УДК: 316.624.2:368.2 DOI: 10.22394/2071–2367–2019–14–1–72–88

РЕГИОНАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ АНТИСОЦИАЛЬНОГО ПОВЕДЕНИЯ УЧАСТНИКОВ РЫНКА АВТОСТРАХОВАНИЯ

Мироненко А.А.[1]

Цель исследования – рассмотреть процессы антисоциального поведения участников автострахования как сегмента рынка страховых услуг, изучив мошенничество с полисами ОСАГО, провоцирующие возникновение социальных рисков и как следствие создающие угрозу социальной стабильности. *Предметом исследования* в данной статье выступает специфика функционирования мошеннических схем в сегменте автострахования на рынке страховых услуг. Объектом исследования стали управленческие и социальные процессы, системы социальных функций, которые позволяют говорить о сегменте автострахования как значимой социальной подсистеме общества. Автором рассмотрены кумуляционные признаки рынка автострахования в социальной реальности. В процессе анализа выделены группы регионов характеризующиеся рядом кумуляционных признаков антисоциального поведения, среди которых предлагается выделять уровень мошенничества – как степень «социальной токсичности региональных групп» рынка автострахования. Причины появления «социальной токсичных регионов» обусловлены особенностями ментальных моделей поведения, традициями, обычаями и культурой взаимодействия, а причины антисоциального поведения участников автострахования - уровнем доходности от фальсификации полисов ОСАГО, перешедшие по своему масштабу в 2014-2017 гг. в некоторых регионах критические границы. *Результаты исследования* могут быть использованы при разработке санационных механизмов и снижения социальных рисков в сегменте автострахования рынка страховых услуг. Обосновывается необходимость развития социального взаимодействия между участниками рынка и формирование культуры на основе соблюдения Кодекса этики сотрудниками страховых служб.

Ключевые слова: антисоциальное поведение, социальные риски, социальная стабильность, сфера страховых услуг, страховое мошенничество, ОСАГО, социальное взаимодействие, социально-токсичный регион.

Мироненко Алексей Алексеевич – аспирант кафедры социологии и информационных технологий, Среднерусский институт управления – филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ, адрес: 302028, Россия, г. Орел, б. Победы, д. 5а, e-mail: mironenkoales@mail.ru

REGIONAL PECULIARITIES OF ANTI-SOCIAL BEHAVIOR OF MOTOR INSURANCE PARTICIPANTS

MIRONENKO A. A. – Postgraduate student of the Department of Sociology and Information Technology, Central Russian Institute of Management – a branch of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (Russian Federation, Orel), e-mail: mironenkoales@mail.ru

The purpose of the study is to examine the processes of antisocial behavior of auto insurance participants as a segment of the insurance service market, examining fraud with MTPL policies that provoke social risks and consequently threaten social stability. *The subject of research* in this article is the specifics of the functioning of fraudulent schemes in the segment of auto insurance in the insurance services market. The object of the study were managerial and social processes, systems of social functions, which allow us to talk about the segment of auto insurance as a significant social subsystem of society. The author reviewed the cumulative signs of the auto insurance market in the social reality. During the analysis, groups of regions characterized by a number of cumulative signs of antisocial behavior are singled out, among which it is proposed to single out the level of fraud as the degree of “social toxicity of regional groups” of the auto insurance market. The reasons for the emergence of "social toxic regions" are due to the peculiarities of mental behavior, traditions, customs and interaction culture, and the reasons for the antisocial behavior of car insurance participants are the level of profitability from falsification of MTPL policies that have passed through their critical boundaries in 2014-2017. The results of the study can be used in the development of rehabilitation mechanisms and reduce social risks in the segment of auto insurance of the insurance services market. The necessity of the development of social interaction between market participants and the formation of culture based on compliance with the Code of Ethics by employees of insurance services is substantiated.

***Keywords*:** antisocial behavior, social risks, social stability, insurance service, insurance fraud, MTPL, social interaction, socially-toxic region.

Мошенничество в страховой сфере отрицательно сказывается на социальном взаимодействии различных институтов общества провоцируя социальную напряженность и снижая уровень доверия граждан к институту страхования в целом, и автострахования в частности. Анализ развития рынка автострахования, позволяет выявить социальную природу процессов автострахования таких как: взаимодействие

субъектов вовлеченных в сферу автострахования как сегмента рынка страховых услуг по поводу приобретения полиса ОСАГО, покупательское поведение (типичное и нетипичное), социальная ответственность (добросовестность автострахователя или мошенничество), культура, нормы морали автостраховщиков, стандарты общепринятого поведения в регионе, и связанные с этим нравственность, ценности.

Исследуем *закономерности управленческих отношений на рынке автострахования*, рассматривая мошенническую деятельность как специфические общественные отношения *провоцирующие отрицательные экстерналии*[1] *для населения.*

По мнению Уржа О.А., взаимодействия, связи и управленческие отношения, которые складываются в системах управленческих взаимодействий являются объектов исследования социологии управления[2]. Рассмотрим управленческие отношения, которые складываются в системах управленческих взаимодействий между акторами рынка страховой деятельности.

