СК СОГАЗ-Жизнь»	СОГАЗ-Жизнь осуществляет корпоративное пенсионное страхование с 2004 года, задолго до того, как это стало распространенной практикой в России
Эксклюзивные услуги		
Страхование космических рисков	АО «СОГАЗ»	СОГАЗ в 2021 году выступил страховщиком-координатором запуска на МКС корабля «Союз МС-19» с Климом Шипенко и Юлией Пересильд
Страхование предметов искусства и ценного имущества	АО «СОГАЗ»	В рамках программы сохранения культурного наследия регионов России, участником которой является СОГАЗ, был застрахован фонд Саратовского государственного художественного музея им. А.Н. Радищева
Страхование киберрисков	АО «СОГАЗ»	СОГАЗ вывел на рынок продукт SOGAZ Cyber Security, в основе которого лежит высококвалифицированный IT и ИБ-аудит при формировании страхового полиса, а также 100% собственное информационное программное обеспечение
Медицинский сервис		
Комплексная офисная и сервисная медицина, собственная медицинская служба и поликлиника	ООО «СОГАЗ-Медсервис»	Самый северный офисный пункт здоровья, организованный «СОГАЗом», расположен на полуострове Ямал за полярным кругом

Рейтинги Группы «СОГАЗ»

Финансовая стабильность и устойчивый рост страховой группы «СОГАЗ» обеспечивают наивысший уровень получаемых кредитных рейтингов



Рейтинг ruAAA
Прогноз – стабильный

*высшая оценка²⁶ среди
российских страховых компаний



Рейтинг AAA(RU)
Прогноз – стабильный

*максимально возможный
кредитный рейтинг



Рейтинг AAA.ru
Прогноз – стабильный

*максимально возможный
кредитный рейтинг



1-е место²⁷

Рейтинг самых надежных
страховых компаний России

Топ-40 российских компаний по
размеру выручки в 2023 году

Участие Группы «СОГАЗ» в профильных объединениях

«СОГАЗ», входя в топ-40 крупнейших компаний России, является членом значимых деловых объединений в стране, обеспечивающих формирование конкурентной среды и развитие наилучших практик ведения бизнеса:



**Российский союз
промышленников и
предпринимателей (РСПП)**



**Association
of European
Businesses**

**Ассоциация
европейского
бизнеса (АЕВ)**

Компании, входящие в Группу «СОГАЗ», принимают активное участие в развитии российского страхового рынка и входят в состав ведущих профессиональных союзов и объединений, а именно:



**Всероссийский союз
страховщиков (ВСС)**



**Национальный союз
страховщиков
ответственности**



**Российский ядерный
страховой пул**



**Российская ассоциация
авиационных и
космических страховщиков**



**Российский союз
автостраховщиков**



**Ассоциация
страховщиков жизни**

26. Эксперт РА, Кредитные рейтинги страховых организаций.

27. Самые надежные страховые компании России — 2021. Рейтинг Forbes.

УПРАВЛЕНИЕ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ

11 национальных проектов

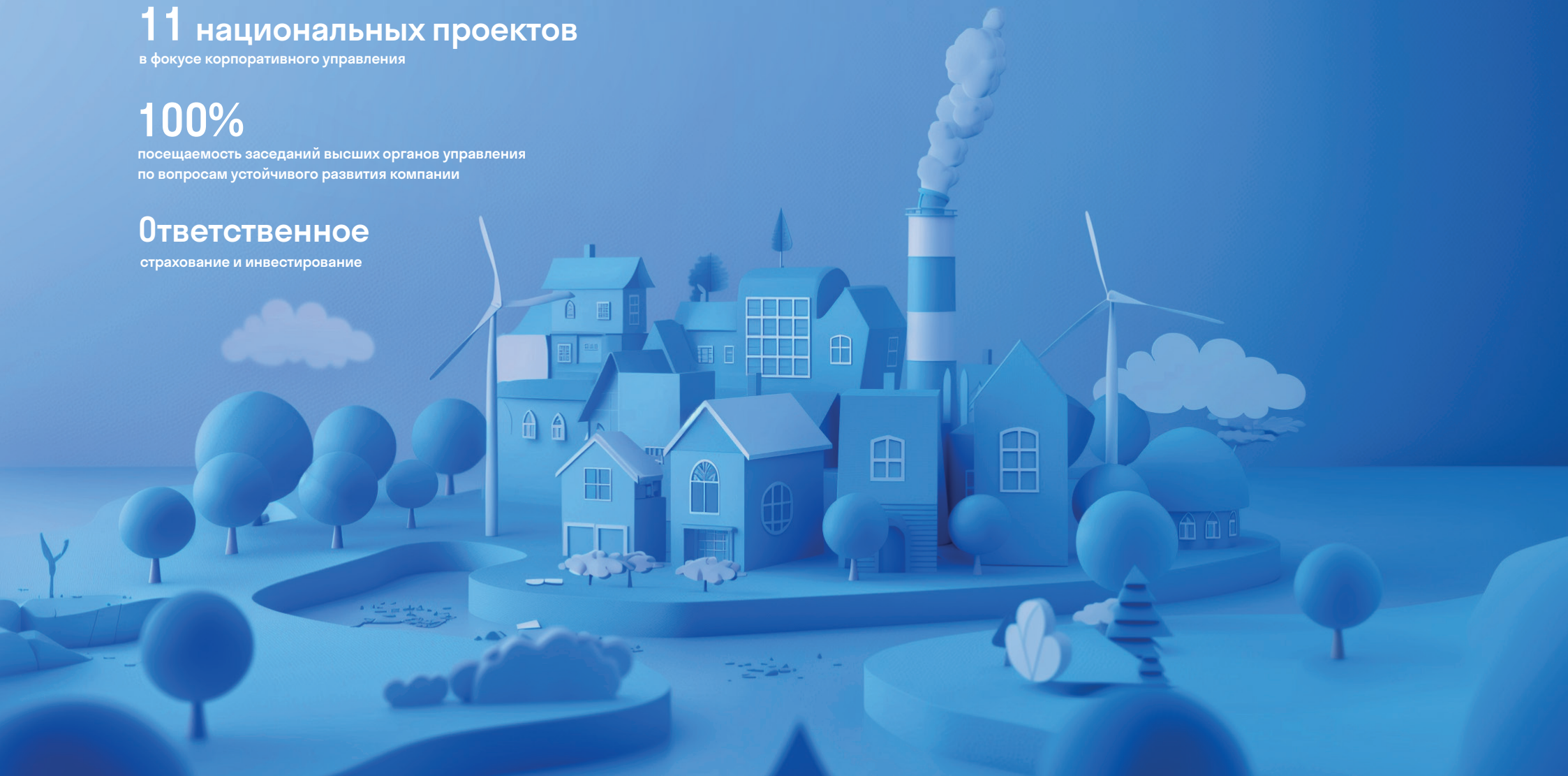
в фокусе корпоративного управления

100%

посещаемость заседаний высших органов управления
по вопросам устойчивого развития компании

Ответственное

страхование и инвестирование



Управление устойчивым развитием

Повестка устойчивого развития в Группе «СОГАЗ» и страховой отрасли

Страхование как вид экономической деятельности – важнейший социальный механизм, который благодаря современным страховым продуктам не только формирует резервный фонд для возмещения убытков, но и способствует созданию сбережений и инвестиций.

Являясь универсальным страховщиком федерального уровня, Страховая Группа «СОГАЗ» играет ключевую роль в развитии устойчивой бизнес-среды в России и конкурентоспособности экономики страны, предоставляя защиту от неопределенности рисков, и позволяет принимать вызовы, а также использовать возможности делового взаимодействия.

Кроме того, Группа несет ответственность за соблюдение многочисленных экологических и социальных обязательств, вносит существенный вклад в обеспечение благополучия нынешних и будущих поколений, предоставляя страховую защиту населению.

«СОГАЗ» в своей деятельности придерживается Принципов ответственного страхования (PSI – Principles for Sustainable Insurance): осуществляет взаимодействие с заинтересованными сторонами ответственно и в долгосрочных интересах, проводит оценку, управление и мониторинг рисков, связанных с ESG-факторами, обеспечивая снижение рисков, разработку инновационных решений, повышение эффективности бизнеса, а также содействует экологической, социальной и экономической устойчивости.

Вклад в достижение Национальных целей развития РФ

«СОГАЗ», являясь крупнейшим национальным страховщиком, стремится не только к повышению собственных экономических результатов и капитализации Компании, но и к увеличению вклада, который деятельность Группы «СОГАЗ» вносит в реализацию Национальных целей развития Российской Федерации на период до 2030 г.²⁸ Масштаб, специфика бизнеса и внутрикорпоративного управления содействуют достижению целевых показателей национальных проектов Российской Федерации.

«СОГАЗ» является признанным страховщиком государственных программ, федеральных и региональных адресных инвестиционных программ. Большинство указанных программ носят стратегический, долговременный характер и предусматривают значительные объемы капитальных вложений.

Национальные приоритеты развития



Сохранение населения, укрепление здоровья и повышение благополучия людей



Устойчивая и динамичная экономика



Реализация потенциала каждого человека, развитие его талантов



Технологическое лидерство



Комфортная и безопасная среда для жизни



Цифровая трансформация



Экологическое благополучие

28. Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2024 № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года»

Национальный проект и приоритетные Цели устойчивого развития ООН (ЦУР)



Демография



Здравоохранение



Обеспечение здорового образа жизни и содействие благополучию для всех в любом возрасте



Содействие поступательному, всеохватному и устойчивому экономическому росту, полной и производительной занятости и достойной работе для всех

Вклад «СОГАЗ»

Внутренний контур

- Обеспечение сотрудников добровольным медицинским страхованием (ДМС) и страхованием жизни и здоровья
- Наличие собственного Центра здоровья и СОГАЗ-Поликлиники

Внешний контур

- Страхование каждого третьего жителя страны по ОМС
- Реализация корпоративных и личных программ ДМС и страхования жизни и здоровья от несчастных случаев и болезней, а также добровольного пенсионного страхования
- Снижение рисков причинения вреда здоровью по программам страхования опасных производственных объектов (ОПО), товаров и услуг, пассажиров для различных категорий перевозчиков, а также ОСАГО
- Развитие адресных программ медицинского страхования с целью популяризации активного образа жизни, поддержки профессионального спорта
- Формирование культуры заботы о здоровье и повышение доступности медицинского обслуживания через онлайн-приложение «СОГАЗ» с просветительскими материалами

Национальный проект и приоритетные Цели устойчивого развития ООН (ЦУР)



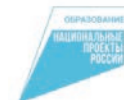
Туризм и индустрия гостеприимства



Обеспечение здорового образа жизни и содействие благополучию для всех в любом возрасте



Обеспечение открытости, безопасности, жизнестойкости и экологической устойчивости городов и населенных пунктов



Образование



Обеспечение всеохватного и справедливого качественного образования и поощрение возможности обучения на протяжении всей жизни для всех



Содействие поступательному, всеохватному и устойчивому экономическому росту, полной и производительной занятости и достойной работе для всех



Укрепление средств осуществления и активизация работы в рамках Глобального партнерства в интересах устойчивого развития

Вклад «СОГАЗ»

Внутренний контур

- Ежегодные корпоративные предложения проживания в отелях и санаториях России с корпоративной скидкой

Внешний контур

- Программы страхования путешественников по России и за рубежом
- Страхование имущества и ответственности перевозчиков

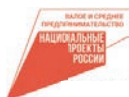
Внутренний контур

- Принцип непрерывного повышения квалификации сотрудников с формированием кадрового резерва в кадровой политике Компании

Внешний контур

- Соглашения с вузами с целью прохождения практики и дальнейшего трудоустройства студентов

Национальный проект и приоритетные Цели устойчивого развития ООН (ЦУР)



Малое и среднее предпринимательство



Содействие поступательному, всеохватному и устойчивому экономическому росту, полной и производительной занятости и достойной работе для всех



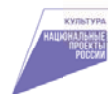
Сокращение неравенства внутри стран и между ними

Вклад «СОГАЗ»

Внешний контур

- Адресная комплексная страховая программа для субъектов малого и среднего предпринимательства

Национальный проект и приоритетные Цели устойчивого развития ООН (ЦУР)



Культура



Обеспечение всеохватного и справедливого качественного образования и поощрение возможности обучения на протяжении всей жизни для всех



Укрепление средств осуществления и активизация работы в рамках Глобального партнерства в интересах устойчивого развития

Вклад «СОГАЗ»

Внутренний контур

- Поддержка реализации творческих инициатив сотрудников, которые можно включить в бизнес-модель Компании, через инструмент сбора творческих предложений Idea Box

Внешний контур

- Реализация программ по страхованию культурных объектов, экспозиций и фондов музейных центров



Жилье и городская среда



Обеспечение открытости, безопасности, жизнестойкости и экологической устойчивости городов и населенных пунктов

Внутренний контур

- Льготное страхование ипотечного кредита для сотрудников «СОГАЗа»

Внешний контур

- Реализация программ страхования жилой недвижимости и страховой защиты ипотечного кредитования
- Повышение доступности страховой защиты индивидуального жилья через соглашения с субъектами РФ о включении страховой премии в расчеты коммунальных платежей



Безопасные качественные дороги



Обеспечение здорового образа жизни и содействие благополучию для всех в любом возрасте



Создание стойкой инфраструктуры, содействие всеохватной и устойчивой индустриализации и инновациям



Обеспечение открытости, безопасности, жизнестойкости и экологической устойчивости городов и населенных пунктов

Внешний контур

- Страхование строительно-монтажных рисков и специальной техники при реализации проектов магистралей федерального и регионального значения
- Страхование гражданской ответственности автовладельцев (ОСАГО)

Национальный проект и приоритетные Цели устойчивого развития ООН (ЦУР)



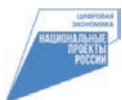
Модернизация транспортной инфраструктуры



Создание стойкой инфраструктуры, содействие всеохватной и устойчивой индустриализации и инновациям



Обеспечение открытости, безопасности, жизнестойкости и экологической устойчивости городов и населенных пунктов



Цифровая экономика



Обеспечение открытости, безопасности, жизнестойкости и экологической устойчивости городов и населенных пунктов

Вклад «СОГАЗ»

Внешний контур

- Страхование объектов транспортной инфраструктуры, портовой инфраструктуры от строительно-монтажных рисков, рисков повреждения и утраты, в т.ч. от природных факторов
- Страхование судостроительных рисков атомного флота России для развития Северного морского пути

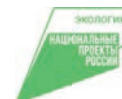
Внутренний контур

- Внедрение цифровых инструментов и искусственного интеллекта в управлении персоналом, оценке рисков и андеррайтинге, управлении персональными данными и киберрисками

Внешний контур

- Цифровизация медицины через приложение «СОГАЗ», предоставление услуг телемедицины и оценку состояния здоровья с помощью искусственного интеллекта
- Содействие цифровой трансформации клиентов через страхование киберрисков

Национальный проект и приоритетные Цели устойчивого развития ООН (ЦУР)



Экология



Обеспечение здорового образа жизни и содействие благополучию для всех в любом возрасте



Обеспечение открытости, безопасности, жизнестойкости и экологической устойчивости городов и населенных пунктов



Обеспечение перехода к рациональным моделям потребления и производства



Сохранение и рациональное использование океанов, морей и морских ресурсов в интересах устойчивого развития



Защита и восстановление экосистем суши и содействие их рациональному использованию, рациональное лесопользование, борьба с опустыниванием, прекращение и обращение вспять процесса деградации земель и прекращение процесса утраты биологического разнообразия

Вклад «СОГАЗ»

Внутренний контур

- Формирование системы экологического комплаенса, основанной на межструктурном взаимодействии подразделений компании и повышении компетенций сотрудников в области охраны окружающей среды
- Снижение собственного негативного воздействия путем предотвращения образования отходов (безбумажный документооборот), организации раздельного сбора и утилизации отходов, внедрения мер по энергоэффективности и сокращению углеродного следа закупочной деятельности

Внешний контур

- Страхование экологической ответственности как фактор возмещения вреда, нанесенного окружающей среде
- Распространение через экологическое страхование практик ответственного корпоративного управления экологическими рисками у клиентов

Система корпоративного управления устойчивым развитием

За 30-летнюю историю Страховой Группы «СОГАЗ» в Компании сформировалась система корпоративного управления, которая позволяет осуществлять менеджмент аспектами устойчивого развития Компании на всех уровнях и в интересах широкого круга заинтересованных сторон: вопросы устойчивого развития находятся на повестке дня как высших органов, так и профильных структурных подразделений.

Включение вопросов устойчивого развития на всех уровнях управления Компанией позволяет давать достоверную и эффективную оценку принимаемым решениям и при необходимости оперативно вносить уточнения в стратегические планы развития Компании.

Органами управления в Компании являются:

1. Общее собрание акционеров
2. Совет директоров
3. Правление
4. Председатель Правления

Общее собрание акционеров

Общее собрание акционеров (ОСА) является высшим органом управления Компании. В его компетенции входят внесение изменений и дополнений в Устав, реорганизация Компании, принятие решений об одобрении крупных сделок, дробление и консолидация акций, назначение Совета директоров, Ревизионной комиссии, утверждение Аудитора и годовых отчетов Компании, в том числе бухгалтерских.

«СОГАЗ» стремится к эффективному взаимодействию с акционерами Компании: для этих целей проводится ежегодное собрание по итогам финансового года, а также предусмотрено проведение внеочередных собраний в соответствии с Уставом.

Существенные темы, рассматриваемые ОСА в рамках своей деятельности, относятся к категориям эффективности и результативности финансовой деятельности Компании и управления рисками и возможностями устойчивого развития.

Совет директоров

Совет директоров осуществляет общее руководство деятельностью Компании, в его компетенцию входит определение приоритетных направлений развития «СОГАЗа», утверждение стратегий и планов, в том числе годового бюджета и инвестиционных программ, приобретение акций, облигаций, ценных бумаг, создание филиалов и открытие представительств Компании, назначение аудиторских проверок.

Принимая стратегические решения, Совет директоров несет ответственность за устойчивое развитие Компании.

Портрет Совета директоров АО «СОГАЗ»

7
мужчин

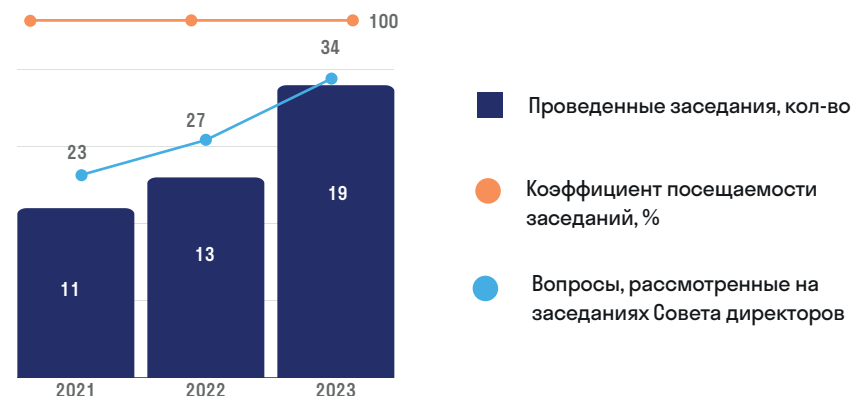


Возрастной состав
Совета Директоров

30–50 лет

старше 50 лет

Заседания Совета Директоров



Правление и Председатель Правления

Правление и его Председатель являются исполнительными органами Компании, осуществляющими организацию и контроль выполнения решений ОСА и Совета директоров, а также управление финансовыми, инвестиционными и иными проектами «СОГАЗа». Правление и его Председатель решают вопросы кадровой политики, взаимодействия с органами государственной власти и хозяйственными обществами, являющимися инвестиционными активами Компании.

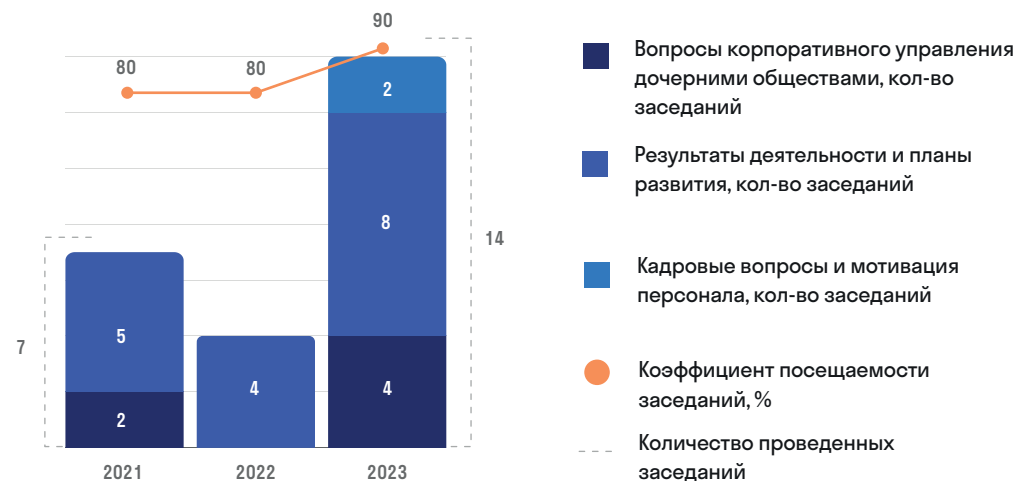
Портрет Правления АО «СОГАЗ»



**Возрастной состав
Правления**

30–50 лет – 7 чел.
старше 50 лет – 3 чел.

