ЭКОНОМИКА АВТОРЕМОНТА

Реформирование системы ОСАГО повлекло за собой ряд нормативных и законодательных изменений, которые вступили в силу в текущем году. В частности, с 1 октября 2014 года были увеличены лимиты выплат по риску причинения вреда имуществу по ОСАГО со 120 до 400 тыс. рублей, а 11 октября на 23–30% были подняты тарифы. Помимо этого в текущем году была утверждена новая Единая методика расчета стоимости авторемонта по ОСАГО, определены средние цены на запчасти и материалы для ремонта автотранспорта, а также утверждены нормо-часы на ремонт. Вскоре на рынке появятся специализированные ценовые справочники, которыми должны будут руководствоваться автосервисы по всей стране. В то же время осенью этого года вступило в силу правило, согласно которому автовладельцы получили право выбирать вариант страховой выплаты по ОСАГО – финансовую компенсацию или осуществление ремонта автомобиля.

Редакция «ССТ» провела интервью с рядом участников рынка автострахования и авторемонта и попросила их дать свою оценку – помогут ли принятые нововведения вывести российское автострахование из кризиса?

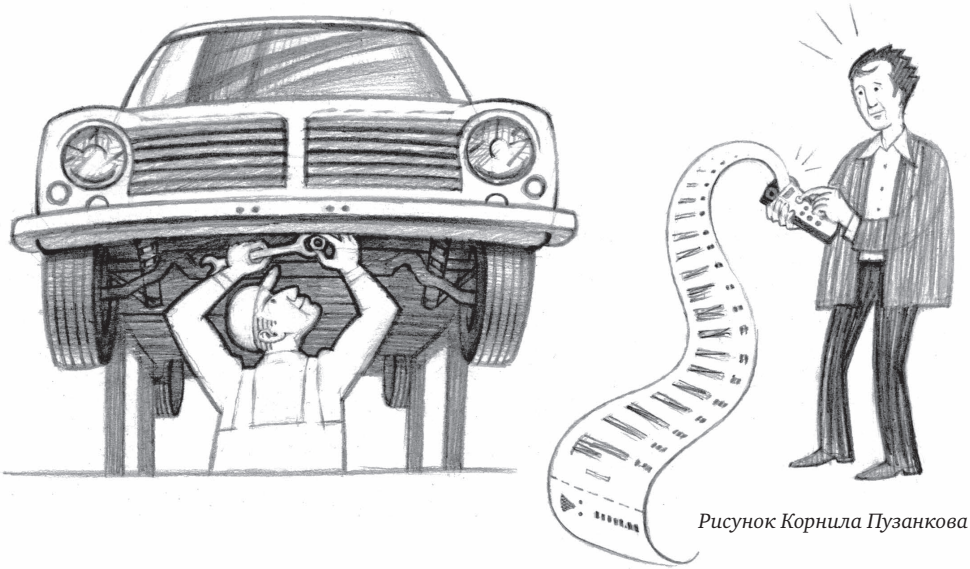

Рисунок Корнила Пузанкова

СЛАБЫЕ РЕФОРМЫ

ДМИТРИЙ ФЕСЬКОВ

окончил Санкт-Петербургский государственный горный университет (СПГГУ) по специальности «Экономика предприятия» в 2000 году. Работает в СК «МАКС» с 2003 года.

Прошел путь от страхового представителя компании до директора агентства страхования ответственности, основным направлением деятельности которого является обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств. В настоящее время – начальник Управления развития бизнеса страховой компании «МАКС». Также с 2011 года является членом Комитетов по методологии страхования и техническому осмотру Российского союза автостраховщиков.

«Напрашивается вывод, что, как такового, детального анализа убыточности при определении тарифов не проводилось, тариф увеличен только в связи с увеличением лимитов ответственности страховщиков. Следовательно, для выхода из затянувшегося кризиса ОСАГО необходим новый анализ…», – считает начальник управления по развитию бизнеса страховой компании «МАКС» Дмитрий Феськов.

«Современные страховые технологии»: С 1 октября 2014 начали действовать новые тарифы и лимиты ответственности по ОСАГО. Позволят ли эти новации вывести рынок ОСАГО из кризиса?