Проанализируем особенности деятельности участников автострахования как «социальных групп» на рынке страховых услуг. Соответственно, малые группы, пользующиеся услугами автострахования как общность индивидов, имеют следующие общие признаки, характерные для этой группы:

- наличие автомобиля и потребность в страховании от возможных рисков, связанных с вождением автомобиля и опасностями автоаварий;
- имеют страховой полис ОСАГО;
- нормы поведения в рамках соблюдения правил дорожного движения;
- обладают навыками вождения;
- среди базовых ценностей этой группы: навыки вождения, опыт вождения, профессиональные компетенции вождения.

Социальные интересы безопасного движения на автодорогах для малых групп рынка автострахования нами рассматривается в качестве основного вектора взаимодействия, приводящего в действие механизмы функционирования системы автострахования.

Свой исследовательский интерес сконцентрируем на особых малых группах – мошенниках автострахования, имеющих также свой асоциальный интерес на рынке автострахования. Данная группа, помимо общих признаков как малой группы, пользующиеся услугами автострахования, и перечисленных выше, имеет отличительную характеристику – желание незаконного обогащения за счет страхового полиса.

В свою очередь есть определенный алгоритм управленческой деятельности по

[1] Экстерналии -— внешние эффекты воздействие рыночной транзакции на третьих лиц, не опосредованное рынком.

[2] Уржа О.А. и др. Учебное пособие для подготовки кадров высшей квалификации по специальности 22.00.08 – «Социология управления» / под ред. О.А. Уржа. М.: Изд-во Моск. гуманит. ун-та, 2012.

проверке, предупреждению мошеннических действий в сфере автострахования.

Выделение мошенников автострахования как особой социальной группы среди пользователей автострахования на рынке страховых услуг требует изучения, так как они во много определяют стиль управления, особенности поведения субъекта управления, так как данная социальная группа представляет угрозу социальной стабильности и рост социальных рисков на рынке страховых услуг.

На основе классификации социальных групп П. Сорокина[1] рассмотрим процесс выстраивания управленческих отношений в зависимости от этих признаков:

- *исходя из количества связей, объединяющих людей в группы*, – мошенники автострахования – *элементарные группы* (по одному признаку) и малые группы пользователей автострахования являются кумулятивными (по двум, трем или нескольким признаками: наличие автомобиля, наличие страхового полиса ОАСГО, общие ценности соблюдения правил автострахования и тд.)[2];

- *исходя из внутреннего состояния групп – открытые* или *закрытые*; малые группы пользователей услуг автострахования – открытые группы, мошенники автострахования – закрытые;

- *исходя из значимости социальной группы* – определяется количеством членов группы, степенью ее распространенности. Можно отметить, что это достаточно значимая социальная группа, соответствующая следующим признакам: наличие автомобиля, обладают навыками вождения и потребностью в страховании от возможных рисков, связанных с вождением автомобиля, имеющих страховой полис ОСАГО; нормы поведения определяются соблюдением правил дорожного движения. Для этой малой группы в целом характерна российская особенность взаимовыручка и солидарность поведения на дорогах (предупреждением о ЧП, взаимопомощь и т.д.).

Исходя из типологии кумуляций признаков, объединяющих людей в группы наш анализ позволяет выделить особые малые региональные группы в автостраховании «токсичные малые группы», что обусловлено именно региональной спецификой развития рынка автострахования и формированием специфики взаимосвязей и взаимоотношений. «Токсичные региональные группы автострахования» стали активно формироваться в связи с ростом в нашей стране мошенничества в страховании в 2014-2017г.г.

Причиной формирования «токсичных региональных групп» на рынке автострахования, являются накопившиеся проблемы в сфере страхования автомобилей, в первую очередь, – ОСАГО, то есть обязательного страхования автогражданской социальной ответственности владельцев автомашин. Полис ОСАГО является социальной гарантией возмещения экономических убытков

[1] Сорокин П.А. Человек. Цивилизация. Общество / общ. ред., сост. и предисл. А.Ю. Согомонов; пер. с англ. М.: Политиздат, 1992.

[2] Сорокин П.А. Система социологии. Т.2. – Социальная аналитика: Учение о строении сложных социальных агрегатов. – М.: Наука, 1993.

пострадавшей стороне в рамках установленных лимитов, обеспечивающих в конечном итоге социальное спокойствие.

Можно отметить тенденцию социальной напряженности и зафиксированное антисоциальное поведение, наблюдаемое по некоторым регионам в росте «мошеннических малых групп». Так, подавляющее число заявлений страховщиков в правоохранительные органы в 2018 г. были связаны с ОСАГО – 12 001 заявление, остальные с каско – 843, страхованием имущества и ответственности – 306, добровольным страхованием гражданской ответственности – 139. Лидер по количеству обращений страховщиков в полицию в 2018 году – Краснодарский край – 1 786 заявлений. На втором месте Нижегородская область – 756 заявлений. Затем следуют Волгоградская – 723, Ростовская – 615 и Челябинская – 463 области.[1]

Также, *исходя из типологии кумуляции признаков* можно выделить, например, солидарные *малые группы пользователей услуг автострахования или антагонистические, нормальные пользователи услуг автострахования или ненормальные; типичные или нетипичные.*

В профессиональной среде появился новый термин – «токсичный» регион, то есть регион, в котором сохраняется высокий уровень угроз социальной стабильности со стороны мошенников, действующих в сфере страхования. В основном, преступления совершаются с полисами ОСАГО, как более доступными для фальсификаций. Доказательство факта мошенничества является достаточно сложной процедурой.