Заседания Правления



Председатель Правления является членом Правления с правом решающего голоса. Он представляет интересы Компании и действует от имени Компании, утверждает штатную структуру и определяет особенности условий труда. Председатель Правления принимает решения относительно реализации ESG-проектов и несет персональную ответственность за управление текущими делами в Компании. Также в компетенцию Председателя Правления входит утверждение внутренней нормативной документации Компании, соблюдение работниками «СОГАЗа» этических норм и внутренний контроль за системой комплаенс-менеджмента внутри Компании.

Управление устойчивым развитием в профильных структурных подразделениях

Непосредственная реализация проектов и инициатив в области устойчивого развития осуществляется на уровне профильных структурных подразделений Компании.

В 2022 году в «СОГАЗе» было создано Управление по вопросам устойчивого развития и экологическим рискам, которое осуществляет подготовку локальных нормативных актов, методологическое сопровождение ESG-инициатив, включая вопросы адаптации к изменениям климата, проводит аудит Компании по основным показателям устойчивого развития и осуществляет подготовку годового отчета о прогрессе Компании в сфере устойчивого развития.



Документы в области устойчивого развития

Для обеспечения системности и единого понимания процессов, относящихся к области устойчивого развития, в «СОГАЗе» действует ряд внутренних нормативных документов. Прежде всего, это Социальная политика, в которой отражены основные принципы корпоративной социальной ответственности Компании при взаимодействии с персоналом, Кодекс этики Страховой Группы «СОГАЗ», Правила обеспечения информационной безопасности. В 2023 году разработаны Политики в области охраны окружающей среды и в области устойчивого развития.



Инвестиционная деятельность Группы «СОГАЗ»

Инвестиции являются одним из значимых направлений деятельности Страховой Группы «СОГАЗ»: это одновременно необходимость и возможность использования собственных и привлеченных в качестве страховых премий средств.



Необходимость

Поддержание устойчивого финансового состояния и обеспечение исполнения принятых на себя страховых обязательств



Возможность

Повышение рентабельности бизнеса и увеличение собственного капитала

Являясь регулятором деятельности страховых компаний, Банк России определяет принципы инвестирования со стороны страховых организаций и определяет перечень финансовых инструментов, доступных для инвестирования. Согласно федеральному законодательству об организации страхового дела в России, основу инвестиционных операций формируют государственные и банковские ценные бумаги (до 30% и 40% соответственно), а инвестиции в настоящий раздел экономики не должны превышать 10% от страховых резервов.

«СОГАЗ» в полной мере исполняет требования Банка России к осуществлению инвестиционной деятельности и придерживается умеренно-консервативной инвестиционной стратегии, размещая средства в основном в надежные инструменты с фиксированным доходом – депозиты крупнейших банков и высокорейтинговые облигации.

Помимо фактора доходности, выбор объектов инвестирования основан на критерии ликвидности для своевременной конвертации финансовых инструментов в денежные средства и своевременного и полного осуществления обязательств по страховым договорам.

Подход к ответственному инвестированию

Учитывая отдельные ограничения Банка России в отношении выбора финансовых инструментов и объектов инвестирования для страховых компаний, «СОГАЗ» придерживается передовых международных практик в отношении ответственного инвестирования (PRI – Principles for Responsible Investment).

Кредитное качество депозитов, финансовых инструментов на балансе Группы поддерживается на неизменно высоком уровне. «СОГАЗ» осуществляет инвестиции в активы, выше или равные по кредитному качеству обязательствам Российской Федерации. Доля инвестиций с высоким и наивысшим кредитным рейтингом превышает 70% от инвестиционного портфеля Группы.

Учет ESG-факторов при проведении инвестиционного анализа

«СОГАЗ» осуществляет инвестирование в надежные активы. Среди эмитентов финансовых инструментов, приобретаемых «СОГАЗом», флагманы российской экономики, которые реализуют собственные стратегические приоритеты в области экономического и социального развития.

Интеграция вопросов устойчивого развития в политику Компании и операционную деятельность

«СОГАЗ» включает экологические, социальные аспекты и вопросы управления в собственную Стратегию развития.

Прозрачность и открытость информации об объектах инвестирования

«СОГАЗ» инвестирует в публичные компании первого эшелона Московской биржи: участники флагманского списка публикуют финансовую и нефинансовую информацию в открытом доступе, что позволяет корректно прогнозировать эффективность инвестиций.

Диверсификация и сбалансированность инвестиций

В инвестиционном портфеле «СОГАЗ» присутствуют банковские депозиты, вложения в ценные бумаги, доли в уставных капиталах компании и инвестиции в реальный сектор.

Содействие осуществлению принципов в страховом секторе

«СОГАЗ» является активным участником профильных инициатив по тематике устойчивого развития Всероссийского союза страховщиков и иных объединений.

Открытость информации о деятельности и достигнутом прогрессе в осуществлении Принципов

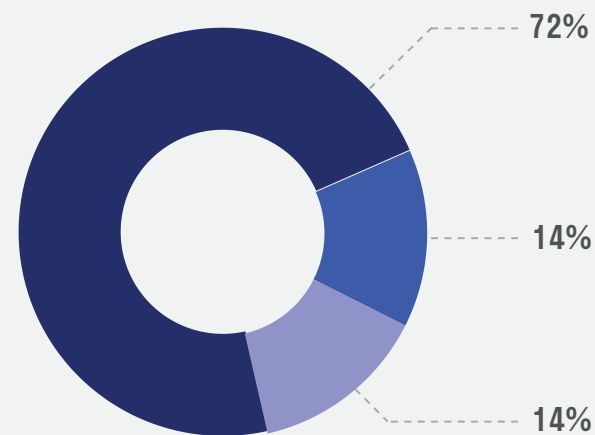
«СОГАЗ» сообщает о поддержке Принципов ответственного инвестирования в Отчете об устойчивом развитии. Ранее «СОГАЗ» раскрывал информацию о проведении инвестиционной политики в рамках Годовых отчетов.

В инвестиционном портфеле Страховой Группы «СОГАЗ» присутствуют финансовые инструменты, размещенные в секторе устойчивого развития Московской биржи:

6 575 млн руб.

размер инвестиционного портфеля устойчивых финансовых инструментов

Ответственное инвестирование Группы «СОГАЗ»



4575 млн руб.
Зеленые облигации

1000 млн руб.
Социальные облигации

1000 млн руб.
Облигации устойчивого развития

ЭТИКА БИЗНЕСА

92/100 баллов

индекс деловой репутации «СОГАЗ»
(уровень безупречной репутации²⁹)

Круглосуточная

анонимная горячая линия по вопросам
этики бизнеса и прав человека

Содействие

через страхование этике бизнеса у
клиентов и партнеров



Этика бизнеса

Кодекс этики Группы «СОГАЗ»

Корпоративная культура Группы «СОГАЗ», центральным элементом которой является соблюдение этических принципов ведения бизнеса, признается главным нематериальным активом Группы «СОГАЗ» наряду с профессиональными компетенциями работников.

Честность, репутация и прозрачность являются приоритетом и высшей ценностью Группы, залогом ее устойчивости и развития. Деловая репутация «СОГАЗа» подтверждена независимым сертификатом на соответствие ГОСТ Р 66.0.01-2017 «Оценка опыта и деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности», сертификат действителен до 2025 г. Итоговый индекс деловой репутации «СОГАЗа» составил 92 балла из 100 возможных (безупречная репутация), что соответствует очень высокому уровню деловой репутации.

Основным документом, в котором содержатся этические принципы работы Группы «СОГАЗ», является Кодекс этики. Он является внутренним нормативным документом для всех сотрудников Страховой Группы. «СОГАЗ» обеспечивает 100% ознакомление с положениями Кодекса путем его представления при заключении трудового договора, а также в качестве обязательного компонента welcome-курса для новых сотрудников, прохождение которого является обязательным для успешного завершения испытательного срока в Компании. Отдельные положения Кодекса регламентированы внутренними положениями, а также зафиксированы во всех должностных инструкциях.

Выполнение положений Кодекса этики анализирует Управление ревизий и внутреннего аудита, взаимодействуя с Дирекцией по персоналу и Дирекцией по обеспечению экономической безопасности.

«СОГАЗ» придерживается:



Честности и прозрачности

во всех деловых отношениях Страховой Группы с целью поддержания безупречной репутации, устойчивости и развития Компании



Инновационности, открытости и динамичности

во всем, что касается освоения новых сегментов рынка, восприятия новых идей и предложений



Консерватизма, надежности и стабильности

в том, что касается уважения прав и интересов работников и клиентов, делового партнерства и взаимодействия с органами государственной власти

Противодействие коррупции



Кодекс этики

«СОГАЗ» придерживается неукоснительного исполнения законодательных требований в области противодействия коррупции и недопущения действий, которые могут быть истолкованы как коммерческий подкуп. Особое внимание «СОГАЗ» уделяет ведению дел с государственными органами.

Компания и все ее сотрудники обязаны соблюдать нормы антикоррупционного законодательства в соответствии с Кодексом этики Группы «СОГАЗ», также антикоррупционная оговорка включается в формулировку договоров с поставщиками и подрядчиками.

Предотвращение конфликта интересов



Кодекс этики



Положение о недопущении протекционизма, обусловленного родственными или иными близкими отношениями работников



Положение о предотвращении и урегулировании конфликта интересов

«СОГАЗ» обеспечивает среду, в которой работники действуют исключительно в интересах Страховой Группы и избегают любого конфликта интересов, что закреплено в Кодексе этики. С целью повышения эффективности и профессионализма кадрового состава в Компании приняты Положения о предотвращении конфликта интересов и недопущении протекционизма, обусловленного родственными отношениями, обязательные к исполнению всеми сотрудниками.

На этапе приема на работу «СОГАЗ» анкетировывает каждого кандидата, в том числе путем проведения интервью с сотрудниками службы безопасности, с целью выявить потенциальное возникновение личной заинтересованности кандидата и принять все меры для предотвращения или урегулирования конфликта интересов. В случае появления конфликта интересов в процессе трудовой деятельности сотрудника, он сообщает об этом своему непосредственному руководителю и в Дирекцию по персоналу.

Дирекция по персоналу обеспечивает ознакомление всех сотрудников Компании с перечисленными внутренними актами и оказывает консультативную поддержку относительно вопросов конфликта интересов.

Соблюдение законодательства и комплаенс-менеджмент



Кодекс этики

Группа «СОГАЗ» следует всем законам и требованиям, применимым к ее деятельности и не предпринимает никаких попыток незаконным способом повлиять на решения государственных органов или их представителей и ответственных работников.

«СОГАЗ» своевременно и полностью вносит налоговые платежи и отчисления, обеспечивает ведение и предоставление полных и точных данных в финансовой и иной учетной документации. Управленческая бухгалтерская отчетность заверяется профессиональным независимым аудитором, а результаты аудита оцениваются Управлением ревизий и внутреннего аудита в ходе процедур внутреннего аудита Компании.

С должным вниманием Страховая Группа относится к соблюдению трудового законодательства и обоснованному разрешению трудовых споров, исполнению требований законодательства в области защиты персональных данных, охраны труда и экологической безопасности.

Противодействие легализации доходов и мошенничеству



Кодекс этики

«СОГАЗ» выполняет нормы законодательства в сфере противодействия легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, не только во внутреннем контуре Группы. Специфика бизнеса, связанная с взаимодействием по страховым вопросам с широким кругом организаций, в том числе государственных, позволяет предотвращать незаконную легализацию доходов в иных секторах.

В 2023 году при содействии «СОГАЗа» была пресечена деятельность лиц, ответственных за более 50 намеренно созданных ДТП в Москве, Красноярском крае и субъектах Северо-Кавказского федерального округа с целью получения выплаты по автострахованию. Все выявленные случаи мошенничества были направлены в органы Следственного комитета РФ.

Также в 2023 году выявлен ряд недобросовестных медицинских организаций, выставявших страховщику фиктивные счета за неоказанные услуги. Особая роль в выявлении клиник, занимавшихся мошенничеством, принадлежит сервису обратной связи в приложении «Здоровье». Сервис помог выявить приписки медицинских услуг на сумму 3,9 млн. руб. Большая часть этих приписок — на сумму в 3,3 млн руб. — связана со стоматологическим обслуживанием. Остальные выявленные приписки относятся к амбулаторно-поликлиническому обслуживанию. По результатам проведенной работы Компания расторгла договоры с недобросовестными медицинскими организациями и подала соответствующие заявления в правоохранительные органы.

«СОГАЗ» наращивает активность в выявлении подобных случаев и намерен пресекать деятельность мошенников любыми законными средствами и в дальнейшем. Компания убеждена, что в результате совместной работы с правоохранительными органами мошенничество в сфере страхования не останется безнаказанным.

Деятельность «СОГАЗ» в сфере защиты конкуренции



Кодекс этики

Группа «СОГАЗ» добросовестно исполняет действующие законодательные требования в сфере защиты конкуренции. Консультация с Юридическим управлением является обязательной при принятии сотрудниками Компании управленческих решений или действий, который потенциально могут быть истолкованы как монопольные практики.

Эксперты профильных подразделений Компании осуществляют постоянный мониторинг рисков, связанных с недобросовестной конкуренцией.

0 предписаний в отношении недобросовестной конкуренции предъявлено в 2023 г.



Кодекс этики



Политика в отношении обработки и защиты персональных данных



Правила обеспечения информационной безопасности

«СОГАЗ» с особой ответственностью относится к обеспечению хранения и передачи конфиденциальной информации о деятельности Компании и персональных данных сотрудников, клиентов и партнеров.

Операционные вопросы решает профильное подразделение Компании – Дирекция информационной безопасности. Дирекция осуществляет регулярный аудит киберрисков, соответствия требованиям законодательства и лучшим практикам, совместно с Дирекцией по персоналу организует просвещение сотрудников Компании в области информационной безопасности.

В дополнение к законодательным нормам и локальным нормативным актам в области обращения с информацией, «СОГАЗ» проводит обязательное обучение для всех сотрудников Компании по 4 курсам: «Кибербезопасность», «IT-окружение», «Антифишинг, или борьба с мошенничеством», «Защита персональных данных». Прохождение курсов является обязательным условием для прохождения испытательного срока и продолжения работы в Компании.

Вопросы кибербезопасности и противодействия IT-угрозам особенно актуальны для «СОГАЗ» в связи с активной цифровизацией страховых услуг, разработкой онлайн-инструментов для взаимодействия с клиентами. В 2023 году «СОГАЗ» сделал акцент на безопасную разработку продуктов, в связи с чем более 90% внештатных IT-разработчиков стали штатными сотрудниками «СОГАЗа» и ведут разработку в рамках корпоративной экосистемы информационной безопасности.

Все цифровые страховые сервисы Компании являются на 100% собственной разработкой, без использования облачных и сторонних решений, с обязательной криптографической защитой передаваемой информации. Серверы, взаимодействующие с внешними ресурсами, полностью изолированы от серверов, выполняющих внутренние операции (хранение пользовательских данных, исполняемый код, метрики приложений). В самом приложении реализована двухфакторная аутентификация.

Права человека



Кодекс этики

Соблюдение прав человека лежит в основе этических принципов ведения бизнеса Группы «СОГАЗ».



Права работников

«СОГАЗ» соблюдает все требования трудового законодательства и условия трудового договора, уважает личную свободу каждого сотрудника, предоставляет равные возможности и не допускает дискриминации в сфере труда.

«СОГАЗ» не применяет детский труд (до 14 лет) во всех сферах своей деятельности. Подписание трудовых соглашений с несовершеннолетними сотрудниками происходит исключительно на условиях трудового законодательства РФ.

«СОГАЗ» соблюдает конфиденциальность и обеспечивает гарантию защиты персональных данных работников.



Права клиентов

«СОГАЗ» всегда выполняет свои обязательства перед клиентами и стремится гарантировать высокое качество страховых продуктов и услуг, защиту и неразглашение конфиденциальных данных. Для Компании важно сделать страхование доступным, повысить уровень страховой защиты компаний и частных клиентов.



Права партнеров, в т.ч. в цепочке поставок

«СОГАЗ» не применяет неэтичные или несправедливые способы воздействия на своих партнеров или конкурентов, в полной мере выполняет договорные обязательства, не допускает дискриминационных и ограничивающих конкуренцию практик при выборе контрагентов. Компания ведет дела только с партнерами, которые занимаются законной деловой деятельностью и чьи финансовые источники легальны.

«СОГАЗ» заинтересован в повышении доступности корпоративных закупок для участников рынка, упрочению взаимодействия с отечественными поставщиками, в том числе из числа малых и средних предпринимателей. С данной целью все закупочные процедуры Страховая Группа «СОГАЗ» осуществляет на электронной торговой площадке «Фабрикант». Участие поставщиков является бесплатным, что расширяет круг потенциальных партнеров-поставщиков Компании. Организацией взаимодействия с поставщиками в Компании занимается профильное подразделение – Управление корпоративных закупок. Для повышения эффективности партнерских отношений с поставщиками действует канал обратной связи, в том числе по жалобам и претензиям относительно закупочных процедур через электронную почту:

tender@sogaz.ru.

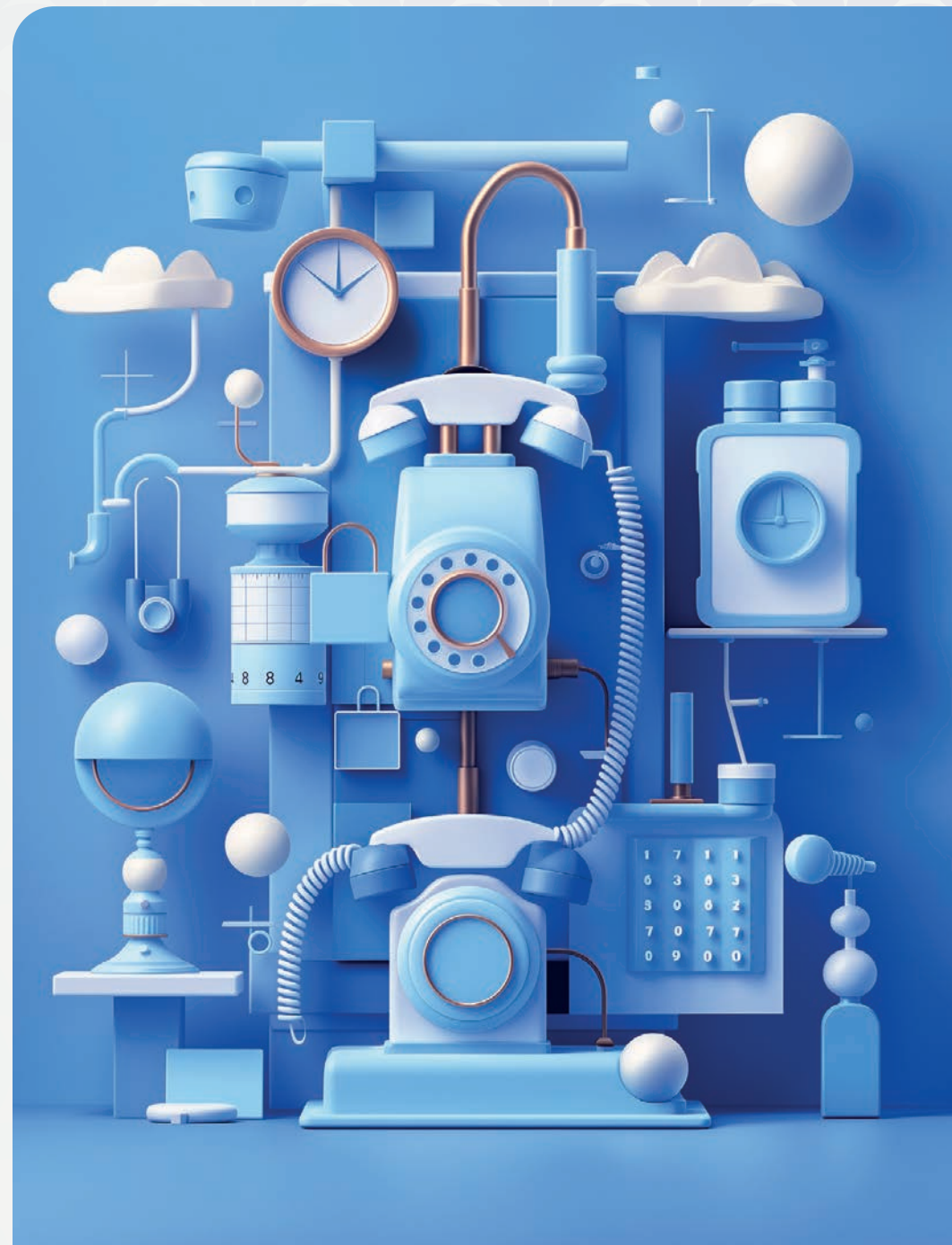
Механизмы обратной связи по вопросам этики

«СОГАЗ» считает информирование со стороны работников, клиентов и партнеров о совершенных и потенциальных нарушениях Компании в области этики существенным аспектом для прозрачного и эффективного ведения бизнеса.

Для данной цели в Группе функционирует канал связи по электронной почте codex@sogaz.ru, обращение на который гарантирует анонимность и ненаказуемость. Также обращение можно оставить на официальном сайте Группы в специальном разделе. Круглосуточно для оперативного сообщения действует горячая линия «СОГАЗ»

 **8 (800) 333-08-88**

«СОГАЗ» гарантирует внимательное, объективное и компетентное рассмотрение поступивших обращений. Без проведения должного служебного расследования никакие меры не применяются в отношении работников Группы «СОГАЗ». Контроль за обеспечением системы обратной связи и своевременного реагирования на обращения находится в зоне ответственности Управления ревизий и внутреннего аудита совместно с Блоком безопасности «СОГАЗ».