В этой связи весьма актуальным стало принятие Пленумом Верховного суда РФ постановления № 48 от 30 ноября 2017г. «О судебной практике по делам о мошенничестве, присвоении и растрате»[2]. В нём впервые было определено понятие мошенничества в сфере страхования.

Изучение социальной природы и причин мошенничества позволяет рассматривать мошенничество в сфере автострахования как асоциальное поведение.

Следовательно, на основе определения асоциальности, можно конкретизировать асоциальность страховых мошенников — это поведение и поступки, не соответствующие нормам, правилам поведения людей и общественной морали в процессе общественных взаимоотношений, возникающих на рынке страховых услуг.

Также мошенникам автострахования как сегмента рынка страховых услуг свойственна антисоциа́льность (от др. греч. ἀντί- — против, и лат. *sociālis* — общественный) — отрицательное отношение к социальным нормам или стандартам

[1] Экспертное мнение представителей Всероссийского союза страховщиков (ВСС)// Агентство страховых новостей – URL: http://www.asn-news.ru/news/69468#ixzz5fylGGoBg (дата обращения 19.12.2018)

[2]Постановление Пленума верховного суда «О судебной практике по делам о мошенничестве, присвоении и растрате» -— URL: http://www.supcourt.ru/documents/own/26108/ (дата обращения: 19.12.2018)

поведения на рынке автострахования, стремление противодействовать правилам страхования с целью наживы.

Согласно Постановлению Верховного суда РФ, мошенничество в сфере страхования – это уголовно наказуемое преступление, совершённое путем обмана относительно наступления страхового случая или завышения размера страховой выплаты. Если некое лицо сообщает заведомо ложные сведения об обстоятельствах, подтверждающих наступление страхового случая, или инсценирует ДТП, несчастный случай, хищение застрахованного имущества, то всё это теперь считается страховым мошенничеством и подлежит наказанию в соответствии со ст.159.5 УК РФ.

Принятие постановления ВС РФ изменило в лучшую сторону отношения между органами правопорядка и страховыми компаниями. Например, при обращении страховщиков по фактам преступлений доля возбуждаемых уголовных дел не превышала 10% от числа заявлений. В 2018 г. страховщики подали в правоохранительные органы 13 402 заявления о преступлениях, связанных со страхованием (против 8314 заявлений в 2017г.). По ним было возбуждено 2635 уголовных дел – это уже 19,6% от числа заявлений. Таким образом, страхователи вдвое чаще стали добиваться возбуждения уголовных дел по основаниям страхового мошенничества.

В постановлении ВС РФ разъясняется, что субъектом мошенничества в сфере страхования считается лицо, выполняющее «объективную сторону» того или иного преступления, то есть, от – страхователя, застрахованного и иного выгодоприобретателя, до - вступивших с ними в сговор представителей страховой или экспертной/оценочной компаний.

В числе лиц, антисоциального поведения и мошенничества автострахования в Волгоградской области, например, оказался даже сотрудник ГИБДД, который составлял фиктивные справки и административные протоколы о фиктивных ДТП. С февраля по сентябрь 2017 г. с шестью сообщниками ему удалось инсценировать одиннадцать аварий и по фиктивным документам получить 1,6 млн. руб.[1] страховых выплат. Все обвиняемые предстали перед судом как мошенники в сфере страхования.

Одной из причин склонности некоторой категории граждан к страховому мошенничеству специалисты называют восприятие ОСАГО как налога, выплату которого необходимо компенсировать. Данные действия не ассоциируются у населения с нарушением закона и уголовно наказуемым преступлением.

Сразу несколько причин асоциального и антисоциального поведения, провоцирующего рост страхового мошенничества называют в московской юридической фирме «Глазунов и Семенов». Это - недобросовестность экспертов,

[1]Сотрудника ГИБДД в Волгограде будут судить за инсценировку ДТП//Агенство страховых новостей – URL: http://www.asn-news.ru/news/69475#ixzz5fzTdarq2 –(дата обращения 19.11.2018).

юристов, посредников в лице страховых агентов или брокеров, а также мнимых «экспертов» в области заполнения полисов ОСАГО. Они указывают неверные данные, чтобы снизить стоимость полиса, или имитируют ДТП.

Типичный пример имитации ДТП произошёл в Славянском районе Краснодарского края, где шестеро местных жителей выбирали места, где нет средства фото- и видео-фиксации и инсценировали ДТП. По фиктивным документам о 12 страховых случаях в 2016-2017гг. они получили от компаний 2,9 млн. рублей[1].

Нередко мошенники прикрываются агентскими соглашениями. В Москве в начале 2019г. было направлено в суд уголовное дело о хищении денежных средств у граждан на сумму более 500 тыс. руб.[2] под предлогом продления автостраховок.

Согласно схеме, организатор группы от имени юридического лица заключила агентский договор со страховой компанией на реализацию страховых полисов за агентское вознаграждение. Получив, таким образом, доступ к страховой информационной клиентской базе, она собирала сведения о будущих жертвах, а двое других соучастников звонили страхователям, предлагали и приглашали их продлить срок действия страховых полисов. Получив от граждан денежные средства, они не выполнили взятых обязательств, а разделили деньги между собой. Третий соучастник - сотрудник страховой компании - убирал из информационной базы сведения о реализованных полисах, то есть оставлял автовладельцев без страховой защиты.

Одним из примеров, требующим корректировки функций социального управления, в частности, - переосмысления сроков выплат в интересах пострадавших. Так, известны случаи обмана застрахованных лицами, выдающими себя за юристов, способных «за полцены» решить проблему с получением страховой выплаты. Нередко можно увидеть в городах подобную рекламу. Расчет прост: кто-то не хочет долго ждать выплат и пойдёт на подобную сделку, передоверив «юристу» получение полной суммы страховки. Такой вид самообмана остаётся на усмотрение страхователя, однако, это и повод для страховых компаний переосмыслить сроки выплат в интересах пострадавших.

В настоящее время появилась возможность усиления функции социального контроля страхового мошенничества, так как оно получило статус уголовно наказуемого преступления в ст.159.5 УК РФ. По мнению специалистов компании «АльфаСтрахование» усиление функции социального контроля и введение уголовного наказания за него отразилось в социальной статистике. До появления

[1]В Краснодарском крае группу мошенников будут судить за хищение 2,9 млн. рублей// Агентство страховых новостей – URL: http://www.asn-news.ru/news/69417#ixzz5fzjHXBiJ (дата обращения: 19.11.2018).

[2] В Новой Москве четырех человек будут судить за мошенничество по автокаско //Агентство страховых новостей – URL: http://www.asn-news.ru/news/69447#ixzz5fziGtX2m – (дата обращения 15.11.2019).

постановления пленума Верховного суда РФ, было сложно использовать инструменты социального порицания и используемые социальные технологии также не давали результатов, провоцируя асоциальное поведение в автостраховании с целью наживы. Формирование новой системы социальных взаимосвязей и усиление социального контроля отражает новый результат совместной деятельности служб экономической безопасности страховых компаний, осуществляющих социальный мониторинг, и правоохранителей, то есть выросло не столько число, сколько выявление фактов мошенничества. Это обстоятельство демонстрирует факт оптимизации социальных взаимоотношений страховщиков и страхователей. Так, сотрудники компании «АльфаСтрахование» за первое полугодие 2017г. выявили на юге России более 900 попыток[1] мошеннических действий с автостраховками и предоставили данную информацию правоохранителям.

Служба безопасности компании «Ренессанс страхование» в 2018 г. с использованием инструментов социального мониторинга провела проверку более 12 тыс. страховых событий. Экономический эффект использования инструментов социального мониторинга и раскрытия фактов страхового мошенничества составил 247 млн рублей. По выявленным фактам страхового мошенничества в полицию было направлено 145 заявлений и возбуждено 49 уголовных дел[2].

Асоциальное поведение на рынке автострахование зависит от многих факторов. В частности, показателен один из случаев в отношении бывшего военнослужащего, который проходил службу по контракту в воинской части С.-Петербурга. Кроме исполнения своих обязанностей, военный занимался фальсификацией ДТП. Свой автомобиль он трижды использовал при инсценировке ДТП с последующим обращением в «Ренессанс страхование» за получением страховых выплат на общую сумму 400 тыс. рублей. Сотрудники службы безопасности компании нашли доказательства страхового мошенничества. По всем трем эпизодам военным следственным комитетом были возбуждены уголовные дела по ч.4 ст.159.5 УК РФ. Приговором суда бывшему военнослужащему наказание - четыре года условно, ущерб он частично возместил[3].

Внедрение системы социального мониторинга службой безопасности «Росгосстраха» позволило выявить «экспертов» по фиктивным актам оценки страхового ущерба ОСАГО. С февраля по июль 2016 г. они инсценировали несколько ДТП в г.Кропоткин и на территориях Кавказского и Тбилисского районов Краснодарского края. При оценке заявленных ими убытков сотрудники службы безопасности компании пришли к выводу, что ДТП инсценированы, что и

[1]Страховое мошенничество в России выросло в 2,5 раза – URL: http://www.asn-news.ru/news/64995#ixzz5fylnSTCt . (дата обращения: 18.11.2018).

[2] В 2018 г. служба безопасности «Ренессанс страхование» предотвратила ущерб на 247 млн. рублей – URL: http:// www.asn-news.ru/news/69436#ixzz5fziabDdW . (дата обращения 16.11.2018).

[3] Там же.

подтвердили в ходе расследования правоохранительные органы. Все десять участников инсценировок, по ст. 159.5 УК РФ за мошенничество в сфере страхования, совершенное группой лиц в особо крупном размере, осуждены Краснодарским краевым судом на 5 и 6,5 лет, или оштрафованы в размере от 70 тыс. до 150 тыс. рублей[1].

Формирование системы социального регулирования рынка автострахования как сегмента рынка страховых услуг основано на внедрение системы социального мониторинга и противодействия недобросовестным практикам, борьбе с мошенничеством в сфере страхования и возможны только при взаимодействии всех институтов общества.