РИСКИ И ВОЗМОЖНОСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

Международные

стандарты и процедуры управления
рисками COSO ERM и ISO 31000

767,2 млн руб
на трансформацию

на основе цифровых технологий и
искусственного интеллекта

Инновационные

продукты и услуги «СОГАЗ»
на основе высоких технологий



Риски и возможности устойчивого развития Группы «СОГАЗ»



Группа «СОГАЗ» на регулярной основе проводит мониторинг и аналитику рисков, связанных с факторами устойчивого развития. Риск-ориентированный подход к управлению Компанией позволяет не только снизить вероятность наступления неблагоприятных событий в деятельности «СОГАЗ», но и использовать возможности, связанные с устойчивым развитием, для создания долгосрочной стоимости и повышения конкурентоспособности Компании.

Управление рисками устойчивого развития в «СОГАЗе»

В Компании создана и эффективно функционирует система управления рисками, которая позволяет оперативно реагировать на происходящие в мире изменения, обеспечивать стабильность финансового положения Компании, непрерывность ее деятельности и достижение поставленных целей.

В условиях наблюдаемой неопределенности деловой среды «СОГАЗ» продолжает поддерживать высокие стандарты управления рисками, включая управление ESG-рисками. Система управления рисками в Компании выстроена с учетом международных стандартов риск-менеджмента COSO ERM и ISO 31000 и охватывает все уровни корпоративного управления. Для обеспечения её соответствия наилучшим практикам риск-менеджмента в Компании действует Политика управления рисками.

Ключевые ESG-риски «СОГАЗ»

Риски	Воздействие риска на деятельность «СОГАЗ»	Ответные меры по минимизации степени воздействия риск-фактора
Риски основной деятельности (Environment)		
 <p>Риски экстраординарных убытков</p>	<p>Наступление крупных убытков, способных нарушить платежеспособность и финансовую устойчивость.</p>	<p>Компания тщательно отслеживает и анализирует динамику страховых событий, связанных с экстремальными природными явлениями (наводнения, ураганы, половодья, лесные пожары и т.д.).</p> <p>По результатам анализа делается тщательная тарификация, перестрахование, процедуры мониторинга и формирование резерва.</p>
 <p>Риски кумуляции</p>	<p>Кумуляция нескольких страховых продуктов на одном объекте, а также кумуляция ответственности в рамках одного страхового продукта на связанных объектах.</p>	<p>Компания собирает информацию о риске кумуляции и старается своевременно перестраховать такие риски.</p>

Риски

Воздействие риска на деятельность «СОГАЗ»

Ответные меры по минимизации степени воздействия риск-фактора

Социальные риски (Social)



Дефицит квалифицированного персонала

Специфика деятельности Компании предполагает наличие у ее сотрудников серьезной профессиональной подготовки и высокой квалификации, в частности, в области страхового дела, андеррайтинга, актуарных расчетов. Компания может столкнуться с трудностью привлечения и удержания кадров с достаточной квалификацией и необходимостью дополнительных затрат временных и материальных ресурсов на обучение и повышение квалификации сотрудников Компании.

Компания постоянно осуществляет мониторинг рынка труда и принимает меры для удержания персонала, в том числе посредством опросов для определения степени вовлеченности персонала, мониторинга причин ухода сотрудников.



Риски информационной безопасности

Потенциальная уязвимость инфраструктурных активов Компании перед конкретными информационными угрозами, способными причинить ущерб организации.

В Компании ведется работа по выстраиванию эффективной защиты против кибератак и утечки данных (включая информирование и обучение персонала по соблюдению требований информационной безопасности), своевременному выявлению и устранению уязвимости программного обеспечения и ИТ-инфраструктуры, в том числе за счет собственных ИТ-разработок, не взаимодействующих с внешним информационным контуром.

Риски соответствия (Governance)



Соответствие применимому законодательству и политикам Компании

Компания является субъектом специального регулирования государства в различных отраслях.

Требования и иски, основанные, в том числе, на законодательстве, разработанном регулятором страховой отрасли – Банком России, могут приводить к дополнительным издержкам для Компании.

Дополнительно, в условиях нестабильности макроэкономической среды, регуляторы могут ужесточить свои требования.

Компания постоянно совершенствует систему внутреннего контроля в целях обеспечения соответствия деятельности Компании требованиям действующего применимого законодательства



Репутационные риски

Возникновение у организации убытков вследствие неблагоприятного восприятия имиджа организации клиентами, контрагентами, акционерами (участниками), деловыми партнерами, регулирующими органами и иными стейкхолдерами

Компания разрабатывает внутренние правила и политики поведения для того, чтобы минимизировать репутационный риск.

Возможности развития Группы «СОГАЗ»

Ускоряющееся развитие современных технологий, среди которых – искусственный интеллект, машинное обучение и блокчейн, а также общий тренд на формирование в России цифровой экономики, являются драйверами развития бизнеса «СОГАЗ».

Компания активно внедряет цифровые решения, в том числе собственные IT-разработки в страховые, управленческие и операционные бизнес-процессы с целью повышения эффективности деятельности и выведения новых продуктов на российский страховой рынок.

Разработка новых продуктов и услуг

«СОГАЗ» регулярно проводит внутренние рыночные исследования для выявления потребностей клиентов в новых страховых продуктах и адаптации уже реализуемых страховых услуг.

Генеральное направление по разработке продуктов концентрируется прежде всего на создании наиболее востребованных среди массового потребителя страховых продуктов, их сбалансированности с точки зрения страхового наполнения и прозрачности ценообразования.

Недавние ноу-хау продуктовой линейки «СОГАЗ» связаны с текущей экономической ситуацией, которая характеризуется большим количеством движений и изменений.

Кейс «ДМС по подписке»

Ряд интервью с клиентами Компании подтвердил наблюдаемую тенденцию на страховом рынке: в современных условиях неопределенности модель поведения потребителей меняется – клиенты склонны больше сберечь, чем потратить, поэтому оплачивать полную стоимость годового страхового полиса им может быть некомфортно.

«СОГАЗ», реагируя на наблюдаемую ситуацию, представил возможность оформления страховой подписки на ДМС: клиент оплачивает только тот месяц действия полиса, в течение которого хочет получать медицинские услуги. Если сейчас он уверен, что лечение не потребуется, он уехал на отдых или, наоборот, у него возникли финансовые трудности, он может отключить подписку, а когда ситуация изменится, возобновит ее использование. Для защиты от недобросовестных пользователей полиса программа предполагает временную франшизу 14 дней (отсрочку вступления договора страхования в силу).

В то же время, проанализировав случаи обращений по программам ДМС, «СОГАЗ» отметил, что в последние годы **учащается количество заявлений по серьёзным недугам, требующим сложного и дорогостоящего лечения** (22,6% – онкологические заболевания, 19% – болезни опорно-двигательного аппарата, 15,8% – сложные офтальмологические случаи, 14% – сердечно-сосудистые заболевания). Стоимость лечения таких заболеваний составляет от 100 тысяч рублей, а в случае диагностирования злокачественных новообразований – от 2 млн рублей.

Кейс «Высокие медицинские технологии»

На страховой рынок был выведен новый страховой продукт ДМС «Высокие медицинские технологии»: который позволяет застрахованным получить своевременную медицинскую помощь при заболеваниях, требующих трансплантации органов, кардио- и ангиохирургических операций, лечения черепно-мозговых травм, травм позвоночника и других.

Цифровая трансформация и применение искусственного интеллекта

Страхование неразрывно связано с формированием цифровой экономики: цифровизация продуктов и услуг позволяет повысить эффективность страховой деятельности, улучшить доступность страхования и качество сервиса.

«СОГАЗ» поступательно проводит внутреннюю, связанную с автоматизацией бизнес-процессов Компании, и внешнюю цифровую трансформацию, предлагающую клиентам дистанционные страховые сервисы.



Внутренняя цифровая трансформация

связана, прежде всего, с автоматизацией андеррайтинга – процедуры анализа и оценки рисков для формирования условий страхового договора. Наличие более чем 30-летнего опыта страхования позволило создать внутреннюю базу данных о клиентах, страховых случаях и страховом рынке. Анализ собственных больших данных (big data) позволяет создавать алгоритмы, максимально соответствующие андеррайтинговому стандарту.

Внешняя цифровая трансформация «СОГАЗ»

нацелена на предложение клиентам доступных страховых услуг и продуктов через онлайн-каналы взаимодействия, среди которых личный кабинет страхователя «СОГАЗ» для юридических и физических лиц, мобильное приложение и телеграм-бот @sogaz_losses_bot. Перевод услуг в онлайн целесообразен, прежде всего, для массовых видов страхования, как корпоративных, так и розничных, поскольку они поддаются систематизации и оцифрованию.

Сейчас к онлайн-оформлению доступны автострахование (ОСАГО и КАСКО), страхование недвижимости, страхование от несчастных случаев и болезней, страхование путешественников и спортсменов, программы ДМС. В 2023 году перечень был пополнен 5 продуктами, а общее число страховых программ, доступных к онлайн-оформлению, стало равным 31.

Внутренняя цифровая трансформация

Кейс «Автоматизация андеррайтинга имущества юридических лиц»

Являясь крупнейшим корпоративным страховщиком, «СОГАЗ» успешно применил машинное обучение к страхованию имущества юридических лиц. Алгоритм способен анализировать более 50 тарифных и качественных факторов риска. В результате оценка риска, предлагаемая цифровым алгоритмом, практически на 100% совпадает с аналогичной оценкой, выполняемой экспертом-андеррайтером «СОГАЗ» вручную. Данный подход позволяет оптимизировать работу андеррайтера, который на основании выполненной алгоритмом оценки и собственной накопленной экспертизы принимает решение о тарификации страхового договора.

Цифровизация андеррайтинга – существенный шаг к улучшению архитектуры страховых продуктов, который позволяет страховщику найти баланс между уровнем принимаемого риска и потенциальной выгодой от сделки.

Кроме автоматизации андеррайтинга, внутренняя цифровизация бизнес-процессов «СОГАЗ» была проведена в отношении:

- документооборота внутри Компании и безбумажного обмена документами с клиентами и контрагентами. В частности, **более 90%** выплат в лечебные учреждения проводятся через цифровой обмен документами;
- обновления цифровых помощников в работе колл-центра «СОГАЗ»;
- создания полностью автоматизированной цифровой системы управления кадрами и кадровыми вопросами «Галилео»;
- внедрения электронной системы управления знаниями.

Кейс «Роботизация медико-экономической экспертизы»

Дополнительное внимание было уделено цифровизации операций с лечебными учреждениями. «СОГАЗ» с 2018 года применяет искусственный интеллект для скрининга медицинских страховых случаев. Накопленная внутри медицинского блока бизнеса библиотека клинических рекомендаций и обновленные стандарты медицинской помощи позволили в 2023 году обновить логику робота, осуществляющего медико-экономическую экспертизу и выявление подозрительных страховых случаев.

Внешняя цифровая трансформация

31
программа

страхования доступна
к онлайн-оформлению

1 950 393
пользователей

зарегистрированы в
приложении «СОГАЗ»

**ОСАГО и
КАСКО**

могут быть урегулированы
с помощью телеграм-
бота «СОГАЗ»

Кейс «Медицинский цифровой помощник на основе искусственного интеллекта»

Помимо перемещения части страховых операций в онлайн, «СОГАЗ» реализует проект по внедрению цифрового помощника для пациентов Группы на основе искусственного интеллекта. В приложении «СОГАЗ» запущен в 2023 году симптом-чекер, который умеет анализировать признаки заболеваний и направлять клиента к профильному специалисту онлайн-медицины.



95% клиентов

среди пользователей телемедицины
доверяют симптом-чекеру и используют
возможности цифрового помощника

Кейс «Онлайн-прием: в два раза быстрее и дешевле»

«СОГАЗом» были проанализированы два клиентских пути получения медицинской помощи по ДМС: без цифрового помощника на основе ИИ и с применением симптом-чекера «СОГАЗ» и посредством традиционной медицины с очными приемами на примере наиболее распространенной причины обращения в поликлинику – ОРВИ. Результаты моделирования показали, что стоимость услуг при использовании ИИ сократилась в 2 раза, а время, сэкономленное пациентом и врачом, упало с 12,5-25 часов до 4-10 часов в зависимости от степени тяжести протекания болезни.

Общие расходы Компании, связанные с онлайн-разработками и созданием собственного программного обеспечения в целях цифровой трансформации, **составили в 2023 году 767,2 млн рублей. Из них 411,2 млн рублей направлены в цифровые проекты**, подходящие под критерии технологической и структурной адаптации экономики России.

767,2 млн рублей

расходы на цифровую
трансформацию «СОГАЗ» в 2023 году

411,2 млн рублей

вклад в 2023 году в технологический
суверенитет российской экономики и ее
структурную адаптацию

ЭКОЛОГИЧЕСКОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ И ОХРАНА ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ

Специфика Страховой Группы «СОГАЗ» как представителя финансового сектора определяет незначительный прямой экологический след деятельности Компании. Тем не менее, «СОГАЗ» признает значимость косвенного воздействия на окружающую среду через страховую и инвестиционные портфели и осознает глобальный характер вопроса охраны окружающей среды и экологической безопасности.

46,72% ВИЭ³⁰

обеспечение страхового покрытия «СОГАЗ»

196 млрд рублей

страховая защита «СОГАЗ», направленная на ликвидацию ущерба окружающей среде

Собственная база данных

опасных природных явлений и экстремальных природных условий, вызванных изменением климата



Роль экологического страхования в достижении национальных приоритетов

Экология – это неотъемлемая составляющая устойчивого развития, а экологическое страхование является частью деятельности «СОГАЗ» в области охраны окружающей среды.

«СОГАЗ», начиная с 2004 года, вносит существенный вклад в обеспечение безопасности окружающей среды путем предоставления полисов страхования экологической ответственности. Страховая защита дает уверенность в том, что вред окружающей среде, который возник вследствие загрязнения из-за происшествия на производственном объекте, будет обязательно возмещен. Общая сумма страхового покрытия по договорам экологического страхования в 2023 году составила 196 млрд рублей.

Для справки:

Территориальными органами Росприроднадзора в 2023 году подано исков (по всем случаям в РФ) о возмещении ущерба на сумму

217
млрд рублей³¹

196
млрд рублей

составляют застрахованные экологические риски в портфеле «СОГАЗ»

213
полисов

страхования «СОГАЗ» направлены на защиту окружающей среды

В настоящее время фокусными сегментами экологического страхования для «СОГАЗа» являются объекты, деятельность которых связана с обращением с нефтепродуктами, поскольку они подвержены экологическому риску разлива нефти и ее попадания в водные объекты и почву, а также опасные производственные объекты, происшествия на которых способны оказать серьезное негативное влияние на близлежащие экосистемы.

³¹ Доклад о деятельности Федеральной службы по надзору в сфере природопользования в 2023 году

Кроме того, «СОГАЗ» обеспечивает страховой защитой объекты возобновляемой энергетики (ВИЭ) в 22 регионах России: гидроэлектростанции (в том числе объекты малой гидроэнергетики), солнечные и ветровые установки – **общей установленной мощностью 26 898 МВт**.

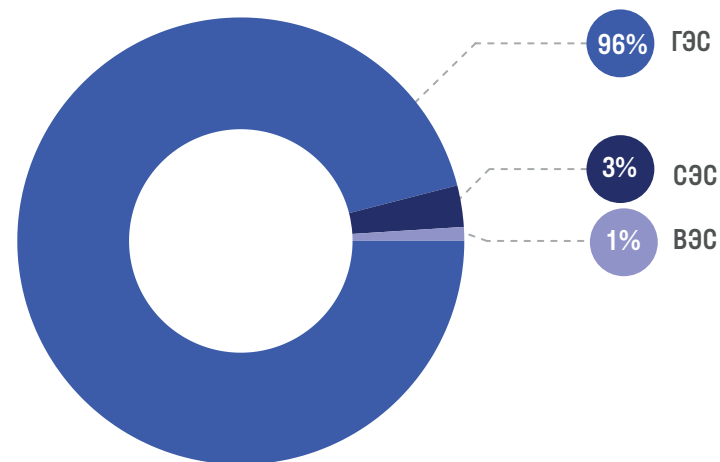
46,72 %

установленных мощностей ВИЭ в России³² обеспечены страховой защитой «СОГАЗ»

«СОГАЗ» застраховал объекты возобновляемой энергетики на сумму

более 2,05
трлн рублей

Характеристика застрахованных объектов ВИЭ по сумме рисков






Страховая защита необходима для обеспечения перехода к безопасным, доступным и низкоуглеродным источникам энергии.

³² Включая объекты гидроэлектростанций на конец 2023 г.

Учет экологических факторов в страховой деятельности Группы «СОГАЗ»

Повышение значимости экологических рисков в современной хозяйственной деятельности, прежде всего, на производственных объектах, создает необходимость пересмотра тарифной и андеррайтинговой политики при заключении договоров страхования.

«СОГАЗ» включил в правила андеррайтинга рисков следующие факторы, связанные с охраной окружающей среды:

 Природно-географические факторы	 Экологический комплаенс	 Сведения нефинансовой отчетности и экологической документации
Близость к водным объектам (река, озеро, море)	Наличие случаев причинения вреда окружающей среде	Анализ материалов оценки воздействия на окружающую среду (ОВОС)
Расположение в условиях Крайнего Севера	Наличие предписаний Росприроднадзора и Ростехнадзора	Рассмотрение программ экологической модернизации предприятий
Расположение в Арктической зоне	Наличие планов ликвидации разливов нефти и их содержание	Внимание к экологическим показателям отчетов об устойчивом развитии клиентов (при наличии)

Учет E-факторов в андеррайтинговой политике «СОГАЗа» позволяет идентифицировать эколого-ориентированное поведение клиентов, содействовать их устойчивому развитию.





Оставаясь доступным для всех категорий производственных объектов и компаний, страхование таким образом выступает в качестве стимулирующего механизма к экологически ответственному поведению российского бизнеса и является полноценным инструментом экологической политики государства.

Внимание к опасным природным явлениям и экстремальным погодным условиям

Страхуя объекты недвижимости, магистральные маршруты и население на всей территории страны, «СОГАЗ» в том числе осуществляет анализ статистических данных о частоте и интенсивности **опасных природных явлений в различных регионах**, чтобы определить вероятность наступления страховых случаев. Это позволяет более точно определять страховые тарифы, предоставлять условия страхования, соответствующие потребностям клиентов и обеспечивающие защиту их интересов.

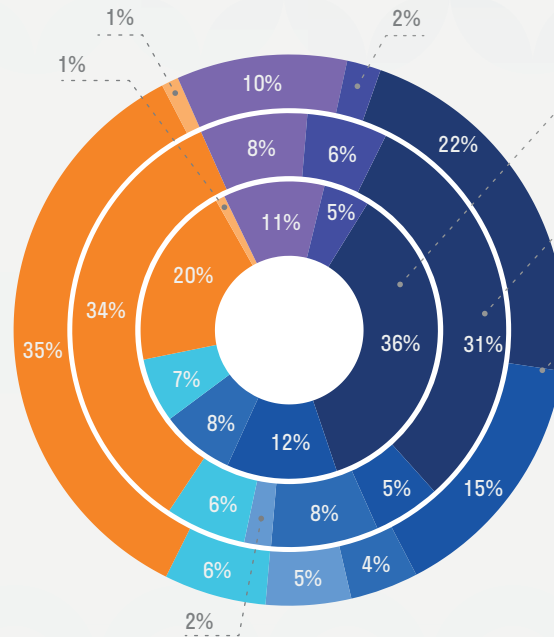
Для данных целей в Компании ведется **собственная база данных об экстремальных природных явлениях**, которые повлекли за собой наступление страхового случая и выплату компенсации из страхового резерва Компании.

Анализ данных за период 2021-2023 гг. показал, что наиболее частыми природными факторами, приводящими к убыткам, были случаи:

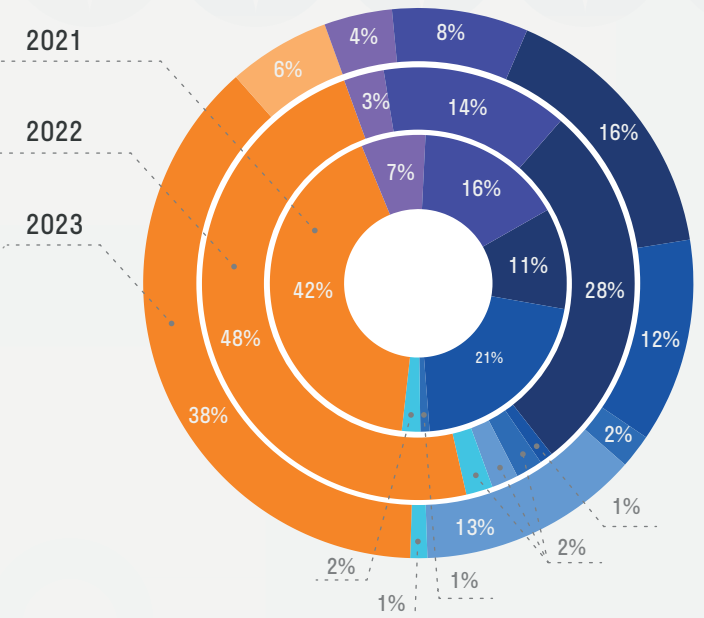
-  шквалистого ветра
-  наводнения
-  града
-  ураганов









В денежном выражении в 2023 году, однако, **наиболее убыточными** оказались такие опасные природные явления, как **наводнения и штормы**.