Однако системы социального мониторинга должны быть взаимоувязаны с рядом функций социального управления регулирования рынка страховых услуг. В частности, необходимо, конкретизировать нормы добросовестных действий потребителя услуг как основы социального спокойствия, с одновременным закреплением прав страховой компании, осуществляющей процессы социального мониторинга, доказывать недобросовестность действий тех или иных лиц и организаций. Необходимо также совершенствовать законодательство в части использования данных социального мониторинга для Бюро страховых историй, чтобы регламентировать доступ страховщиков к информационным ресурсам результатов социального мониторинга федеральных органов государственной власти, органов власти субъектов РФ и местного самоуправления. Страховщики рассчитывают на введение в процесс урегулирования убытков стандартов по выявлению признаков антисоциального поведения страхового мошенничества и социальных стандартов проведения расследования страховых случаев. Для развития системы эффективного регулирования рынка страховой деятельности в сегменте автострахования предлагаем создать институт страховых детективов антисоциального поведения[2].

«Токсичными регионами антисоциального поведения» по ОСАГО на рынке страховых услуг являются не только южные районы страны. Наиболее надежным индикатором страхового мошенничества и уровня «токсичности» региона по убыткам считается показатель средних выплат по ОСАГО. По данным Российского союза автостраховщиков (РСА), этот показатель имеет различную «динамику» по регионам РФ, что представлено на рис. 1. Как видно из рисунка 1, наихудший показатель «токсичности антисоциального поведения в автостраховании» – в Северной Осетии (Алании), где средняя выплата составляет почти 160 тыс. рублей, что выше средней

[1] Группа страховых мошенников в Кропоткине причинила ущерб «Росгосстраху» на 1 млн. рублей – URL:http://www.asn-news.ru/news/64940#ixzz5fymG7JnA – дата обращения 18.12.2018.

[2] Стратегия развития страховой отрасли РФ на 2019 – 2021 годы. С.70 – URL: http://daniel.ins-union.ru/ assets/files/2018/strategy_19_21.pdf - дата обращения 14.12.2018.

величины выплат по стране. Зафиксирован рост величины средних выплат в таких «токсичных» регионах, как Крым, Тыва и Приморский край.

В то же время этот показатель снижается быстрее средне-российских выплат по ОСАГО в Ненецком АО, Ульяновской, Челябинской областях, Татарстане и ряде других. Некоторые регионы – например, Иркутская, Тульская, Орловская области – относятся к стабильным, т.к. величина выплат устойчиво держится на уровне средне-российских. В целом же «вилка» расхождений такова, что средняя выплата в благополучных регионах в 4,5 раза ниже показателей неблагополучных.

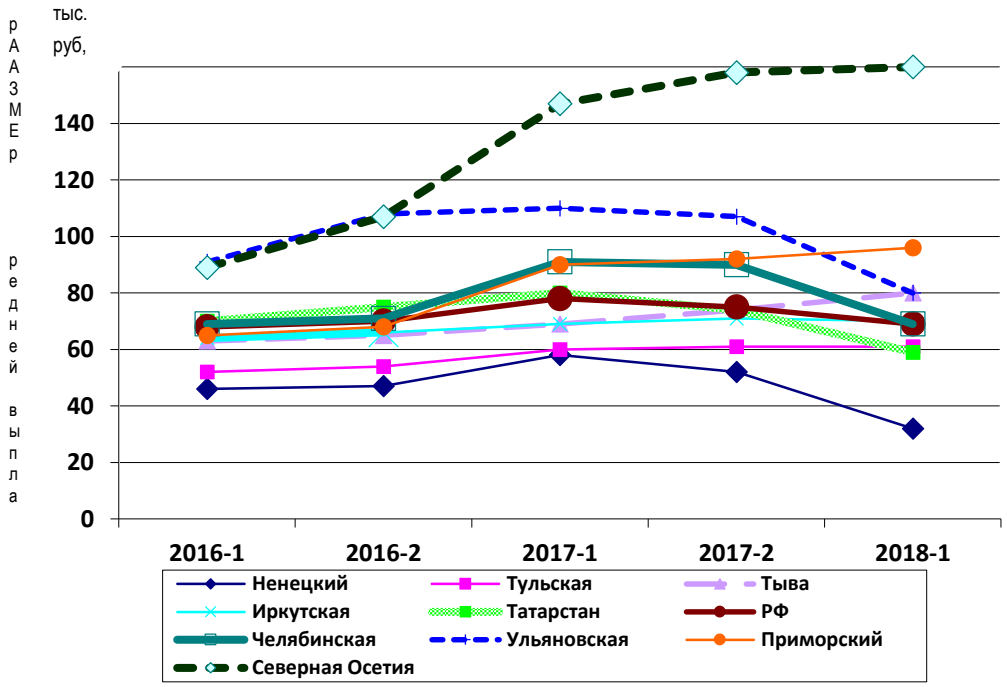


Рисунок 1 – Динамика средней выплаты ОСАГО по полугодиям 2016 – 2018 г.г., отражающие процессы социального развития автострахования как сегмента рынка страховых услуг

Figure 1 – The dynamics of the average payment of MTPL in semesters of 2016 – 2018, reflecting the processes of social development of auto insurance as a segment of the insurance service market

Тенденция снижения размера средних выплат характерна для регионов, где налажено социальное взаимодействие и совместная работа всех субъектов рынка страховых услуг: сотрудников страховых служб, правоохранительных органов,

общественных организаций и СМИ по выявлению подобных фактов, с привлечением виновных к суду, и разъяснению новых положений УК РФ об ответственности за страховое мошенничество. Но это не значит, что выплаты будут ниже стоимости ремонта, последнее регулируют согласованные тарифы автомастерских и СТО.