Доля опасных природных явлений, приводящих к убыткам в 2021—2023 годах



Доля опасных природных явлений по сумме выплат в 2021—2023 годах



-  Ветер
-  Град
-  Землетрясение
-  Лесной пожар
-  Молния
-  Наводнение
-  Селевой поток
-  Ураган
-  Шторм

2,59%

крупных технологических убытков «СОГАЗ» в результате опасных природных явлений

Экстремальные погодные условия

Экстремальные погодные условия способны воздействовать также и на медицинскую линию бизнеса «СОГАЗ». Так, в 2023 году волны жары в средней полосе России и в Сибири привели к росту обращений к телемедицинским сервисам «СОГАЗ»

на 25%

в сравнении с аналогичным летним периодом 2022 года. Аналитика обращений по показаниям здоровья позволяет «СОГАЗ» **адаптировать собственный медицинский сервис и доступность онлайн-консультаций** в период экстремальных погодных условий, чтобы в дальнейшем оперативно реагировать на изменения характера обращений и спроса на отдельных специалистов.

Несмотря на наличие собственной базы данных по ОПЯ, учет опасных природных явлений (в том числе, вызванных процессами изменения климата) имеет свои сложности для Компании. Отдельные опасные природные явления (в частности, ледяные дожди, грозовые молнии) могут быть непредсказуемыми и внезапными, что затрудняет их прогнозирование и оценку рисков.

Рост случаев ОПЯ в отдельных регионах требует **профессиональной экспертизы конструкций и сооружений при заключении договора страхования**. Команда инженеров-сюрвейеров, в дополнение к основной процедуре риск-анализа, также обследует объекты на предмет потенциального влияния природных, в том числе, климатических факторов. **Особое внимание уделяется инфраструктуре на территориях Арктики и Крайнего Севера**. Скрупулезный подход к страхованию сложных технологических объектов с учетом природных риск-факторов **необходим для митигации риска экстраординарных убытков и сохранения финансовой стабильности Компании**.

В условиях возрастающего внимания к климатическим рискам и их воздействию на хозяйственную деятельность «СОГАЗ», обладая уникальной базой данных по убыткам, связанным с экстремальными погодными явлениями, **ведет работу по формированию адаптированной под специфику бизнеса карты потенциала реализации климатических рисков**.



Управление собственным экологическим воздействием

Подход Страховой Группы «СОГАЗ» к деятельности по охране окружающей среды и экологической безопасности закреплен в Экологической политике Группы.

Политика применима ко всем подразделениям Группы и строится на следующих принципах:

- Полное исполнение требований экологического законодательства
- Соблюдение прав сотрудников, местных жителей и будущих поколений на благоприятную окружающую среду
- Практика непрерывных улучшений и повышения показателей экологической эффективности
- Недопущение серьезного негативного воздействия на окружающую среду
- Снижение выбросов парниковых газов
- Взаимодействие с заинтересованными сторонами и повышение осведомленности об экологических вызовах
- Вклад в национальные приоритеты экологического развития
- Обеспечение доступности информации об экологической деятельности группы «СОГАЗ»

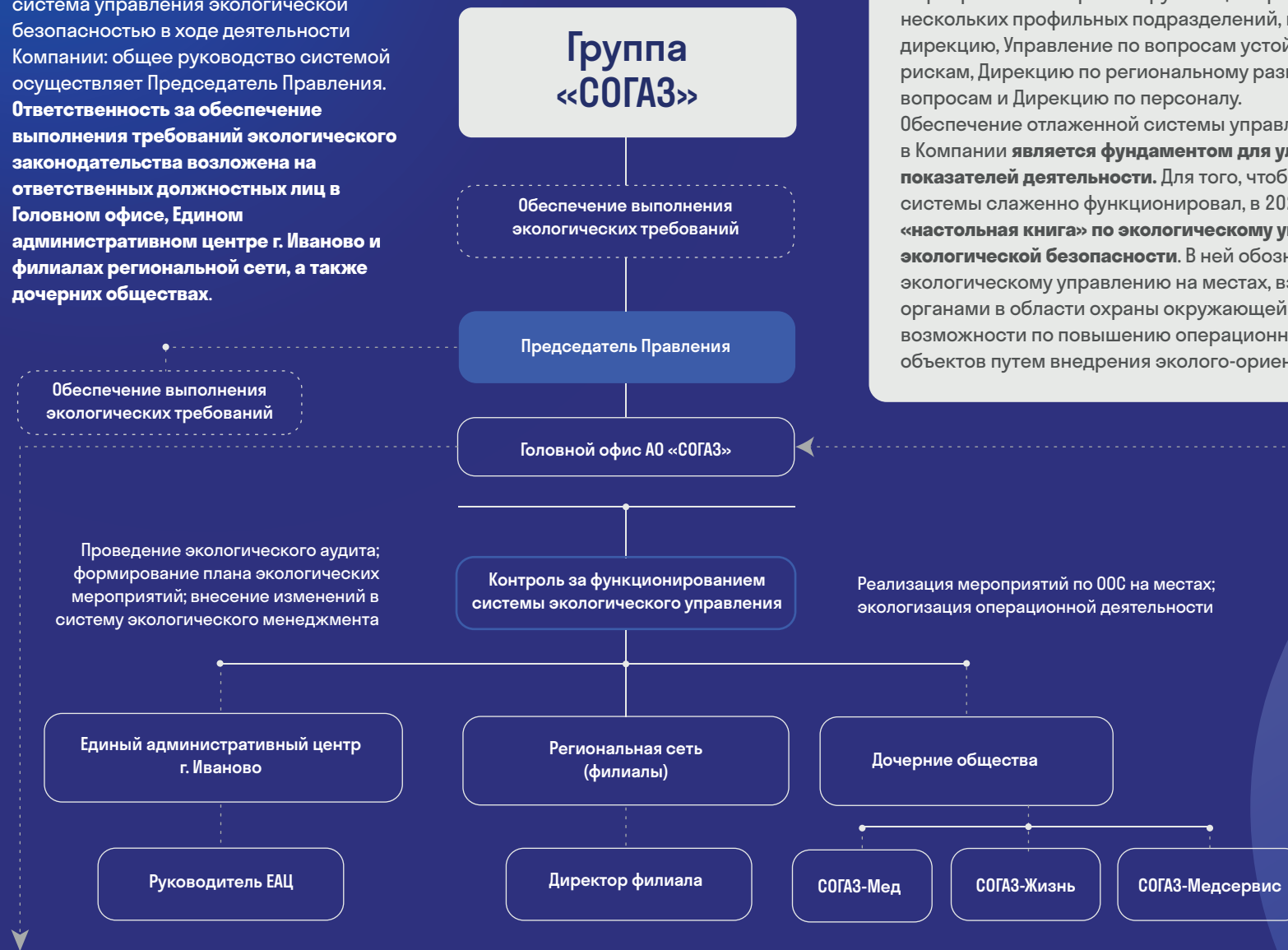
«СОГАЗ» признает экологический комплаенс основополагающим принципом собственного развития в области охраны окружающей среды: Компания регулярно предоставляет установленную экологическую отчетность в надзорные органы, осуществляет платежи за негативное воздействие, получает необходимые разрешительные документы и актуализирует их.

С целью обеспечения единства подходов к организации системы экологического комплаенса в Головном офисе Компании и в подразделениях региональной сети в «СОГАЗ» в 2023 году подготовлен проект внутреннего Положения об исполнении требований законодательства в области охраны окружающей среды и экологической безопасности.



Система экологического управления в Группе «СОГАЗ»

В «СОГАЗе» действует многоуровневая система управления экологической безопасностью в ходе деятельности Компании: общее руководство системой осуществляет Председатель Правления. **Ответственность за обеспечение выполнения требований экологического законодательства возложена на ответственных должностных лиц в Главном офисе, Едином административном центре г. Иваново и филиалах региональной сети, а также дочерних обществах.**



Мероприятия по охране окружающей среды выполняются специалистами нескольких профильных подразделений, включая Административную дирекцию, Управление по вопросам устойчивого развития и экологическим рискам, Дирекцию по региональному развитию, Дирекцию по правовым вопросам и Дирекцию по персоналу. Обеспечение отлаженной системы управления охраной окружающей среды в Компании **является фундаментом для улучшения экологических показателей деятельности**. Для того, чтобы каждый элемент данной системы слаженно функционировал, в 2023 году в «СОГАЗе» **разработана «настолярная книга» по экологическому управлению – Инструкция по экологической безопасности**. В ней обозначены пошаговые действия по экологическому управлению на местах, взаимодействию с контрольными органами в области охраны окружающей среды, а также предложены возможности по повышению операционной эффективности отдельных объектов путем внедрения эколого-ориентированных практик.

Экологический аудит в Компании

С целью оценки прогресса в проведении мероприятий по охране окружающей среды, выявления экологических рисков и представления рекомендаций по их минимизации в Компании в октябре-декабре 2023 года была проведена процедура внутреннего экологического аудита, охватившая все филиалы и офисы «СОГАЗ».

Анализ экологической документации и процессов в Группе «СОГАЗ» на предмет соответствия экологическому законодательству, а также наиболее эффективным практикам экологического менеджмента для офисной деятельности, позволил сформировать дорожную карту действий по улучшению процессов в области экологической безопасности и охраны окружающей среды для каждого адреса присутствия «СОГАЗ».

Основные рекомендации по результатам экологического аудита были предоставлены по следующим вопросам:



Обеспечение полного соответствия деятельности требованиям экологического законодательства РФ



Совершенствование системы управления охраной окружающей среды в Группе «СОГАЗ»



Улучшение качества сбора и анализа экологической информации, ее своевременная актуализация



Повышение уровня экологических знаний у сотрудников Группы



Включение вопросов экологической ответственности при взаимодействии с арендодателями и подрядными организациями

«СОГАЗ» проводит внутреннюю процедуру **экологического аудита 1 раз в год и при необходимости**. Регулярность процедуры позволяет обеспечивать непрерывность анализа экологических показателей и своевременное реагирование на возникающие риски в области охраны окружающей среды.

Офисы «СОГАЗ»

«СОГАЗ» стремится не просто создать для сотрудников комфортную рабочую среду, но и **сделать так, чтобы эксплуатация офисов не наносила ущерба окружающей среде**. Внедрение концепции «зеленого офиса» является одним из реализуемых мероприятий согласно Экологической политике Компании для достижения ее природоохранных целей.

Основные офисы «СОГАЗ» в Москве – Головной офис на проспекте Академика Сахарова и центральный клиентский офис в Уланском переулке – **отвечают следующим «зеленым параметрам».**

Энергоэффективность и энергосбережение

Фасады зданий выполнены из стеклянных материалов, что позволяет использовать естественную инсоляцию и сберегать электроэнергию.

Головной офис «СОГАЗ» →



Центр страхования «СОГАЗ» в Уланском пер.

В Главном офисе и филиалах «СОГАЗ» проводится плановая замена ртутного и люминесцентного освещения на более безопасные и энергоэффективные светодиодные осветительные приборы.

Потребление энергии и энергоэффективность



Ресурсосбережение. «Безбумажный» офис

Реализован **безбумажный документооборот** для обработки и регистрации документов, рассмотрения входящей корреспонденции, выдачи поручений и ознакомления с документами.

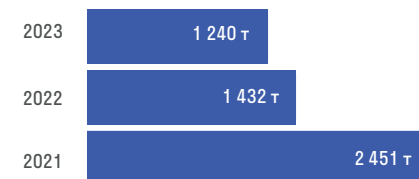
Сейчас электронный документооборот (ЭДО) **реализован с более чем 850 контрагентами**, среди которых свыше 400 – медицинские учреждения.

Запуск онлайн-приложения «СОГАЗ» и чат-бота в Telegram, а также развитие функционала личного кабинета «СОГАЗ» **позволили сократить документооборот с клиентами, путем цифровизации данных об оказании медицинских услуг по ОМС и ДМС и онлайн-урегулированию убытков.**

Инвестиции в реализацию внутреннего и внешнего электронного документооборота за период 2021-2023 гг. составили

126,5 млн руб.

Потребление бумаги



С начала проекта по внедрению ЭДО закупки бумаги **удалось сократить более чем на 1000 тонн в год (51%)**, а углеродный след закупочной деятельности снизился на 57%.

Оформление пространства

«СОГАЗ» предпочитает лаконичное оформление офисного пространства, поликлиники и клиентских центров, с обилием светлых тонов для поддержания комфортного физического и эмоционального состояния.



В центральных офисах Компании обеспечен климат-контроль путем управления основными параметрами сплит-системы с целью минимизации неэффективного нагревания и охлаждения пространства.

СОГАЗ-Поликлиника

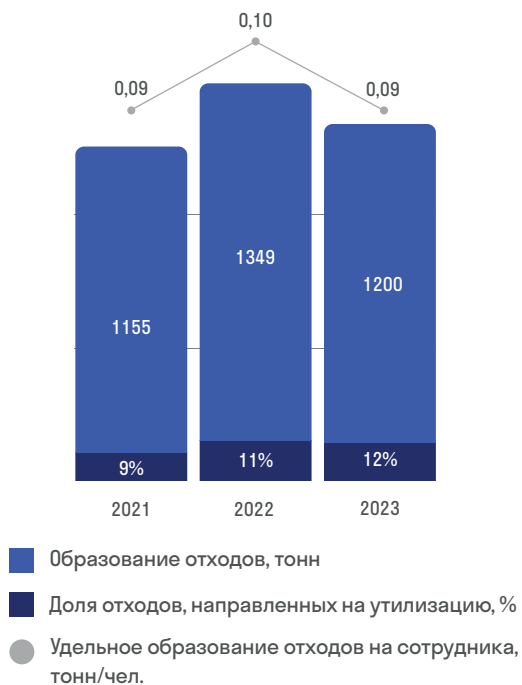
Обращение с отходами в Группе «СОГАЗ»

Несмотря на то, что основной объем отходов от деятельности Группы «СОГАЗ» (более 99%) относится к IV и V классам опасности – то есть малоопасным и практически неопасным отходам от делопроизводства, для Компании важно обеспечивать экологически безопасное, рациональное и ответственное обращение с отходами.

В 2023 году общая масса образованных отходов составила 1200 тонн, что на 11 % меньше в сравнении с 2022 годом. Это связано с активной фазой реализации проекта по электронному документообороту и внедрению раздельного сбора отходов. При этом масса отходов на сотрудника Группы составила 89 кг/чел за год.

«СОГАЗ» стремится увеличить долю отходов, направляемых на утилизацию. В 2023 профильным лицензируемым операторам по обращению с отходами для утилизации было передано 113 т макулатуры, 0,8 т оргтехники и электроники. Всего на утилизацию для продления жизненного цикла товаров и материалов было направлено 12 % от общего числа отходов Группы «СОГАЗ». Остальные отходы передаются региональным операторам по обращению с ТКО в регионах присутствия. На захоронение направляется 0,16 % от общего объема отходов: отходы мебели и ремонтных работ при обновлении и организации офисов.

Обращение с отходами



Объемы высокоопасных и чрезвычайно опасных отходов I-II классов за 2023 год составили 2 т, что составляет 0,002% от общего объема образованных отходов. Все отходы были переданы на обезвреживание через взаимодействие с Федеральным экологическим оператором: в основном среди переданных на обезвреживание отходов I-II классов опасности присутствовали ртутные и люминесцентные лампы, выводимые из использования в офисах «СОГАЗ», аккумуляторные батареи и портативные источники тока.

Раздельный сбор в Головном офисе «СОГАЗ»

В декабре 2023 года в Центре страхования «СОГАЗ» в Москве (Уланский пер.) был реализован проект по организации раздельного сбора отходов с выделением пластиковой фракции и макулатуры в качестве вторичных ресурсов. Проект призван уменьшить объем несортируемых ТКО, передаваемых региональному оператору, и увеличить количество пригодного для вторичного использования материалов. В 2024 г. проект по внедрению раздельного сбора отходов поэтапно масштабируется на офисы региональной сети Компании.

Водопользование и водоотведение

«СОГАЗ» использует воду из централизованных городских систем водоснабжения и не осуществляет водозабор из водных объектов или собственных скважин. Водоотведение от офисов также осуществляется в централизованные системы городской канализации. Компания стремится к добросовестному выполнению условий договора с городскими предприятиями по водоснабжению и водоотведению: «СОГАЗ» соблюдает требуемый состав и свойства сточных вод, не допускает попадания в городские системы иных стоков, кроме хозяйственно-бытовых.

4,4 м³ воды было использовано в 2023 году
в среднем 1 сотрудником Группы «СОГАЗ»

Управление выбросами загрязняющих веществ

«СОГАЗ» не оказывает существенного негативного воздействия на атмосферный воздух путем выбросов загрязняющих веществ: в 2023 году в атмосферу было выброшено 0,8375 тонн загрязнителей, подлежащих государственному регулированию. Основными источниками выбросов загрязняющих веществ в атмосферу от деятельности Группы «СОГАЗ» являются собственные котельные пункты, расположенные в нескольких офисах Группы, а также работа дизель-генераторных установок (ДГУ) для резервного энергоснабжения тех офисов, которым электроэнергия необходима в круглосуточном режиме.

Все котельные пункты «СОГАЗ» работают исключительно на природном газе как наиболее энергоэффективном и чистом топливе с точки зрения выбросов загрязняющих веществ в атмосферный воздух. Объем выбросов от ДГУ незначителен, поскольку установки используются только в экстренных случаях, связанных с перебоями в подаче электроэнергии, а также при плановых профилактических включениях, длительность которых не превышает 5 минут.

0,8375 т загрязняющих веществ
составили выбросы Группы «СОГАЗ» в 2023 году

Углеродный след деятельности Группы «СОГАЗ»

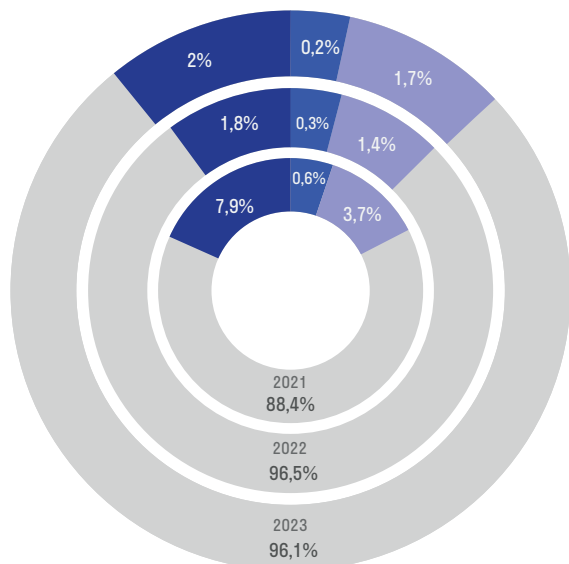
«СОГАЗ», ввиду незначительного собственного негативного воздействия на окружающую среду и климат, не является регулируемой организацией в соответствии с российским законодательством об ограничении выбросов парниковых газов. Тем не менее, Компания оценивает углеродный след собственной деятельности по всем охватам: по Охвату 1 и 2 – полностью, а также большинство категорий Охвата 3.

В 2023 году оценка выбросов парниковых газов от деятельности Компании проводилась согласно Приказу Минприроды РФ №371 от 27.05.2022 г. для Охвата 1, Приказу Минприроды РФ №330 от 29.06.2017 г. – для Охвата 2 (с использованием коэффициентов эмиссий, предоставляемых Объединенной Энергетической Системой), и в соответствии с руководством GHG Protocol – для рассчитанных категорий Охвата 3.

Для проведения расчетов были запрошены данные об основных процессах в офисах АО «СОГАЗ» (головной офис и региональная сеть), центральных офисах дочерних компаний АО СК «СОГАЗ-Мед» и ООО СК «СОГАЗ-Жизнь», а также данные по эксплуатации СОГАЗ-Поликлиники за 10 месяцев работы с момента открытия в марте 2023 г.

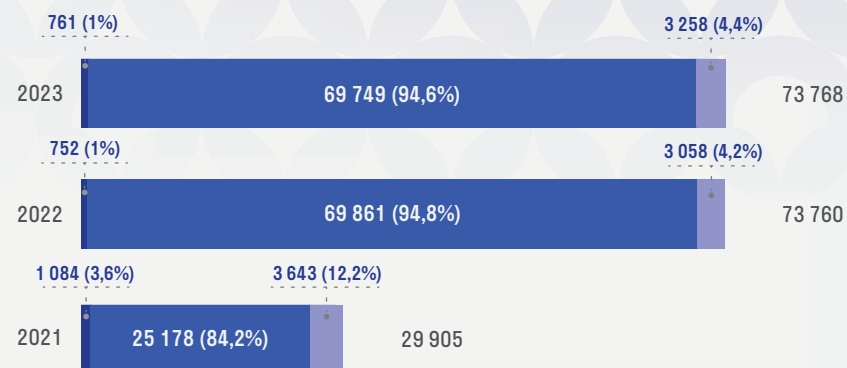
Детальный расчет по категориям выбросов был проведен в Компании впервые: совокупные выбросы от деятельности Группы «СОГАЗ» в 2023 году составили 73 768 т CO₂-экв. По отношению к 2022 году показатели выбросов парниковых газов остались неизменными, а резкий рост, наблюдаемый в период 2021-2022 гг., объясняется полноценным выходом в офис сотрудников в пост-пандемийный период, а также углублением детальности анкеты сбора данных для расчета углеродного следа и нецелесообразностью сбора части первичных документов за 2021 год.

Выбросы парниковых газов по источникам, %



- **Стационарное сжигание топлива**
Работа котельных и ДГУ
- **Деловые поездки и командировки**
Собственные и арендованные автомобили, авиаперелеты, ж/д поездки, междугородный автотранспорт, проживание в отелях
- **Обслуживание офисов**
Приобретение электроэнергии и тепла, охлаждение и кондиционирование, обращение с отходами и сточными водами
- **Закупочная деятельность**
Углеродный след закупленных материалов

Выбросы парниковых газов Группы «СОГАЗ», тонн CO₂-экв.



■ Прямые выбросы парниковых газов (Scope 1)

- стационарное сжигание топлива (котельные на природном газе, ДГУ),
- мобильное сжигание топлива (автомобили в собственности Компании),
- система кондиционирования и охлаждения с чиллерами (фреон R410A)

■ Косвенные энергетические выбросы парниковых газов (Scope 2)

- потребление сетевой электроэнергии,
- потребление тепловой энергии из системы централизованного теплоснабжения и горячего водоснабжения

■ Прочие косвенные выбросы парниковых газов (Scope 3)

- командировки и деловые поездки (арендованные автомобили, авиаперелеты, ж/д поездки, междугородный автотранспорт, проживание в отелях)
- коммунальное обслуживание работы офисов (обращение с отходами и сточными водами)
- закупочная деятельность

5,48 т
CO₂-ЭКВ.

углеродный след 1 сотрудника
Группы «СОГАЗ»

3,8 кг
CO₂-ЭКВ.

составляет углеродный след
1 страхового полиса «СОГАЗ»

«СОГАЗ», в дополнение к собственным инициативам по снижению углеродного следа деятельности (энергоэффективное освещение, раздельный сбор отходов, использование естественной инсоляции), также вносит вклад в снижение углеродного следа пациентов и контрагентов. Например, одна телеконсультация с врачом предотвращает выбросы 5 кг эмиссий CO₂-экв.: ровно столько же углекислого газа поглощает 1 дерево за первые 4 года своей жизни.

КОМАНДА «СОГАЗ»: УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

85,8%

показатель удовлетворенности сотрудников

506,76 млн рублей

расходы Страховой Группы «СОГАЗ» на медицинское страхование сотрудников

75 кандидатов и докторов наук

в составе профессиональной команды Страховой Группы «СОГАЗ»



Команда «СОГАЗа»: управление персоналом

Сотрудники Страховой Группы «СОГАЗ» – это основа ее успеха. Именно их профессионализм, включенность в работу и клиентоориентированность позволяют компании занимать лидирующее место на рынке. Кадровая политика «СОГАЗа» нацелена на сохранение и укрепление экспертной команды, развитие персонала и повышение удовлетворенности сотрудников.



Подход к управлению персоналом



Документы и механизмы в области HR-менеджмента

Социальная политика

Правила внутреннего трудового распорядка

Положение о премировании работников

Внутренний регламент «Организация и проведение оценки качества»

Внутренний регламент «Управление эффективностью деятельности работников»

Программа индексации заработной платы сотрудников

Приказ об организации работы по охране труда

Внутренний регламент «Подбор персонала Головного Офиса»

Внутренний регламент «Подбор персонала региональной сети и Единого административного центра»

Внутренний регламент «Адаптация персонала»

Внутренний регламент «Организация наставничества»

Внутренний регламент «Организация прохождения практики и стажировок»

Внутренний регламент «Реферальная программа»

Положение о корпоративном обучении

Сервис коммуникации Idea Box

Вопросы HR-менеджмента контролируются на всех уровнях корпоративного управления Группы «СОГАЗ»: на уровне Совета директоров стратегические приоритеты устанавливаются в рамках Комитета по назначениям и вознаграждениям. На исполнительном уровне бизнес-процессы управления персоналом, внутренней социальной политикой и корпоративной культурой курируются Исполнительным директором – директором Дирекции по персоналу.

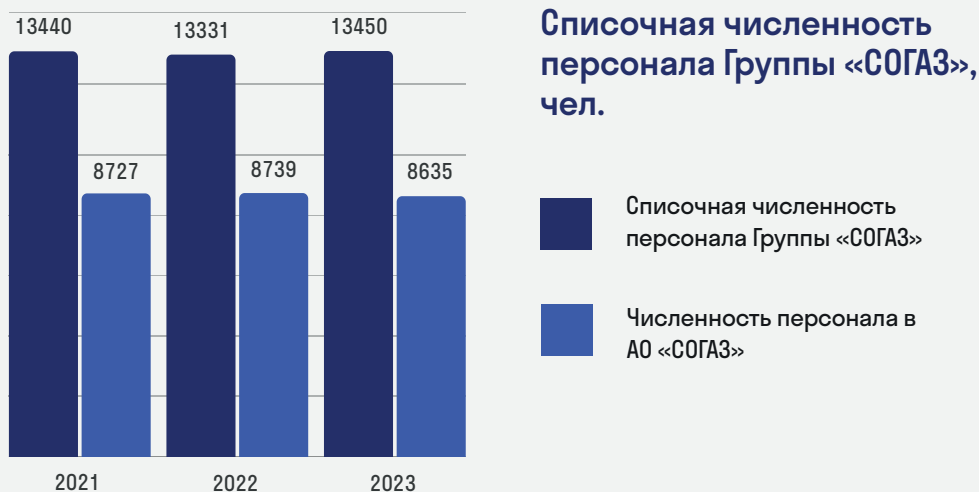


Компания регулярно проводит HR-аналитику, чтобы своевременно выявлять и оценивать риски, связанные с управлением персоналом, а также принимать меры по их минимизации. В «СОГАЗе» приняты внутренние механизмы, стандарты и регламенты, направленные на формирование профессионального коллектива, поддерживающего корпоративные ценности Группы «СОГАЗ» и способного качественно выполнять поставленные перед ним стратегические задачи. Центральными нормативными документами в области управления персоналом выступают Социальная политика, Положение о системе управления охраной труда, Положение о премировании работников и Положение о корпоративном обучении, Правила внутреннего трудового распорядка.

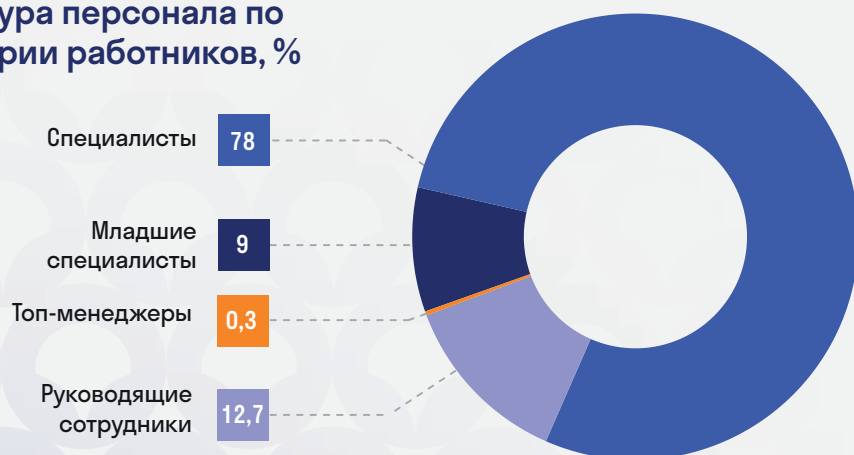
Характеристика персонала

Коллектив «СОГАЗа» – это энергичные профессионалы, обладающие передовым опытом, средний возраст которых составляет 42 года. Более 84% из них имеют высшее образование, а 75 человек – ученую степень кандидатов и докторов наук.

На конец 2023 года **списочная численность сотрудников Группы «СОГАЗ»** составила 13 450 человек. Из них численность сотрудников АО «СОГАЗ» – головной организации Группы – составила 8635 человек (64%). В Головном офисе Компании в г. Москва трудятся 3980 человек (45%).



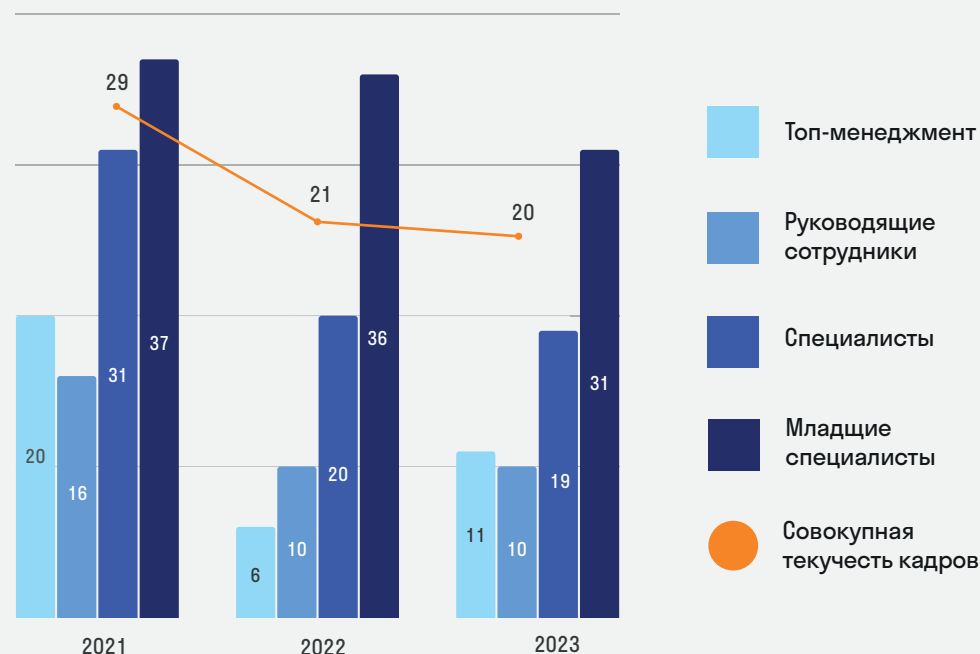
Структура персонала по категории работников, %



Каждый новый сотрудник проходит период адаптации, который рассчитан на весь испытательный срок (3 месяца). Адаптироваться к новой корпоративной среде и коллективу помогает наставник-коллега или непосредственный руководитель. Новый сотрудник совместно с наставником ставит задачи на испытательный срок, а при его успешном прохождении на личной встрече при подведении итогов разрабатывает план развития на предстоящий год.

Общая текучесть кадров по Группе составила в 2023 году 20%. В целях повышения статуса привлекательного работодателя и снижения текучести кадров «СОГАЗ» в 2023 году продолжил внедрение предусмотренных трудовым законодательством инструментов по установлению индивидуальных графиков работы, а также применению комбинированного режима работы, при строгом соблюдении безопасности информационного контура Компании.

Текучесть кадров, %

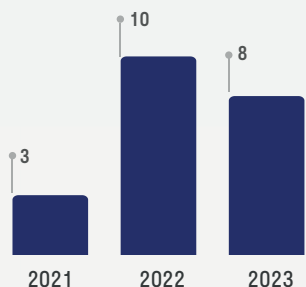


Для тех сотрудников, которые решили покинуть «СОГАЗ», были проведены выходные интервью. Результаты интервью были использованы в HR риск-аналитике для формирования перечня мероприятий по улучшению трудовых условий.

Возрастные и социальные группы «СОГАЗ»: равенство и инклюзия

Кодекс этики Группы «СОГАЗ» предусматривает соблюдение и уважение прав каждого человека, вне зависимости от его пола, национальной или религиозной принадлежности, возраста и физических особенностей. Напротив, разнообразие поколений, экспертизы и профессиональных взглядов способствует обмену опытом и созданию эффективной команды.

Количество несовершеннолетних сотрудников, чел.



Компания предоставляет каждому равные возможности и не допускает дискриминации в сфере труда, равно как и не применяет детский труд до 14 лет во всех сферах деятельности.

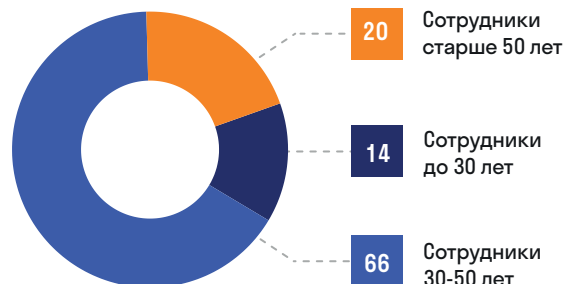
Единичные случаи принятия на работу лиц в возрасте 16-18 лет в качестве младшего административного персонала основаны исключительно на частичной занятости в соответствии со всеми нормами и требованиями Трудового кодекса РФ.

В Группе «СОГАЗ» принята равная ставка оплаты труда и мотивации для женщин и мужчин: она зависит от уровня ответственности на занимаемой должности, объема работы и квалификации, что уравнивает женщин и мужчин в возможностях карьерного роста и развития.

Основную долю персонала (81%) составляют женщины, в том числе среди руководящих работников (66% женщин и 34% мужчин). В сегменте «топ-менеджмент» соотношение мужчины/женщины составляет 62% и 38% соответственно.



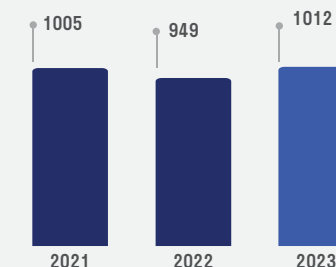
Возрастная структура персонала, %



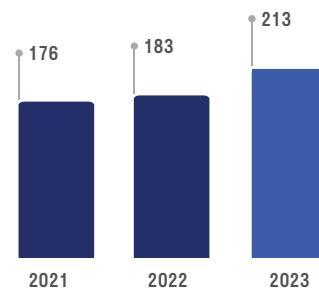
Возрастная структура «СОГАЗа» является сбалансированной: в ней представлены все возрастные группы – **наибольшая часть сотрудников – 66%** – имеет возраст от 30 до 50 лет, доля сотрудников до 30 лет составляет 14%, а доля лиц старше 50 лет по итогам 2023 года составила 20%.

«СОГАЗ» содействует тому, чтобы в Компании не прекращалась преемственность знаний от старшего поколения к молодым специалистам. По состоянию на конец 2023 года в «СОГАЗе» работает 1012 сотрудников пенсионного возраста, многие из которых стояли у истоков развития страхового дела в современной России.

Количество сотрудников пенсионного возраста, чел.



Количество сотрудников, имеющих инвалидность, чел.



«СОГАЗ» также предоставляет **равные возможности и поддерживает трудоустройство людей с ограниченными возможностями здоровья.**

Компания оборудует рабочие места особенных сотрудников согласно их потребностям, а также гарантирует полное соблюдение требований трудового законодательства по отношению к людям с ограничениями здоровья: возможность оплачиваемого отпуска при прохождении медицинских осмотров, увеличенная продолжительность ежегодного отпуска, сокращение рабочей недели согласно индивидуальному плану реабилитации. Привлечение к сверхурочной работе и направление в командировки возможно исключительно с согласия работника и при отсутствии противопоказаний по состоянию здоровья. В 2023 году доля сотрудников с ограниченными возможностями составила 1,6% от среднесписочной численности сотрудников Группы.

1,6%

доля сотрудников с ограниченными возможностями в 2023 году

Система оплаты труда и мотивации

Система материального стимулирования в «СОГАЗе», которая включает в себя конкурентную заработную плату и премирование сотрудников, нацелена на



повышение производительности



эффективное развитие бизнеса

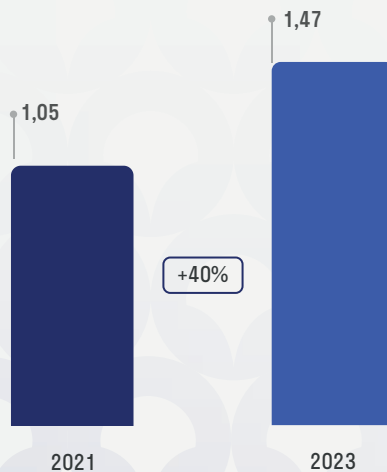


справедливую оценку трудового вклада работников и развитие их потенциала



привлечение и удержание наиболее квалифицированных и результативных работников

Средний годовой доход, млн руб.



Средний годовой доход

сотрудника Компании в 2023 году составил 1,47 млн руб. (122,5 тыс. руб. в месяц). В сравнении со значением среднего годового дохода сотрудников в 2021 году (1,05 млн руб.), оплата труда в «СОГАЗ» выросла на 40%.

Это в **7,5 раз превышает** установленный в 2023 году на уровне государства минимальный размер оплаты труда.

Соотношение среднемесячного дохода в Компании к уровню МРОТ



«СОГАЗ» проводит регулярный мониторинг рынка труда в регионах присутствия компании и отслеживает динамику роста потребительских цен на товары и услуги. Не менее одного раза в два года проводится индексация заработной платы сотрудников.

Кроме фиксированной заработной платы система материального вознаграждения Компании предусматривает премирование сотрудников: периодическое (ежегодное или ежеквартальное), проектное и целевое.

Наиболее распространенным видом стимулирующей выплаты является годовая премия. Размер премии определяется исходя из выполнения поставленных КПЭ, наличия у сотрудника индивидуальных и командных достижений, а также по результатам оценки качества (по шкале А-Е, где А – наивысший уровень качества работы сотрудника).

Обучение и развитие персонала

Система корпоративного обучения

Для обеспечения необходимого уровня профессиональных и управленческих знаний и навыков, в «СОГАЗе» реализуется системная подготовка всех категорий персонала.

Корпоративное обучение в Группе «СОГАЗ» строится на следующих принципах:



Системность

Формирование единой системы учебных мероприятий для подготовки персонала



Бизнес-ориентированность

Задачи бизнеса приоритетны и определяют инструментарий корпоративного обучения



Целесообразность

Формы и объем обучающих мероприятий должны быть необходимыми и достаточными для решения конкретных бизнес-задач



Солидарная ответственность

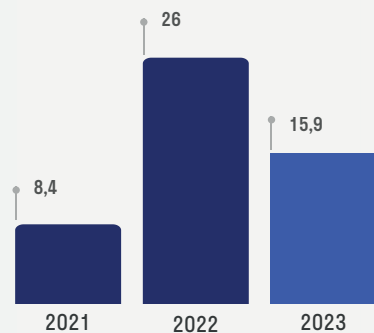
Ответственность за результаты обучения несут сотрудник, проходящий подготовку, его непосредственный руководитель и Дирекция по персоналу

В рамках системы повышения квалификации сотрудниками было **успешно завершено 1547 образовательных программ** с получением свидетельства государственного образца: 16 программ повышения квалификации завершены топ-менеджерами Компании, 59 – руководящими сотрудниками и 1472 – специалистами и младшими сотрудниками.

Сотрудники, прошедшие обучение с повышением квалификации, чел.



Инвестиции в обучение персонала, млн руб.



Общие расходы на обучение и развитие персонала в 2023 году составили 15,9 млн. рублей. Снижение расходов на обучение в 2023 году по отношению к показателям 2022 года объясняется оптимизацией системы корпоративного обучения, в частности, расширением внутренних технических и карьерных обучений, позволяющих отказаться от привлечения части внешних экспертов.

По состоянию на конец 2023 года сотрудникам Группы «СОГАЗ» доступно более 90 полноценных курсов по блокам:



Нормативное обучение

Блок курсов, формирующих единый подход и понимание бизнес-операций в Компании (документооборот, информационная безопасность, стандарты клиентского сервиса и страховой деятельности)



Продуктовое обучение

Специализированные курсы по конкретным страховым продуктам и услугам компании



Работа в ПО

Обучение эффективному использованию распространенных инструментов обработки данных, их визуализации и презентации, а также специальные тренировочные курсы использования программного обеспечения для страховых операций (андеррайтинг, урегулирование)



Развитие гибких навыков

Более 20 курсов, помогающих в организации командной работы и индивидуальном менеджменте, способствующих стратегическому мышлению, карьерному развитию и обучающих принципам современного делового этикета



Знакомство с компанией

Просветительский блок обучения об истории Компании, корпоративных ценностях и основах страховой деятельности в России (5 обязательных для новичков курсов)

В дополнение к корпоративным онлайн-курсам в Компании принята практика взаимодействия с экспертами: в пул профессионалов по каждой линии бизнеса входят опытные и эффективные сотрудники «СОГАЗа», готовые делиться своей экспертизой в рамках сессий и вебинаров.

«СОГАЗ» поощряет изучение сотрудниками английского языка для профессиональных целей: Компания обеспечивает полноценные языковые курсы (64 занятия) в школе английского языка для тех сотрудников, которые ведут коммуникацию на иностранном языке или используют международные стандарты и руководства в работе.

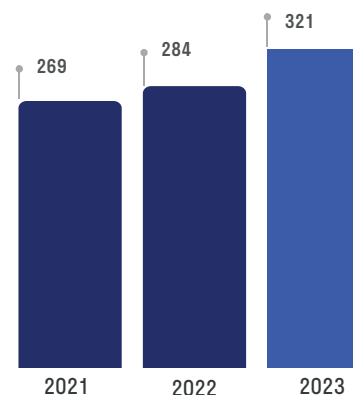
Карьерное развитие персонала

«СОГАЗ» уделяет большое внимание возможностям сотрудников управлять своей карьерой. По оценкам Компании, **внутреннее продвижение персонала составляет более 7%, что на 1% выше медианного значения по компаниям финансовой и страховой отрасли в России.**

«СОГАЗ» обеспечивает своим сотрудникам прозрачность в карьерных вопросах и задает понятные для всех правила карьерных продвижений. Каждый сотрудник может получить подробную информацию о возможностях экспертной карьеры в Компании, перспективах горизонтального и вертикального карьерного роста в специальном разделе Корпоративного портала Компании.