Антисоциальное поведение касается не только сферы ОСАГО. Например, в сентябре 2017 года компания – перевозчик застраховала в «Ресо-Гарантия» груз на 40 млн. рублей, и тот же груз, - через подставную фирму, - у других страховщиков ещё на 50 млн. рублей[1].

Заявив, что груз сгорел, страховые мошенники пытались получить полное возмещение, но были задержаны за инсценировку страхового случая. Как оказалось, в преступную группу входили также сотрудники государственной противопожарной службы и работники страховых компаний, которые владели инсайдерской информацией и знали, как свести к минимуму риск разоблачения. Таковым в «РЕСО-Гарантии» оказался заведующий сектором по работе с физическими лицами отдела выплат при потере имущества, который запросил с мошенников за свои услуги 40% от суммы возмещения. Суд признал всех участников преступной группы виновными и назначил наказание в виде лишения свободы на срок от 2 до 6 лет.

Такое антисоциальное поведение свидетельствует, что сотрудникам страховых служб необходимо совершенствовать методы социального управления борьбы с мошенничеством в сфере страхования, меняя функции социального управления, в том числе уровень социального контроля, социальной этики и служебной дисциплины в страховых компаниях. Особенно на региональном уровне, где и происходит большинство случаев мошенничества, что сдерживает социальное развитие рынка автострахования и способствует социальным возмущениям.

Интересен опыт трансформации процессов социального регулирования, используемый, например, в «ЮжУрал-Аско» из Челябинска и «НАСКО» из Казани, в региональных филиалах «Ингосстраха» и «РЕСО-Гарантия». В данных компаниях введена система социального мониторинга, усилен анализ функций социального управления, предусматривающий следующие этапы:

- структурирована модель процесса управления по части пресечения нарушений в подготовке, оценке и анализе договоров и страховых событий на основе социального мониторинга;

- выявление фактических социальных взаимосвязей по выполняемому составу работ и операций - доведение до суда случаев мошенничества и создание

[1] Мошенники пытались получить в «РЕСО-Гарантии» 40 млн. руб. выплаты – URL:http://www.asn-news.ru/news/ 64409#ixzz5fymQtnfg (дата обращения 19.11.2018).

коммуникационных взаимодействий по распространению информации о принятых решениях суда по наказанию мошенничества;

- использование коммуникационных каналов (вышеперечисленными страховыми компаниями) ретранслирующих информацию о наказаниях и нарушениях за мошенничество в сфере автострахования, что обеспечивает снижение числа попыток незаконно заработать на ОСАГО, и способствует снижению общей статистика нарушений в сфере страхования в регионах.

Таким образом, система социального мониторинга, применяемая рядом компаний, позволяет определить уровень социальной напряженности и степень расхождения показателей в соответствии с построенной моделью процессов социального развития автострахования как сегмента рынка страховых услуг.

В большинстве субъектов РФ по инициативе Российского союза автостраховщиков (РСА) созданы рабочие группы по проведению социального мониторинга развития рынка страховых услуг в сегменте автострахования (конкретно в сфере ОСАГО). Они занимаются координацией и обеспечением социального взаимодействия страховых организаций, местных органов власти и правопорядка. Ежеквартально в РСА, при поддержке этих рабочих групп, осуществляющих социальных мониторинг, составляют рейтинги регионов, о чём информируют местные власти. В Приморском крае, например, за 2017г. средняя выплата по ОСАГО значительно выросла – до 96 тыс. рублей. Регион оказался в списке «токсичных», а это повлекло ужесточение контроля за исполнением договоров ОСАГО страховщиками, в том числе со стороны регулятора в сфере страхования, каким является ЦБ РФ. В проблемных регионах сокращается список страховых компаний, обладающих правом вести реестр ОСАГО, да они и сами отказываются от такой услуги в связи с её убыточностью. Это вызывает социальную напряжённость в обществе из-за дефицита услуги. Как следствие останавливаются процессы социального взаимодействия в связи с ростом числа фактов страхового мошенничества.

Примером успешного социального взаимодействия регулирования развития автострахования как сегмента рынка страховых услуг является опыт республики Татарстан. Регион был исключен из числа «токсичных» антисоциального поведения в автостраховании после перемещения в рейтинге (высокая доля средних выплат по ОСАГО) с 29-го место на 86-е. Это даже лучше, чем в стабильной Тульской области. Такой результат был достигнут на основе внедрения системы социального мониторинга, а также активизации процессов социального взаимодействия сотрудников страховой компании «НАСКО» и правоохранительных органов по пресечению мошенничества в сфере страхования.

За 2017г. компанией «НАСКО», усилив функцию социального контроля, предоставлено в правоохранительные органы 629 заявлений о мошенничестве. По эпизодам антисоциального поведения в автостраховании и преступной

деятельности сумма ущерба составила 30,8 млн. рублей. Часть средств по доказанным эпизодам в досудебном порядке в 2018г. возмещены в размере 23,4 млн. рублей, в том числе добровольно фигурантами дел возвращены в страховую компанию «НАСКО» 3,9млн. рублей; ещё предотвращены необоснованные выплаты на сумму 7,4 млн. рублей[1].

Проделанная работа вызвала большой общественный резонанс в Татарстане. Достаточно сказать, что в 2018г. 55 страхователей, ознакомившись с результатами социального мониторинга, предъявленными службой экономической безопасности компании доказательствами наличия мошеннических действий, в добровольном порядке отказались от заявленных требований страховых выплат на сумму 25,9 млн. рублей[2].

Таким образом, усиление функции социального контроля на основе использования системы социального мониторинга взаимодействий в сфере автострахования способствует снятию социальной напряженности и проявлений антисоциального поведения на рынке страховых услуг, а также снижению числа мошеннических малых групп.

Результаты формирования грамотной системы социального взаимодействия на рынке услуг автострахования и системы социального спокойствия или социальные возмущения (напряженности) в сфере страхования, демонстрируют данные о судебных решениях по ряду регионов, что представлено в табл. № 1. Позитивная динамика складывается в регионах с высокой степенью социального взаимодействия, в которых мошенники теряют активность из-за активизации функций социального мониторинга и контроля.

По данным таблицы можно сделать вывод о снижении антисоциального поведения на основе снижения количества судебных решений по ОСАГО с 354 тысяч в 2017 г. до 283 тысяч в 2018 г., то есть произошло снижение на 20%. Однако экономические потери антисоциального поведения мало изменился – по итогам 2018 г. они составили 34 млрд руб. против 35 млрд руб. в 2017 г. Не страховые выплаты (штрафы, пени, неустойки) в 2018 г. составили 55% от общей суммы выплат, тогда как в 2017 г. были несколько ниже -53%. Выросла и средняя сумма судебных штрафов с 50 тыс. руб. в 2017 г., до 70 тыс. руб. в 2018 г.[3]

Одним из условий снижения возможностей антисоциального поведения на рынке автострахования, по мнению ряда экспертов, является изменение системы экономического взаимодействия и переход на натуральное возмещение ущерба автовладельцам путём оплаты страховщиками запчастей и ремонта машин.

---

[1] Страхование сегодня. Интернет-журнал – URL: http://www.insur-info.ru/analysis/1242/ (дата обращения: 13.12.2018).

[2] Там же.

[3] Агентство страховых новостей – URL: http://www.asn-news.ru/news/69424#ixzz5fzj2RPOA. (дата обращения: 15.11.2018).

Создание системы социального взаимодействия с привлечением местных органов власти в отдельных регионах, позволило снизить количество прецедентов антисоциального поведения и, как следствие, количество судебных разбирательств по страховым спорам.

Таблица 1 – Динамика изменения прецедентов антисоциального поведения (на основе анализа статистики количества судебных решений по искам страховщиков)

Table 1 – Dynamics of changes in the precedents of antisocial behavior (based on the analysis of statistics on the number of court decisions on insurers' claims)

Регион/Год-полугодие	Количество судебных решений				
	2016-1	2016-2	2017-1	2017-2	2018-1
РФ	163 818	189 350	167 768	186 443	132 512
Регионы с негативной динамикой					
Белгородская область	2976	3185	3157	5907	3348
Республика Крым	106	420	1032	1206	907
Севастополь	36	82	140	186	446
Республика Саха (Якутия)	263	218	252	528	313
Регионы с позитивной динамикой					
Курская область	766	1 402	856	773	467
Омская область	1 500	1 022	945	559	363
Саратовская область	3 867	5 084	3 834	3 139	1 789
Смоленская область	913	981	708	600	383
Стабильные регионы					
Москва	13 485	18 281	13 151	20 225	12 971
Тульская область	691	799	622	832	577
Камчатский край	845	613	637	691	629

Однако, натуральное возмещение развивается именно в отдельных регионах, где у страховщиков сложились социальные взаимоотношения на основе делового партнёрства в социальной среде региона. В целом по стране ситуация пока иная. В частности, статистика свидетельствует о таком виде антисоциального поведения как появление «автоюристов», предоставляющих и рекламирующих услуги: заработать на судебных делах в спорах по ОСАГО. Об этом свидетельствуют как возросшая сумма среднего судебного штрафа, так и то обстоятельство, что при

существенном снижении количества судебных дел общая сумма выплат по судам осталась почти неизменной.

Следовательно, внедрение системы мониторинг социального взаимодействия различных общественных структур, позволит снизить социальные риски в сегменте автострахования рынка страховых услуг и усилить общественный контроль в оформлении и страховом покрытии полисов ОСАГО. Поскольку автовладельцами в нашей стране уже является большая часть семей, а некоторые имеют и по две-три машины, то можно сказать, что проблема касается каждого россиянина.