Одним из инструментов поддержки и развития персонала является формирование Кадрового резерва «СОГАЗ». По состоянию на 2023 год в него зачислены 321 сотрудник «СОГАЗа», с 2021 года наблюдается стабильный рост сотрудников, успешно проходящих двухгодичную программу развития для включения в Кадровый резерв «СОГАЗ».

Кадровый резерв «СОГАЗ», чел.



Работа с молодыми специалистами

«СОГАЗ» активно сотрудничает с ведущими учреждениями высшего образования в Москве и регионах для организации практик и стажировок студентов с целью их дальнейшего трудоустройства. На конец 2023 года заключены соглашения с 15 вузами:



Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова

Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова



РЭУ.РФ
РОССИЙСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Г.В. ПЛЕХАНОВА

Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова



Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики»



Московский физико-технический институт



Московский государственный технологический университет «Станкин»



Московский Технический Университет Связи и Информатики



Московский авиационный институт



Московский государственный лингвистический университет



Московский педагогический государственный университет



Российский государственный социальный университет



Российский государственный гуманитарный университет



Государственный университет управления



Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации



Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации

В Компании предусмотрены 3 вида практической подготовки студентов:

Учебная практика

Производственная или преддипломная практика, позволяющая студентам решать реальные бизнес-задачи и получить поддержку от опытного наставника

Летняя стажировка

2 месяца интенсивной практики в компании, за которые студенты проходят программу обучения от изучения специфики страховой отрасли до развития навыков общения и работы в команде

Полугодовая стажировка

Стажировка представляет собой 6 месяцев оплачиваемой практики, которую можно совмещать с учёбой: студенты изучают страхование изнутри и получают первый опыт взаимодействия с клиентами. По окончании стажировки студенты защищают индивидуальный проект, подготовленный под наставничеством эксперта «СОГАЗ», и могут получить предложение о приеме на работу и рекомендации для будущей карьеры в финансовой отрасли.

«СОГАЗ» поддерживает молодых специалистов, принимая на работу недавних выпускников учебных заведений. Число трудоустроенных выпускников вузов растет с каждым годом: **в 2023 году штат «СОГАЗа»полнили 48 молодых специалистов из числа выпускников** (в 2022 году – 45, в 2021 году – 37).

Число сотрудников «СОГАЗ», трудоустроенных из числа недавних выпускников, чел.



Безопасность и охрана труда

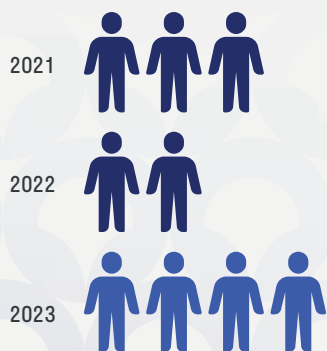
«СОГАЗ» уделяет большое внимание безопасности своих сотрудников на рабочем месте: будь то офисный работник, инженер по эксплуатации или сюрвейер. В Компании принято Положение об охране труда, основной целью которого является обеспечение сохранности жизни и здоровья сотрудников. Управление охраной труда в Компании осуществляется Председателем Правления.

С целью проведения системной работы по производственной безопасности в «СОГАЗе» действует система управления охраной труда, координация внутри которой возложена на Исполнительного директора – директора Дирекции по персоналу.

Система охраны труда, в дополнение к обеспечению нормативных требований по условиям труда для сотрудников (включая ежегодную специальную оценку условий труда – СОУТ), решает задачи профилактики производственного травматизма, постоянного улучшения условий труда, информирование и консультирование работников по вопросам охраны труда, а также изучение и распространение передового опыта по охране труда и производственной безопасности.

В 2023 году в «СОГАЗе» зафиксировано 4 несчастных случая, связанных с безопасностью на рабочем месте. Все они отнесены к случаям легкого травматизма.

Случаи легкого травматизма на рабочем месте, чел.



«СОГАЗ» учитывает каждый несчастный случай, происходящий на рабочем месте, и проводит расследование для выяснения причин произошедшего.

Все сотрудники Группы «СОГАЗ» проходят внутреннее обучение: успешное завершение курсов «Охрана труда», «Оказание первой помощи пострадавшим» и «Пожарная безопасность» является обязательным условием для закрытия испытательного срока. В дополнение к нему, руководители подразделений проводят в течение года курс для подчиненных по технике безопасности, а сотрудники закрепляют ранее полученные знания путем онлайн-тестирования на образовательном ресурсе «СОГАЗ».

Спорт и укрепление здоровья

Здоровье сотрудников является одним из фокусов социальной политики «СОГАЗ». В Компании действует программа поддержки здорового образа жизни: созданы корпоративные спортивные команды по футболу и волейболу. Сотрудники Головного офиса имеют возможность посещать физкультурно-оздоровительный комплекс с бассейном по корпоративному договору, а в самой штаб-квартире Компании есть собственный Центр здоровья, оснащенный оборудованием для занятий спортом и фитнесом.

357 сотрудников

являются постоянными посетителями Центра здоровья «СОГАЗ» в г. Москва

Не менее значимой для «СОГАЗа» является забота о ментальном здоровье персонала: в Компании работает кабинет психолога, действующий на условиях полной анонимности.

В 2023 году его посетили 60 сотрудников.

Корпоративные льготы и компенсации

Группа «СОГАЗ», помимо материальной мотивации в виде конкурентной заработной платы и системы премирования, предоставляет своим сотрудникам комплексный социальный пакет, укрепляющий доверие сотрудников к работодателю, благоприятно воздействующий на социально-психологический климат в коллективе и способствующий удержанию эффективных руководителей и специалистов.

Основным документом, определяющим систему корпоративных льгот и компенсаций для сотрудников Компании, является Социальная политика. Актуальная версия Политики была утверждена в 2022 году и обеспечивает 100% сотрудников корпоративной социальной защитой.

Добровольное медицинское страхование

Являясь лидером рынка ДМС³³ в России, «СОГАЗ» имеет все возможности обеспечить своих сотрудников программами дополнительного медицинского страхования для управления здоровьем персонала и повышения культуры заботы о здоровье среди сотрудников.

Медицинская помощь по корпоративному договору ДМС становится доступной после окончания испытательного срока и включает в себя консультации с профильными специалистами и лечебные процедуры в поликлиниках, телемедицинскую помощь (онлайн-консультации), лабораторные исследования, помощь на дому, организацию скорой медицинской помощи, госпитализацию и стационарное лечение.

В пакет ДМС включены также специализированные диагностические консультации на базе ведущих научно-исследовательских медицинских организаций, в том числе гистологические и цитологические исследования, онкомаркеры и иные дорогостоящие диагностические манипуляции.

«СОГАЗ» проявляет заботу о сотрудницах, готовящихся к рождению ребенка: женщины могут оформить без дополнительной оплаты корпоративную программу ДМС «Ведение беременности» и «Родовспоможение», а базовый пакет ДМС действует в течение года после рождения ребенка, пока женщина находится в отпуске по уходу за ребенком.

9591 человек/71,4%

Группы «СОГАЗ» на конец 2023 г. охвачены программой ДМС

506,76 млн руб.

составили в 2023 году расходы «СОГАЗ» на ДМС сотрудников

В сравнении с 2022 г. расходы на ДМС Компании были снижены на 37 млн рублей: данная динамика не связана с сокращением объема медицинской помощи сотрудникам. Оптимизация расходов стала возможной благодаря активному внедрению телемедицины: онлайн-консультаций со специалистами и умному симптом-чекеру на основе искусственного интеллекта, который является собственной разработкой «СОГАЗ» и внедрен в приложение «СОГАЗ – Здоровье и страхование».

«СОГАЗ» уделяет особое внимание здоровью ближайших родственников своих сотрудников: они могут быть включены в корпоративный договор ДМС на льготных условиях – за половину стоимости страхового полиса ДМС.

5224 человек

членов семей сотрудников «СОГАЗ» охвачены программой ДМС

+9,2% (438 чел.)

рост в 2023 году охвата ДМС среди ближайших родственников сотрудников

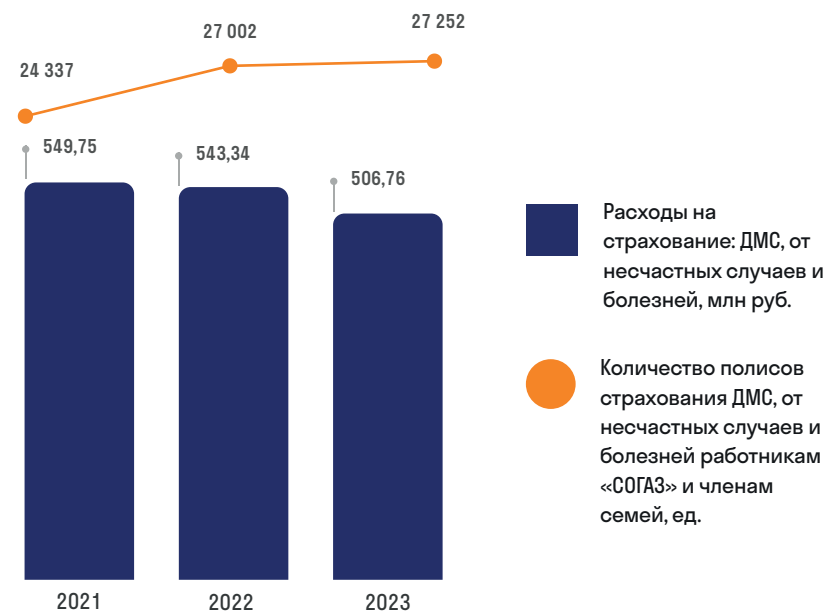
Страхование жизни и страхование от несчастных случаев и болезней

В дополнение к корпоративным программам ДМС, «СОГАЗ» страхует жизнь своих сотрудников от несчастных случаев и болезней: страховой период начинается после окончания испытательного срока. Полис предусматривает выплату компенсации в размере до 450 000 рублей в случае признания инвалидности и до 1 000 000 рублей в случае смерти работника.

12437 человек/92,5%

Группы «СОГАЗ» на конец 2023 г. охвачены страхованием жизни, от несчастных случаев и болезней

Страховая защита персонала и членов семей сотрудников



Дополнительные льготы и компенсации

Сотрудники, имеющие детей в возрасте 7-16 лет, могут компенсировать 1 раз в два календарных года половину стоимости детского отдыха в оздоровительных лагерях: опция предоставляется сотрудникам, стаж которых составляет не менее 3 месяцев, предшествующих календарному году, в котором предоставляется компенсация, а также имеющие высокие показатели оценки качества и эффективности (согласно внутренней системе КПЭ). Также всем детям сотрудников в возрасте 0-13 лет ежегодно предоставляются новогодние подарки.

Для самих сотрудников каждый год обновляется перечень санаториев, доступных к бронированию с корпоративной скидкой от Группы «СОГАЗ»: имея партнерские отношения со многими лечебно-профилактическими учреждениями, «СОГАЗ» предлагает сотрудникам укрепить здоровье в районах Черного моря, Минеральных Вод, Балтийского побережья и Волжского бассейна.

Для сотрудников «СОГАЗ» возможно приобретение страховых продуктов (страхование имущества, гражданской ответственности, страхование от несчастных случаев и болезней) на льготных условиях для близких: супругов, родителей, детей, а также родных братьев и сестер.

Также сеть партнерских предположений включает льготные предложения фитнес-клубов, центров здоровья, услуг туристических агентств, мобильных операторов и сниженные ставки по финансовым продуктам банков-партнеров.

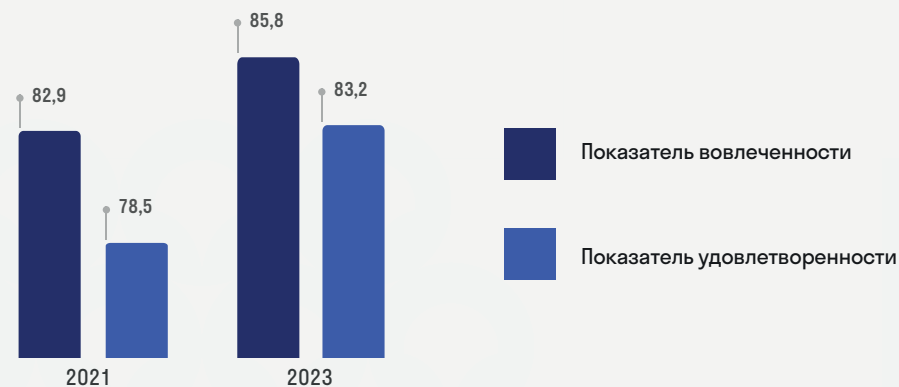
Работникам могут предоставляться дополнительные оплачиваемые дни отпуска в связи с необходимостью решения личных вопросов (1 день), бракосочетанием (1 день), рождением ребенка (1 день), в связи со смертью члена семьи или близкого родственника (3 дня). В случае возникновения у работника тяжелых жизненных обстоятельств, последствия которых он не может преодолеть самостоятельно (смерть ближайшего родственника, потеря имущества), в рамках программы помощи сотруднику предоставляется материальная помощь.

Корпоративная культура и коммуникации

«СОГАЗ» создает среду, в которой возможен диалог между руководством Компании и ее сотрудниками. В рамках Корпоративного ресурса действует портал Председателя Правления, на котором размещается обратная связь по актуальным вопросам, привлекающим внимание персонала Компании.

Для исследования культуры взаимодействия внутри коллектива и оценки удовлетворенности персонала Компанией, «СОГАЗ» проводит ежегодный опрос вовлеченности. По итогам исследования в 2023 г. **уровень вовлеченности вырос на 3% и составил 85,8%**. Показатель **удовлетворенности составил 83,2% (рост на 4,7% в сравнении с прошлым опросом)**. Это означает, что компания сумела создать условия работы, при которых преобладающее число сотрудников лояльны к своей работе и «СОГАЗу», а также мотивированы достигать высокого уровня эффективности.

Вовлеченность и удовлетворенность среди сотрудников, %



Понимая, что благодаря сотрудникам Компания постоянно меняется, «СОГАЗ» развивает платформу Idea Box: с ее помощью каждый сотрудник может предложить новаторскую идею по улучшению работы с клиентами, оптимизации внутренних процессов, а также созданию новых продуктов. Наилучшие идеи отбираются для внедрения в Компании в качестве самостоятельных проектов, а авторы-новаторы получают вознаграждение.

РАЗВИТИЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ С КЛИЕНТАМИ

64,9%³⁴

показатель лояльности клиентов «СОГАЗ»

Инклюзивный стандарт

клиентского сервиса и страхового
обслуживания «СОГАЗ»

Персонализация услуг

по клику в цифровых сервисах
Страховой Группы «СОГАЗ»

34. Рассчитан самостоятельно блоком клиентского сервиса «СОГАЗ» на основании общепринятой методологии оценки NPS

Развитие взаимоотношений с клиентами

Доверительные отношения с корпоративными и частными клиентами наряду с высококлассной страховой экспертизой выступают основой эффективности бизнеса «СОГАЗ».

Упрочение взаимоотношений с клиентами и лидерство в части клиентского обслуживания является стратегической задачей «СОГАЗ», в которую вовлечены сотрудники всех уровней управления: от высших органов управления Страховой Группой до каждого отдельного специалиста и менеджера, участвующего в реализации услуг и продуктов напрямую клиентам Компании.

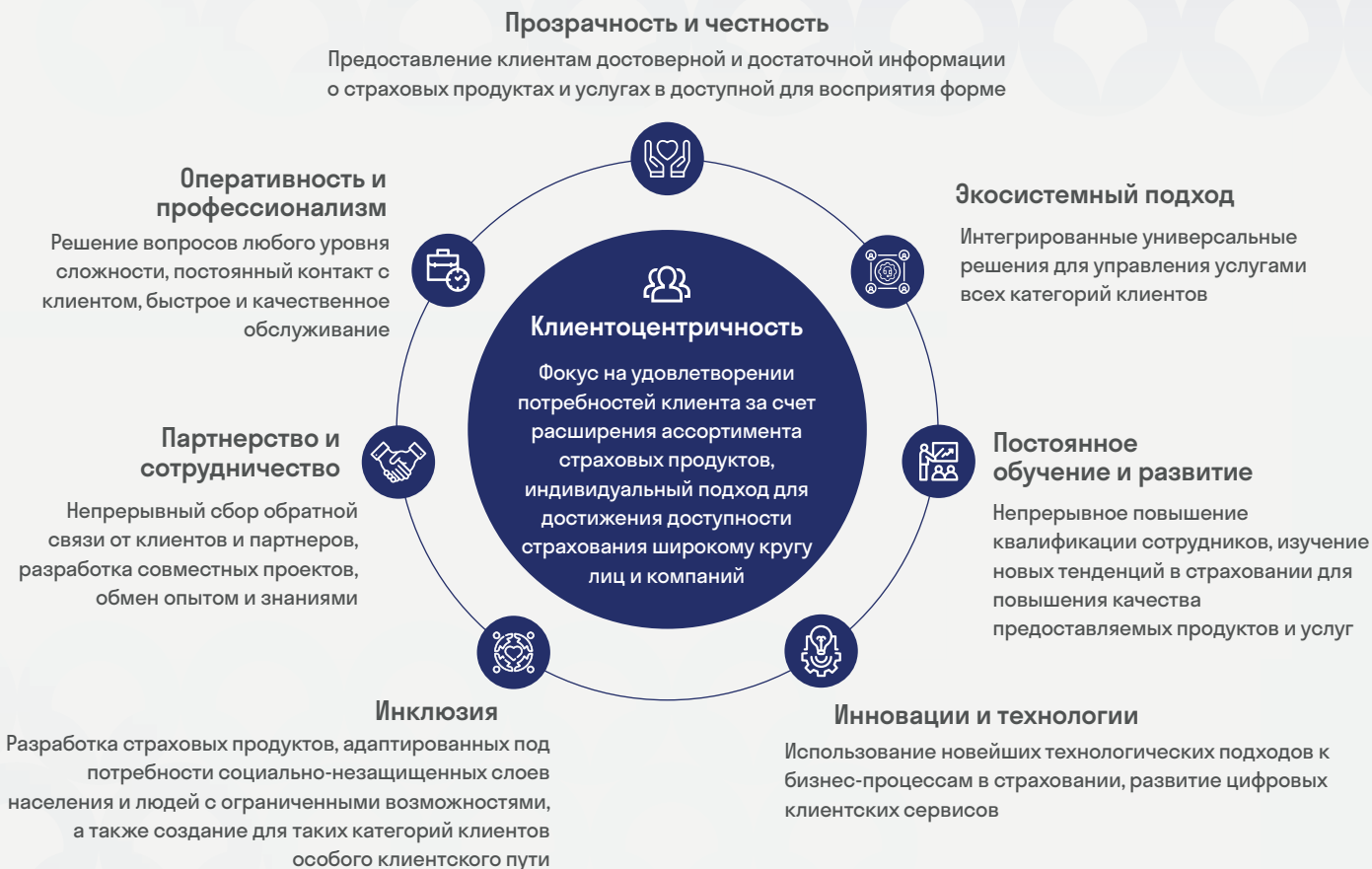
В 2023 году **индекс лояльности клиентов (NPS)** «СОГАЗ» вырос на 15 пунктов в сравнении с уровнем 2022 года и составляет 64. Это означает, что большая часть корпоративных и частных клиентов Группы «СОГАЗ» доверяют компании и готовы ее рекомендовать.

Индекс лояльности клиентов Страховой Группы «СОГАЗ»



Принципы взаимодействия с клиентами

Сотрудничая с клиентами различного профиля и масштаба, «СОГАЗ» создает для каждого индивидуальный клиентский путь, основанный на принятых в Компании **принципах клиентского сервиса**



В Группе утвержден Стандарт клиентского сервиса. Основной целью его применения является повышение уровня удовлетворенности и лояльности клиентов, а также создание понятных и прозрачных рабочих процессов для сотрудников Компании.

Стандарт предполагает комплексный подход к обслуживанию клиентов и устанавливает требования к внешнему виду, порядку обслуживания в офисе и за его пределами, включая деловую переписку и телефонные переговоры. С учетом современной деловой среды, отдельный раздел Стандарта посвящен взаимодействию клиентов и сотрудников в мессенджерах.

Особое внимание «СОГАЗ» уделяет достаточному разъяснению специфики и наполнения страхового продукта для клиентов, а также добросовестным практикам продаж и работе с потенциальными возражениями.

Клиентский сервис «СОГАЗ» предполагает инклюзивную модель сопровождения: в Стандарте содержатся правила обслуживания клиентов с ограниченными возможностями здоровья – на кейс-примерах сотрудники «СОГАЗ» приобретают навыки сопровождения клиентов с проблемами зрения, слуха или речи.

Цифровые клиентские сервисы

Постоянное улучшение цифровых клиентских сервисов является одним из главных конкурентных преимуществ Группы «СОГАЗ» в создании качественного и комфортного клиентского пути.

Цифровые сервисы доступны каждому без исключения клиенту «СОГАЗ», как корпоративным страхователям, так и частным лицам.