Безусловно, необходимо учитывать факторы, которые окажут положительное влияние на социальное взаимодействие в страховой сфере, а также на стабильность ее функционирования и развития:

– привлечение к совместной деятельности различных социальных групп населения на основе активизации использования современных электронных технологий;

–развитие региональных сегментов социальных технологий, формирование групп влияния и взаимодействия на основе совместных акций с органами власти, правоохранительными структурами и общественными организациями;

– создание комфортной, прозрачной и справедливой среды для взаимодействия страхователей со страховщиком;

– выстраивание эффективной защиты от мошенничества в сфере страхования;

– широкое внедрений IT-технологий и совершенствование баз данных, цифровизация ключевых процессов в ходе общения с клиентами.

Вывод.

Современное состояние рынка автострахования, существующая несовершенная нормативная база, неоднозначность критериев оценки социальной природы деятельности страховых организаций, необходимость определения и распространения этических норм среди региональных представительств сетевых страховых компаний, требуют разработки новой детальной классификации деятельности страховых компаний в сегменте автострахования, включая создание системы социального мониторинга, и на основе результатов данных мониторинга – создание новых нормативов процессов взаимодействия участников автострахования, стандартов социальных правил.

При этом должны учитываться социальные результаты принимаемых управленческих решений в процессе социального взаимодействия в сегменте автострахования и оценки эффективности управления социально-технологическими процессами автострахования.

Следовательно, социальный институт автострахования как сегмент рынка страховых услуг сегодня действует как комплексное многообразное и мультифункциональное явление, обеспечивающее процессы социального взаимодействия участников дорожно-транспортных происшествий, снижая

социальную напряженность, а также формируя социальное спокойствие всех участников дорожного движения.

Библиография/References:

1. Страховое мошенничество в России выросло в 2,5 раза // Агентство страховых новостей. – URL: http://www.asn-news.ru/news/ 64995#ixzz5fylnSTCt (дата обращения 14.12.2018).

2. Постановление Пленума верховного суда «О судебной практике по делам о мошенничестве, присвоении и растрате». — URL: http://www.supcourt.ru/ documents/own/26108/ (дата обращения 19.12.2018).

3. Сорокин П.А. Человек. Цивилизация. Общество / общ. ред., сост. и предисл. А.Ю. Согомонов; пер. с англ. – М.: Политиздат, 1992.

4. Сорокин П.А. Система социологии. Т. 2. Социальная аналитика: Учение о строении сложных социальных агрегатов. – М.: Наука, 1993.

5. Стратегия развития страховой отрасли РФ на 2019 – 2021 годы. – URL: http://daniel.ins-union.ru/assets/files/2018/strategy_19_21.pdf (дата обращения 14.12.2018).

6. Уржа О.А. Социология управления как инструмент эффективного социального управления // Социальная политика и социология. – 2016. – Том 15. – № 2.

7. Учебное пособие для подготовки кадров высшей квалификации по специальности 22.00.08 – «Социология управления» / под ред. О.А. Уржа. – М.: Изд-во Моск. гуманит. ун-та, 2012. – 288 с.

1. Strakhovoye moshennichestvo v Rossii vyroslo v 2,5 raza [Insurance fraud in Russia increased 2.5 times] // Agentstvo strakhovykh novostey [Insurance News Agency]. – URL: http://www.asn-news.ru/news/ 64995#ixzz5fylnSTCt (data obrashcheniya 14.12.2018). (In Russ.)

2. Postanovleniye Plenuma verkhovnogo suda «O sudebnoy praktike po delam o moshennichestve, prisvoyenii i rastrate» [Resolution of the Plenum of the Supreme Court "On judicial practice in cases of fraud, embezzlement and embezzlement"]. – URL: http://www.supcourt.ru/documents/own/26108/ (data obrashcheniya 19.12.2018). (In Russ.)

3. Sorokin, P.A. (1992) Chelovek. Tsivilizatsiya. Obshchestvo [Person. Civilization. Society] / obshch. red., sost. i predisl. A.YU. Sogomonov; per. s angl. – M.: Politizdat. (In Russ.)

4. Sorokin, P.A. (1993) Sistema sotsiologii. T. 2. Sotsial'naya analitika: Ucheniye o stroyenii slozhnykh sotsial'nykh agregatov [Sociology system. T. 2. Social analytics: The doctrine of the structure of complex social aggregates]. – M.: Nauka. (In Russ.)

5. Strategiya razvitiya strakhovoy otrasli RF na 2019 – 2021 gody [Development strategy of the insurance industry in the Russian Federation for 2019-2021]. – URL: http://daniel.ins-union.ru/assets/files/2018/strategy_19_21.pdf (data obrashcheniya 14.12.2018). (In Russ.)

6. Urzha, O.A. (2016) Sotsiologiya upravleniya kak instrument effektivnogo sotsial'nogo upravleniya [Sociology of management as an instrument of effective social management] // Sotsial'naya politika i sotsiologiya [Social Policy and Sociology]. – Tom 15. – № 2. (In Russ.)

7. Uchebnoye posobiye dlya podgotovki kadrov vysshey kvalifikatsii po spetsial'nosti 22.00.08 – «Sotsiologiya upravleniya» [A manual for training highly qualified personnel in the specialty 22.00.08 - "Sociology of management"] / pod red. O.A. Urzha. – M.: Izd-vo Mosk. gumanit. un-ta, 2012. – 288 p. (In Russ.)