Для бизнес-клиентов создан кабинет по принципу экосистемы, чтобы каждая служба клиента (HR, управляющие имуществом и пр.) имела возможность получать консультационную поддержку в режиме 24/7. Благодаря внедрению сервиса корпоративного личного кабинета клиенты «СОГАЗ» могут настраивать пакет рисков, включенных в программу страхования, онлайн, без специального обращения в страховую компанию.

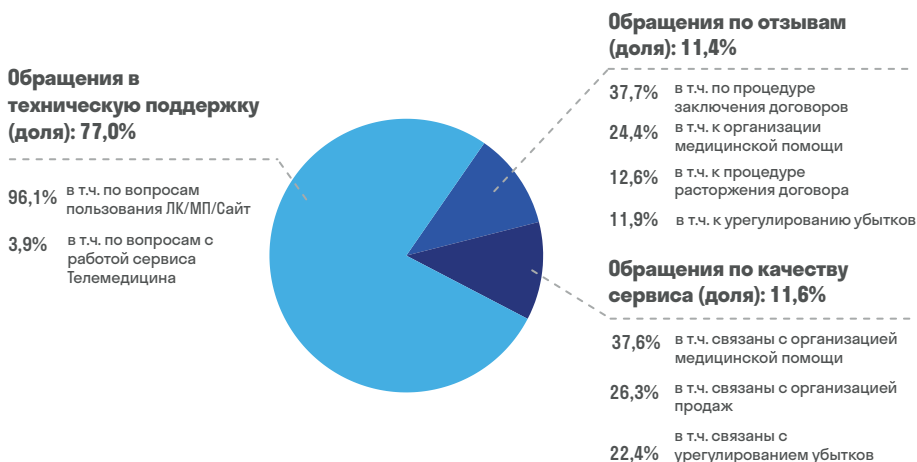
В соответствии со «Стратегией развития финансового рынка России до 2030 года» для обеспечения технологического суверенитета страхового рынка, «СОГАЗ» реализует единую цифровую платформу, которая «бесшовно» объединяет возможности различных видов страхования для каждого клиента. С помощью мобильного приложения «СОГАЗ» частные лица могут управлять страхованием здоровья, жизни, имущества, путешествий и автострахованием.

39% клиентов – физических лиц

зарегистрированы в приложении «СОГАЗ»

Используя цифровые сервисы, «СОГАЗ» переходит от продуктовой модели к клиентоцентричной, беря на себя ответственность за весь жизненный цикл страхового продукта. Ключевым преимуществом клиентоцентричной модели является персонализация клиентского сервиса: особые успехи по данному направлению достигнуты по медицинскому блоку страхования.

Характеристика обращений клиентов по вопросам клиентского сервиса «СОГАЗ»



Кейс «Flexible benefits»

«СОГАЗ» регулярно отслеживает уровень удовлетворенности корпоративными программами ДМС (в частности, перечнем лечебно-профилактических учреждений в рамках страховых программ, а также объемом предлагаемых медицинских услуг) у пациентов путем проведения опросов и рыночных исследований. Обратная связь, предоставляемая клиентами по результатам медицинской помощи в рамках страховых программ, становится драйвером для дальнейшего развития клиентских сервисов в приложении «СОГАЗ».

Поступившие пожелания от клиентов по совершенствованию программ ДМС были воплощены в очередном обновлении электронных сервисов «СОГАЗ»: с 2023 г. персонализация услуг (применение подхода Flexible Benefits) доступна также каждому держателю полиса дополнительного медицинского страхования: в приложении «СОГАЗ» реализована возможность подключить за дополнительную плату на выгодных условиях необходимый вид помощи или добавить удобную клинику самостоятельно, без анкетирования и согласований.

Не менее важную роль в развитии клиентоориентированности Компании сыграла телемедицина:

Применение телемедицины позволяет каждому сотруднику использовать

45 часов*

ранее проведённых на очных приемах как эффективное рабочее время

100 000 руб

на человека составляет потенциальная экономия от сокращения потерь рабочего времени

В 2023 году свыше 2/3 корпоративных договоров ДМС были заключены с опцией телемедицины, что позволяет клиентам «СОГАЗ» снижать стоимость медицинского страхования сотрудников до 10%.

15% клиентов

отказываются от очного приёма в пользу телемедицины

200 специалистов

ведут приемы посредством онлайн-сервисов «СОГАЗ»

80% пациентов

после первой консультации записываются на онлайн-прием повторно в пользу телемедицины

* По оценкам «СОГАЗ»

Защита персональных данных клиентов

В сфере страхования персональные данные клиентов играют ключевую роль, так как они используются для оценки рисков, расчёта страховых тарифов и выплаты компенсаций. Каждый сотрудник «СОГАЗ», вне зависимости от того, взаимодействует он напрямую с клиентами Компании или нет, прошел обучение по работе с персональными данными.

В Группе «СОГАЗ» действует Политика конфиденциальности, которая определяет правила обработки и защиты сведений о клиентах. Политика конфиденциальности регулирует пять основных аспектов, связанных с этикой персональных клиентских данных:



Конфиденциальность

Защита персональных данных клиентов от несанкционированного доступа, использования или разглашения за счет внедрения систем от лидеров рынка и развития собственных инновационных систем информационной безопасности



Соответствие законодательству

Соблюдение законодательства о защите персональных данных



Предотвращение мошенничества

Пресечение случаев подачи ложных заявлений о страховых случаях или получения незаконных выплат путем намеренного искажения клиентами своих персональных данных



Доверие

Постоянное совершенствование системы работы с персональными данными клиентов для укрепления доверия к Компании и к страхованию в целом



Репутация

Защита персональных данных как показатель профессионализма и надёжности Компании

Подробнее защита конфиденциальных данных представлена в разделе «Этика бизнеса»



ВКЛАД В РАЗВИТИЕ ОБЩЕСТВА

2000 работников

с медицинским образованием
в Группе «СОГАЗ»

10 000 мероприятий,

направленных на повышение страховой культуры
проведено Группой «СОГАЗ» в 2023 году

более 30%

пользователей инклюзивных электронных сервисов
имеют возраст старше 50 лет

Вклад Группы «СОГАЗ» в развитие общества

Группа «СОГАЗ», кроме своего основного вклада в устойчивость общества – **обеспечения финансовой защиты населения** и предприятий при возникновении неблагоприятного события, а также **инвестирования в российскую экономику**, активно участвует в общественных проектах и способствует развитию социальной инфраструктуры. Это вносит вклад в развитие человеческого капитала, улучшение качества жизни и укрепление социальной стабильности, создание более справедливого, стабильного и процветающего общества.

Партнёрство в области профессионального спорта

Страховая группа «СОГАЗ» активно поддерживает российские спортивные мероприятия и организации, страхуя профессиональных спортсменов, судей и организаторов от несчастных случаев и травм и осуществляя спонсорское финансирование спортивных клубов и федераций.

Спортивное спонсорство «СОГАЗ» содействует укреплению здоровья, развитию массового спорта и повышению конкурентоспособности российского спорта, а партнерское страхование выступает инструментом социальной защиты жизни и здоровья в условиях высокого травматизма и возможного раннего окончания профессиональной карьеры спортсменов.



более 28 000
спортсменов

застрахованы в Группе «СОГАЗ»

«СОГАЗ» выступает официальным партнером Федерации хоккея России и Континентальной хоккейной лиги, Российского футбольного союза, спонсором крупнейших футбольных клубов РФ (Зенит, Локомотив), партнером Всероссийской федерации волейбола, Федерации конного спорта России и других профессиональных спортивных объединений.



Развитие отечественной медицины и культуры заботы о здоровье

Являясь в том числе страховой компанией медицинского профиля, Группа «СОГАЗ» стремится развивать систему здравоохранения в России и повышать доступность медицины с помощью собственных страховых продуктов и сервисов.



Из 13 450 сотрудников Страховой Группы более чем 2000 имеют профильное медицинское образование.

Медицинское страховое покрытие обеспечивают: Страховая компания «СОГАЗ-Мед» в части обязательного медицинского страхования и АО «СОГАЗ», предлагающее инновационные решения в сфере добровольного медицинского страхования.

Особое значение в развитии экспертизы Компании имеет экосистемный подход к медицине: «СОГАЗ» берет на себя ответственность не только за медицинское страховое покрытие, но и за лечение – профильная компания Группы, «СОГАЗ-Медсервис», на протяжении 20 лет обеспечивает пациентов персонализированной скорой медицинской помощью, помощью на дому, сервисным медицинским сопровождением корпоративных клиентов и полноценным лечением на базе собственной многопрофильной клиники.

«СОГАЗ» уверен, что здоровье клиентов – наивысшая ценность и главная задача деятельности медицинского блока Компании, что невозможно без качественной доступной медицинской помощи в сочетании с высокими стандартами клиентского сервиса.

Обязательное медицинское страхование (ОМС)

«СОГАЗ-Мед» является лидером³⁵ обязательного медицинского страхования в России.

43 708 274
человек

застраховано по ОМС в «СОГАЗ-Мед» по состоянию на 31.12.2023 г.

4500
сотрудников

оказывают поддержку в оказании медицинской помощи по ОМС

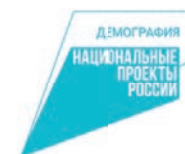
2500 обращений

обрабатывают сотрудники «СОГАЗ-Мед» в сутки в режиме 24/7

«СОГАЗ-Мед» успешно защищает права граждан на бесплатное медицинское обслуживание: более половины всех сотрудников организации (2300 человек) по всей стране работают в Блоке по защите прав застрахованных «СОГАЗ-Мед». В особых случаях, когда возникает такая необходимость, компания оказывает юридическую помощь застрахованным. Тогда по желанию гражданина юристы компании помогают составить исковое заявление, а также сопровождают его на протяжении всего судебного процесса.

Круглосуточно ведет свою работу Единый контактный центр – это одно из ключевых подразделений, обеспечивающее адресной круглосуточной поддержкой и защитой застрахованных граждан в онлайн-режиме. Наличие круглосуточной горячей линии – залог своевременного решения возникающих вопросов по ОМС.

«СОГАЗ-Мед» активно содействует получению пациентами дорогостоящих и высокотехнологичных процедур и препаратов, предусмотренных в рамках обязательного медицинского страхования. В 2023 году застрахованным «СОГАЗ-Мед» женщинам было проведено 24,5 тысячи циклов ЭКО, годом ранее – 22,4 тысячи процедур.

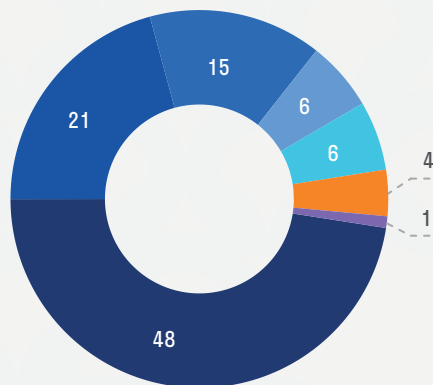


Через обязательное медицинское страхование «СОГАЗ» содействует развитию государственной медицины: обращения граждан позволяют выявить проблемные зоны в учреждениях здравоохранения и своевременно сообщить о них.

Общее количество обращений за 12 месяцев 2023 года составило 4 825 587, из них:

- жалоб 13 317 (в т.ч. обоснованных 10 160 или 76,3% от общего числа жалоб);
- консультаций 1 733 254 (36% от общего числа обращений);
- заявлений 3 077 930 (64% от общего числа обращений).

Структура обоснованных жалоб, %



- на качество медицинской помощи
- на выбор медицинской организации и врача
- на недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах
- на организацию работы медицинской организации
- на взимание денежных средств
- на отказ в оказании медицинской помощи
- другие причины, в т.ч. лекарственное обеспечение и проведение профилактических мероприятий

35. Отчет о результатах деятельности Федерального фонда обязательного медицинского страхования в 2023 году.

Добровольное медицинское страхование (ДМС)

«СОГАЗ» уверен, что у обязательного и добровольного медицинского страхования одна задача – сохранение здоровья человека и снижение затрат на лечение. Решение этой задачи состоит в профилактике заболеваний и повышении эффективности лечения.

Добровольное медицинское страхование в «СОГАЗе» претерпело серьёзную трансформацию за последние несколько лет и сейчас представляет собой весь комплекс мер по управлению здоровьем – от превентивных мер до реабилитации. Оно позволяет клиентам «СОГАЗа» одновременно получать качественную и доступную медицинскую помощь.

5 млн человек

застраховано по ДМС в «СОГАЗ»

249 млн рублей

ежедневная оплата «СОГАЗом»
медицинских услуг по ДМС

10 000 обращений

в медицинские учреждения по
программам ДМС регистрируются
ежедневно

20 000 обращений

в медицинские учреждения по
программам ДМС регистрируются в
осенне-зимний сезон

«СОГАЗ» стремится к тому, чтобы программы добровольного медицинского страхования не просто отвечали запросам клиентов на качественное лечение: сохранение здоровья во многом зависит от качественной профилактической помощи, поэтому большинство корпоративных программ ДМС предусматривают возможность прохождения чек-ап осмотров, что позволяет клиентам управлять здоровьем коллектива.

В 2023 году в мобильном приложении «СОГАЗ — здоровье и страхование» появились новые функции для развития системы здравоохранения. Все пользователи — обладатели ДМС могут посмотреть рейтинг клиники, оценить медучреждение и оставить свой отзыв. Рейтинг присваивается на основании реальных оценок пациентов, а отзывы о посещении клиники помогают сделать взвешенный выбор.

Поликлиника СОГАЗ и медицинский сервис

Медицинский сервис позволяет замкнуть цикл «Клиент – Пациент – Врач – Клиника», лежащий в основе экосистемного подхода «СОГАЗ» к здравоохранению: от заключения договора на медицинское страхование до оказания специализированной медицинской помощи.

2023 г. стал знаковым для развития медицинского сервиса «СОГАЗ»: весной 2023 г. был открыт многопрофильный медицинский центр «СОГАЗ-Поликлиника», отвечающий передовым стандартам оказания медицинских услуг. Поликлиника оснащена современным оборудованием, в ней есть кабинеты УЗИ, лучевой диагностики, эндоскопическое отделение. Медицинский центр располагает собственной лабораторией для проведения максимального количества экспресс-анализов. В стационарном отделении расположен операционный блок с двумя операционными, оборудованы палаты для послеоперационного пребывания пациентов.

Для удобства пациентов в рамках одной клиники созданы все условия для оказания широкого спектра медицинских услуг: от консультаций и сдачи анализов до проведения операций и реабилитационных мероприятий.

60 врачей

ведут приём в
«СОГАЗ-Поликлинике»

35 специализаций

доступны пациентам ежедневно
в «СОГАЗ-Поликлинике»

3700 пациентов

получили медицинскую помощь за 10 месяцев работы Поликлиники

«СОГАЗ-Медсервис» достиг высокой эффективности и качества обслуживания клиентов благодаря четко отлаженному взаимодействию всех элементов страховой медицинской системы, единому информационному пространству и единой системе стандартов Страховой Группы «СОГАЗ».

- Структурным подразделением скорой медицинской помощи выполнено 12 106 вызовов.
- Служба медицинской помощи на дому выполнила 17 172 вызова.

Просвещение и развитие страховой культуры в обществе

Страховая Группа «СОГАЗ» ставит перед собой множество задач для эффективного информирования граждан о возможностях страхования и значимости страхования в жизни каждого человека.

В частности, «СОГАЗ-Мед» ведет активную просветительскую кампанию, приоритетами которой являются формирование у застрахованных приверженности к профилактике заболеваний и соблюдению здорового образа жизни, а также информирование о правах застрахованных на получение качественных медицинских услуг.

В 2023 году все филиалы подключились к реализации плана Минздрава России по организации недель здоровья. Основная цель этого проекта – помочь гражданам научиться принимать осознанные решения для сохранения своего здоровья, повысить информированность населения о возможностях получения медицинской помощи по ОМС.

10 000
мероприятий

проведено для застрахованных
граждан по системе ОМС в «СОГАЗ-Мед»

1 200 000
человек

приняли участие в мероприятиях,
организованных «СОГАЗ-Мед»

В рамках «здоровых» недель проводились разнообразные активности, где каждый мог проконсультироваться со страховыми представителями «СОГАЗ-Мед». Это информационные встречи в медорганизациях, фестивали, лекции и викторины, посвященные профилактическим мероприятиям, спортивные мероприятия и состязания. Помимо этого, эксперты компании выступали на радио и ТВ, рассказывали об основных правилах ведения здорового образа жизни – рациональном режиме труда и отдыха, отказе от вредных привычек, оптимальной физической активности, сбалансированном питании.

«Неделя борьбы с сахарным диабетом» выдалась одной из наиболее активных. Страховые представители всех филиалов проводили встречи с застрахованными: информировали о профилактике сахарного диабета, о том, как его предотвратить, на какие симптомы обращать внимание. Томский филиал «СОГАЗ-Мед» принял участие в занятии «Школы диабета» на базе «Детской больницы № 1». Здесь юные пациенты и их родители научились самоконтролю уровня глюкозы в крови, правильному питанию и образу жизни с учетом болезни. Всем участникам мероприятия сотрудники страховой компании раздали памятки и рассказали об информационном проекте «PRO.Диабет», разработанном «СОГАЗ-Мед» в помощь людям с этим диагнозом.

Инклюзия и обеспечение доступности страховой медицины

Главный принцип работы Группы «СОГАЗ» – действовать во благо интересов людей. Осознавая исключительную важность качественной медицинской помощи, «СОГАЗ» стремится сделать страхование доступным более широкому кругу клиентов, адаптируя свои страховые продукты под потребности отдельных групп населения.

Развитие здравоохранения в регионах

Представительства «СОГАЗ-Мед» расположены во всех федеральных округах России, в том числе в отдаленных регионах страны, включая зону Крайнего Севера, Дальний Восток, Сахалин и Курильские острова.

Присутствие «СОГАЗ-Мед» в Ямало-Ненецком автономном округе является особенно важным для медицинской системы региона: на территории Ямала полис имеют более 260 тысяч человек – больше половины населения региона. В Ямальском филиале работают 25 страховых представителей, которые помогают жителям отдаленных населенных пунктов, в том числе представителям коренных малочисленных народов России, получать своевременную и бесплатную медицинскую помощь в государственных клиниках.

Партнерство «СОГАЗ-Мед» и региона не ограничивается медицинскими вопросами: представители Группы «СОГАЗ» принимают участие в культурно-этнических мероприятиях Ямало-Ненецкого автономного округа – традиционным стало присутствие «СОГАЗ-Мед» на Дне оленевода с просветительскими мероприятиями по вопросам медицинского страхования и получения лечебной помощи.

Социально-инклюзивные страховые продукты «СОГАЗ»

«СОГАЗ» разработал ряд социально значимых продуктов, страховая защита которых направлена на медицинское сопровождение уязвимых групп населения.

Одной из таких групп являются студенты. «СОГАЗ» реализует различные по наполнению и стоимости страховые программы добровольного медицинского страхования для студентов, в том числе иностранных лиц, обучающихся в России. Адаптированная программа ДМС предполагает покрытие широкого объема наиболее востребованных у студентов медицинских услуг по доступной цене.

Сочетание качества обслуживания и доступности цены страхового полиса стало возможным благодаря тщательной оценке рисков медицинского страхования клиентов, подбору лечебных учреждений, отбору наиболее востребованных у студентов медицинских услуг и предоставлению сервисов телемедицины.

Рост числа самозанятых граждан, отмечаемый в течение нескольких последних лет, обусловил появление в «СОГАЗ» персонализированных программ добровольного медицинского страхования для физических лиц.

Пакет добровольного медицинского страхования «Онкопомощь» позволяет иметь поддержку на случай лечения онкологических заболеваний: зачастую оно сопряжено с большими трудностями, поэтому принципиально важно знать, как и где можно получить квалифицированную медицинскую помощь, а также иметь финансовую возможность принять необходимые меры в кратчайшие сроки.

В рамках программы «Онкопомощь» предусмотрена оплата сервиса по сопровождению личным врачом — координатором процесса на всех стадиях диагностирования и лечения. Программой предусмотрена не только организация и оплата лечения злокачественных новообразований, но и новообразований головного мозга, впервые установленных в течение срока действия договора. Дополнительно предусмотрена единовременная страховая выплата при впервые диагностированном заболевании.

Специализированные инклюзивные страховые продукты «СОГАЗ», несмотря на то, что занимают в страховом портфеле сравнительно небольшую долю, играют важную роль в обеспечении социальной безопасности общества, поскольку призваны обеспечить равный доступ всех категорий населения к медицине и здравоохранению.

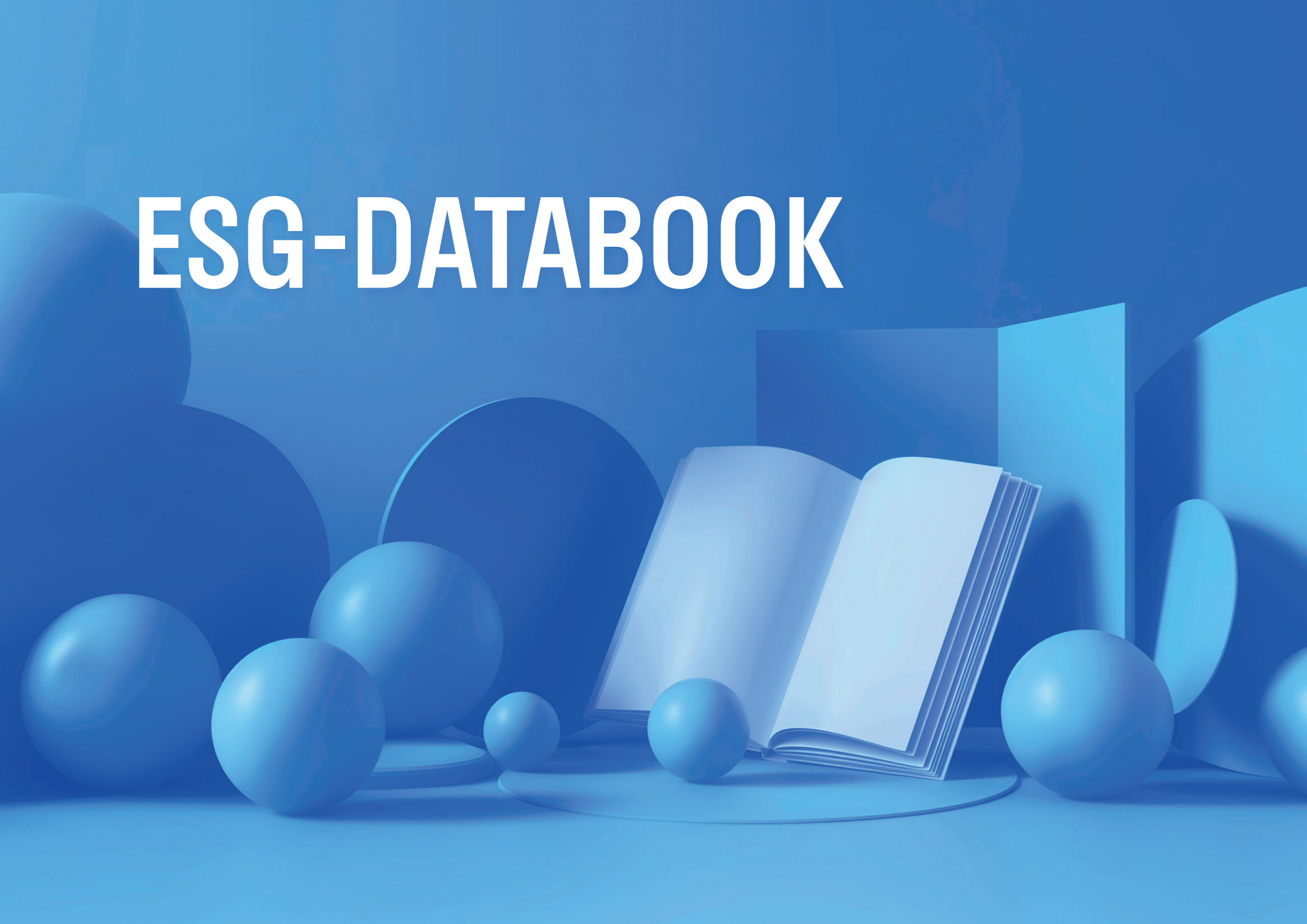
Помимо адресных страховых медицинских программ, «СОГАЗ» адаптирует свои электронные сервисы (интернет-порталы Группы, цифровые сервисы личного кабинета, приложение «СОГАЗ – здоровье и страхование») для их простого и понятного использования всеми клиентами «СОГАЗ». Интернет-порталы «СОГАЗ-Мед» и «СОГАЗ-Медсервис» оснащены имеют режим просмотра для слабовидящих и озвучки содержимого. Приложение «СОГАЗ» имеет удобный интерфейс и опцию подсказок, которую можно запустить в любой момент использования приложения.


Благодаря инклюзивным цифровым решениям сейчас доля клиентов старше 50 лет составляет

свыше 30%

от всех активных пользователей цифровых сервисов «СОГАЗ».

ESG-DATABOOK



Показатель		2021	2022	2023	Примечания	Системы отчетности	Ссылка		
		Общие показатели (представлены совокупно по АО «СОГАЗ», АО СК «СОГАЗ-Мед» и ООО СК «СОГАЗ-Жизнь»)							
					GRI МЭР				
Выручка за отчетный период	млн руб.	437 216	388 804	398 372	Показатели добавленной стоимости не используются для анализа финансовых результатов деятельности страховых компаний	2-6	1		
Добавленная стоимость	млн руб.	-	-	-		201-1	2		
Чистая добавленная стоимость	млн руб.	-	-	-		201-1	3		
Общие расходы на исследования и разработки	млн руб.	783,4	794,6	767,2		2-6	4		с.39
Производительность труда	млн руб./чел.	33	29	30		2-6	5		
Сумма начисленных обязательных платежей (за исключением штрафов, пеней), в том числе:	тыс. руб.	12 678 314	11 503 007	38 797 317		207-2	6		
налогов и сборов	тыс. руб.	7 769 351	6 536 954	33 060 973					
страховых взносов	тыс. руб.	4 284 696	4 151 717	4 853 629					
иных обязательных платежей	тыс. руб.	624 268	814 336	882 715					
Сумма уплаченных обязательных платежей (за исключением штрафов, пеней), в том числе:	тыс. руб.	9 460 867	13 134 633	36 780 495		207-2	7		
налогов и сборов	тыс. руб.	6 705 570	9 093 080	32 836 091					
страховых взносов	тыс. руб.	3 346 162	4 798 748	4 784 872					
иных обязательных платежей	тыс. руб.	614 376	772 622	855 815					
Страховые услуги Группы «СОГАЗ»									
Количество оформленных страховых полисов	ед.	10 877 338	14 525 781	19 591 511			с.12		
Доля российского страхового рынка	%	23,2	19,8	16,3			с.12		
Доля на рынке добровольного страхования	%	25,0	22,6	18,2			с.12		
Количество страховых продуктов онлайн	#	-	-	31			с.39		
Количество страховых продуктов онлайн	#	-	-	73			с.13		
Индекс потребительской лояльности (NPS)	%	-	49,6	64,9			с.63		
Инвестиционная деятельность Группы «СОГАЗ»									
Устойчивые, в том числе «зеленые» инвестиции	млн руб.	-	-	6 575			10 с.28		
Инвестиции в проекты, связанные с достижением технологического суверенитета и структурной адаптацией экономики РФ	млн руб.	561,6	456,6	411,2			203-1 с.39		

Справочник ESG-показателей
Страховой Группы «СОГАЗ»

Показатель		2021	2022	2023	Примечания	Системы отчетности			Ссылка в отчете
						GRI	МЭР	ЦБ для фин.орг.	
Потребление энергии и энергоэффективность									
Суммарное потребление тепловой и электрической энергии, в т.ч.	ГДж	386 353	1 202 540	1 202 263		302-1		5	с.48
электроэнергии	ГДж	63 405	49 909	47 259		302-1		6	с.48
теплоэнергии	ГДж	322 948	1 152 631	1 155 004		302-1		8	с.48
Удельное потребление энергии	ГДж/м2 офисных помещений	7	10	10		302-3	23	9	с.48
Выбросы парниковых газов									
Валовые выбросы парниковых газов	т CO2-экв.	29 905	73 670	73 768			20	1	с.50
Прямые выбросы парниковых газов (Score 1)	т CO2-экв.	1 084	752	761	– Стационарное сжигание топлива (котельные на природном газе и дизельгенераторы) – Мобильное сжигание топлива (автомобили в собственности Компании) – Системы кондиционирования и охлаждения с чиллерами (фреон R410A)	305-1	20	2	с.50
Косвенные энергетические выбросы парниковых газов (Score 2)	т CO2-экв.	25 178	69 861	69 749	– Потребление сетевой электроэнергетики – Потребление тепловой энергии из системы централизованного теплоснабжения и горячего водоснабжения	305-2	20	2	с.50
Прочие косвенные выбросы парниковых газов (Score 3)	т CO2-экв.	3 643	3 058	3 258	– Командировки и деловые поездки (арендованные авто, авиаперелеты, ж/д поездки, междугородный автотранспорт, проживание в отелях) – Коммунальное обслуживание работы офисов (обращение с отходами и сточными водами) – Закупочная деятельность	305-3	20	1	с.50

Справочник ESG-показателей
Страховой Группы «СОГАЗ»

Показатель		2021	2022	2023	Примечания	Системы отчетности			Ссылка в отчете
						GRI	МЭР	ЦБ для фин.орг.	
Выбросы парниковых газов по источникам									
Стационарное сжигание топлива	т CO2-экв.	183	189	157	Работа котельных на природном газе и дизельгенераторов		20	1	с.50
Деловые поездки и командировки	т CO2-экв.	1 120	1 064	1 230	Собственные и арендованные авто, авиаперелеты, ж/д поездки, междугородный автотранспорт, проживание в отелях		20	1	с.50
Обслуживание офисов	т CO2-экв.	26 435	71 291	71 046	Приобретение электроэнергии и тепла, охлаждение и кондиционирование, обращение с отходами и сточными водами		20	1	с.50
Закупочная деятельность	т CO2-экв.	2 350	1 316	1 492	Углеродный след закупленных материалов		20	1	с.50
Выбросы парниковых газов по источникам	т CO2-экв. / млн руб. выручки	0,068	0,189	0,185		305-4	20	3	
	т CO2-экв. / страховой полис	0,0027	0,0051	0,0038		305-4	20	3	с.50
	т CO2-экв. / чел.	2,2251	5,5263	5,4846					с.50
Выбросы загрязняющих веществ									
Масса выбросов загрязняющих веществ в атмосферный воздух от стационарных источников	т	0,98695	1,02212	0,83754	Выбросы загрязняющих веществ от сжигания топлива при работе котельных пунктов и дизельгенераторов	305-7	19		с.49
Водопользование и водоотведение									
Объем использованной воды из всех источников водоснабжения	куб.м	57 122	57 213	59 086		303-5	13		
Объем водоотведения в системы коммунального хозяйства	куб.м	57 899	57 899	59 627		303-3	15		
Удельное водопотребление на сотрудника компании	куб.м / чел.	4,3	4,3	4,4		303-3	15		с.49

Показатель		2021	2022	2023	Примечания	Системы отчетности			Ссылка в отчете
						GRI	МЭР	ЦБ для фин.орг.	
Обращение с отходами									
Образование отходов за отчетный период	т	1 155	1 349	1 200		306-1	17		с.49
Удельное образование отходов на сотрудника компании	т/чел.	0,09	0,10	0,09		306-1			с.49
Образование отходов по степени воздействия на окружающую среду:									
малоопасные (IV кл.) и практически неопасные (V кл.)	т	1 154,7	1 347,5	1 197,8		306-3	17		
	%	99,95%	99,91%	99,80%		306-3	17		
умеренно опасные (III кл.)	т	0,0	1,1	0,0		306-3	17		
	%	0,00%	0,08%	0,00%		306-3	17		
чрезвычайно опасные (I кл.) и высокоопасные (II кл.)	т	0,6	0,2	2,4		306-3	17		
	%	0,05%	0,01%	0,20%		306-3	17		
Доля отходов, направленных:									
на утилизацию или обезвреживание (включая передачу ФГУП ФЭО)	%	8,94%	11,40%	12,48%		306-4	18		с.49
	региональному оператору	%	90,44%	88,41%	86,99%	306-4	18		
на захоронение (полигон)	%	0,62%	0,27%	0,16%		306-5	18		
Управление материалами									
Масса закупленных бумажных изделий	т	2 451	1 432	1 240		301-1			с.48
Углеродный след закупленных материалов	т CO2-экв.	2 167	1 267	1 097		301-1			с.50
Расходы, связанные с охраной окружающей среды									
Расходы, связанные с охраной окружающей среды	млн. руб.	9,7	20,5	36,8	Категории, включенные в расчет затрат на охрану окружающей среды: з/п сотрудников, отвечающих за вопросы охраны окружающей среды и соблюдения экологического законодательства; плата операторам по обращению с отходами; сумма платы за негативное воздействие на окружающую среду; расходы на обучение сотрудников по экологической безопасности, расходы на экологическое консультирование и сопровождение.		21		

Показатель		2021	2022	2023	Примечания	Системы отчетности				Ссылка в отчете
						GRI	МЭР	РСПП	ЦБ для фин.орг.	
Персонал										
Списочная численность персонала	чел.	13440	13331	13450		2-7	25			с. 52
Структура персонала										с. 54
Число м/ж среди работников	чел.	2473 / 10967	2485 / 10846	2616 / 10834		405-1				
Доля м/ж среди работников	%	18% / 82%	19% / 81%	19% / 81%		405-1				с. 54
Число м/ж среди топ-менеджмента	чел.	24 / 13	23 / 15	24 / 15		405-1			33	
Доля м/ж среди топ-менеджмента	%	65% / 35%	61% / 39%	62% / 38%		405-1			33	с. 54
Число м/ж среди руководителей	чел.	601 / 1133	580 / 1134	586 / 1145		405-1			33	
Доля м/ж среди руководителей	%	15% / 85%	34% / 66%	34% / 66%		405-1			33	с. 54
Число м/ж среди специалистов	чел.	1565 / 8786	1601 / 8796	1642 / 8497		405-1			33	
Доля м/ж среди специалистов	%	18% / 82%	16% / 66%	16% / 84%		405-1			33	с. 54
Число м/ж среди младших специалистов	чел.	237 / 1045	269 / 1017	242 / 999		405-1			33	
Доля м/ж среди младших специалистов	%	18% / 82%	21% / 79%	20% / 80%		405-1			33	с. 54
Текучесть кадров	%	29%	21%	20%	Данные представлены по АО «СОГАЗ»	401-1	33		37	с. 53
Топ-менеджмент	%	20%	6%	11%		401-1	33		37	с. 53
Руководители	%	16%	10%	10%		401-1	33		37	с. 53
Специалисты	%	31%	20%	19%		401-1	33		37	с. 53
Младшие специалисты	%	37%	36%	31%		401-1	33		37	с. 53
Возрастная структура персонала										
Средний возраст сотрудников	лет	40,8	41,1	42,4		2-7				с. 52
Количество работников пенсионного возраста	чел.	1005	949	1012		2-7			33	с. 54
Количество несовершеннолетних работников	чел.	3	10	8	Младший административный персонал на условиях частичной занятости	2-7			33	с. 54
Число сотрудников до 30 лет	чел.	2198	2095	1945		401-1			33	
Число сотрудников до 30 лет	%	16%	16%	14%		2-7			33	с. 54
Мужчин до 30 лет	чел.	329	331	331		2-7			33	
Женщин до 30 лет	чел.	1869	1764	1626		2-7			33	
Руководителей до 30 лет	чел.	55	48	44		2-7			33	


Показатель		2021	2022	2023	Примечания	Системы отчетности				Ссылка в отчете
						GRI	МЭР	РСПП	ЦБ для фин.орг.	
Число сотрудников 30-50 лет	чел.	8889	9001	8879		2-7			33	
Доля сотрудников 30-50 лет	%	66%	68%	66%		2-7			33	с. 54
Мужчин 30-50 лет	чел.	1586	1614	1680		2-7			33	
Женщин 30-50 лет	чел.	7303	7387	7220		2-7			33	
Руководителей 30-50 лет	чел.	1429	1345	1319		2-7			33	
Число сотрудников старше 50 лет	чел.	2318	2414	2645		2-7			33	
Доля сотрудников старше 50 лет	%	17%	18%	20%		2-7			33	с. 54
Мужчин 30-50 лет	чел.	529	557	605		2-7			33	
Женщин 30-50 лет	чел.	1789	1857	2040		2-7			33	
Руководителей 30-50 лет	чел.	386	417	430		2-7			33	
Режим работы и отдыха										
Количество сотрудников, имеющих неиспользованный отпуск	человек / дней суммарно	15,6	16,8	15		2-7				
Количество сотрудников, имеющих ненормированный рабочий день	чел.	469	572	600		2-7				
Заработная плата и иные социальные выплаты										
Среднемесячный доход сотрудника	тыс. руб.	87,5	–	122,5			26			с. 55
Среднегодовой доход сотрудника	млн руб.	1,05	–	1,47						с. 55
Минимальная заработная плата	тыс. руб.	13	15	17	Младший сотрудник АО СК «СОГАЗ-Мед»					
Расходы на страхование сотрудников: ДМС, от несчастных случаев и болезней	млн руб.	549,75	543,34	506,76		401-2	28			с. 60
Сотрудники, застрахованные по системе ДМС	чел. %	10 184 76%	9 699 72%	9 591 71%		401-2 401-2	28 28			с. 60
Сотрудники, застрахованные по системе страхования от несчастных случаев и болезней	чел. %	9 391 70%	12 517 93%	12 437 93%		401-2 401-2	28 28			с. 60
Численность застрахованных членов семей работников: ДМС и страхование от несчастных случаев и болезней (льготные условия договора)	чел.	4 762	4 786	5 224		401-2	28			с. 60
Обучение и развитие персонала										
Численность работников, прошедших обучение по программам повышения квалификации и профессиональной переподготовки:	человеко-курс	832	1236	1547		404-3		23	40	с. 56
Топ-менеджмент	человеко-курс	11	16	16				23	40	с. 56
Руководители	человеко-курс	20	26	59				23	40	с. 56


Показатель		2021	2022	2023	Примечания	Системы отчетности				Ссылка в отчете
						GRI	МЭР	РСПП	ЦБ для фин.орг.	
Специалисты	человеко-курс	798	1188	1468				23	40	с. 56
Младшие специалисты	человеко-курс	3	6	4				23	40	с. 56
Совокупные инвестиции в обучение персонала	тыс. руб.	8377	26040	15891			30	23		с. 57
Формирование кадрового резерва	чел.	269	284	321		404-2		23		с. 57
Физическое и психологическое здоровье										
Количество сотрудников, прошедших чек-ап	чел.	0	0	229				20		
Количество человек, посетивших центр здоровья	чел.	835	398	357				20		с. 59
Количество человек, посетивших кабинет психолога	чел.	0	55	60				20		с. 59
Привлечение молодых специалистов										
Численность студентов, прошедших производственную практику в организациях Группы «СОГАЗ»	чел.	36	40	37		401-1				
Численность трудоустроенных в Группу «СОГАЗ» выпускников	чел.	37	45	48					35	с. 58
Количество вузов-партнеров	#	10	15	15						с. 58
Охрана труда и безопасность на рабочем месте										
Количество несчастных случаев на рабочем месте	#	3	2	4		403-9	29	21		с. 59
случаи легкого травматизма	#	3	2	4		403-9		21		с. 59
случаи тяжелого травматизма	#	0	0	0		403-9	29	21		с. 59
Иные показатели										
Срок уведомления о кадровых изменениях	дней	60	60	60		402-1		23	40	с. 56
Количество трудоустроенных по реферальной программе	чел.	114	145	80					35	
Количество трудоустроенных через центры занятости	чел.	28	42	45					35	
Количество работников, имеющих инвалидность (маломобильные, по зрению и др.)	чел.	176	183	213		405-1	25		45	с. 54
Количество сотрудников, имеющих степень кандидата/доктора наук	чел.	58	57	75						с. 52
Количество сотрудников, допущенных к персональным данным работников	чел.	798	792	806						
Показатель удовлетворенности сотрудников	%	78,5	-	83,2						с. 61
Показатель вовлеченности сотрудников	%	82,9	-	85,8						с. 61


Показатель		2021	2022	2023	Примечания	Системы отчетности				Ссылка в отчете	
						GRI	МЭР	РСПП	ЦБ для фин.орг.		
Совет директоров											
Члены Совета Директоров	чел.	7	7	7		2-9	37			с. 24	
Мужчины	чел.	7	7	7		2-9	37			с. 24	
	%	100%	100%	100%		2-9	37			с. 24	
Количество проведенных заседаний	ед.	11	13	19		2-9	36	12		с. 24	
Коэффициент посещаемости заседаний	%	100%	100%	100%						с. 24	
Общее количество вопросов, рассмотренных на заседаниях Совета директоров	ед.	23	27	34		2-9	36	12		с. 24	
Возрастной состав Совета директоров:											
до 30 лет	чел.	0	0	0		2-9	37		32	с. 24	
30-50 лет	чел.	2	2	2		2-9	37		32	с. 24	
старше 50 лет	чел.	5	5	5		2-9	37		32	с. 24	
Правление											
Количество членов	чел.	5	7	10		2-9	37			с. 25	
Мужчины	чел.	5	6	7		405-1	37			с. 25	
	%	100%	86%	70%		405-1	37				
Женщины	чел.	0	1	3		405-1	44			с. 25	
	%	0%	14%	30%		405-1	44				
Возрастной состав Правления:											
до 30 лет	чел.	0	0	0						с. 25	
30-50 лет	чел.	2	4	7						с. 25	
старше 50 лет	чел.	3	3	3						с. 25	
Количество заседаний, всего из них:	#	7	4	14		2-9	36	12			
Результаты деятельности и планы развития	#	5	4	8		2-9	36	12		с. 25	
Вопросы корпоративного управления дочерними обществами	#	2	0	4		2-9	36	12		с. 25	
Кадровые вопросы и мотивация персонала	#	0	0	2		2-9	36	12		с. 25	
Коэффициент посещаемости заседаний	%	80%	80%	90%						с. 25	

Контактная информация

 www.sogaz.ru

 АО «СОГАЗ»
107078, г. Москва, проспект Академика Сахарова, д. 10

 8 (800) 333-08-88

 sogaz@sogaz.ru

По вопросам, связанным с Отчетом об устойчивом развитии Группы компаний «СОГАЗ», можно обращаться в Управление устойчивого развития и экологических рисков АО «СОГАЗ»

esg@sogaz.ru

Наше приложение



Телеграмм-канал



Чат-бот SOGAZBOT