Дмитрий Феськов: Новации в части бизнеса очень далеки от идеала, увеличение страховой премии не учитывает многих нововведений и соразмерность увеличения выплат по имуществу почти в три раза никак не сопоставляется с увеличением базовых тарифов на 23–30%. Увеличение базового тарифа произведено просто для всех категорий транспортных средств – и для высокоубыточных, и для менее убыточных. Сам собой напрашивается вывод, что, как такового, детального анализа убыточности

при определении тарифов не проводилось, тариф увеличен только в связи с увеличением лимитов ответственности страховщиков. Следовательно, для выхода из затянувшегося кризиса ОСАГО необходим новый анализ, который будет учитывать и категории транспортных средств, и территории, на которых они будут эксплуатироваться, другие нововведения в Законе ОСАГО, инфляцию, рост цен на запасные части. Без этой работы данный вид будет подвержен новым потрясениям, связанным с отказом некоторых организаций работать по ОСАГО.

«ССТ»: В этом году у автовладельцев появилась возможность получить компенсацию по ОСАГО не только в виде денег, но и в виде ремонта автомобиля. Расскажите, пожалуйста, как происходит урегулирование убытка во втором случае. Как учитывается износ, есть ли необходимость у страхователя-автовладельца в доплате за запчасти? Сколько автомобилистов предпочтут урегулировать убыток путем ремонта автомобиля?

Д.Ф.: При подаче заявления в страховую компанию о страховой выплате пострадавший самостоятельно решает – получить деньгами или взять направление на СТО. Размер износа определяется при составлении отчета в ходе независимой экспертизы, и этот размер будет указан в направлении на СТО. После ремонта автовладелец должен рассчитаться с СТО по износу, остальные расходы оплатит страховщик.

Натуральная форма восстановления транспортного средства существовала и ранее, однако не пользовалась спросом у автовладельцев. Связано это как раз с участием автовладельца в оплате износа заменяемых деталей. Не всегда автовладельцы готовы ремонтировать поврежденный автомобиль в хорошем сервисе, при этом доплачивать за износ по ценам СТО. Проще получить денежные средства от страховой компании и потратить их полностью на ремонт, но не на СТО, а в гараже у друга.

«ССТ»: 17 октября вступили в силу положения об утверждении единой методики определения ущерба автотранспортного средства при ДТП и о правилах проведения независимой технической экспертизы транспортного средства. Можете ли вы дать свою оценку новой методике?

Д.Ф.: Утверждение единой методики уже большой шаг к тому, что будет меньше споров о размерах выплат. Автовладельцы могут сами удостовериться в порядке расчета размера страховой выплаты, а страховым компаниям будет проще доказывать свою правоту по размеру ущерба. Выпуск единых справочников цен на запчасти при ремонте автотранспорта может решить проблему спекуляции на ценах при авторемонте. Для расчета восстановительного ремонта транспортного средства будет адаптировано программное обеспечение для его использования страховщиками.

НЕ В ИНТЕРЕСАХ СТРАХОВАТЕЛЯ

ВЛАДИМИР АРТЮШИН

Представители региональных автосервисов сомневаются в том, что новая методика расчета стоимости авторемонта и утвержденные средние цены на запчасти и материалы по ОСАГО помогут навести порядок в автостраховании. По словам директора автосервиса М-5 (город Магнитогорск) Владимира Артюшина, утвержденные в методике нормативы времени на ремонт и покраску автотранспорта существенно ниже объективно требуемых нормо-часов для осуществления качественного сервиса по авторемонту.

свою трудовую деятельность начал в 1987 году в Спецавтоцентре ВАЗ, где проработал до 1995 года на сварочно-жестяницком участке. В 1997 году открыл ИП, стал заниматься ремонтом автомобилей в арендованном помещении. В 2009 году в Магнитогорске Владимиром был открыт высокотехнологичный цех кузовного ремонта – автосервис М-5, который сегодня входит в число наиболее крупных предприятий города, специализирующихся на кузовном ремонте автомобилей. Владимир Артюшин является генеральным директором автосервиса «М-5».

«Современные страховые технологии»: Владимир Викторович, измененилось ли что-то во взаимоотношениях предприятий независимого автосервиса и страховых компаний со вступлением в силу поправок к закону об ОСАГО?

Владимир Артюшин: Поправки к Закону об ОСАГО вступили в силу этой осенью. Поэтому ждать каких-то экстренных изменений в наших отношениях со страховщиками не приходится.

В настоящее время в нашем городе практически все страховые компании работают, как и прежде, ожидая при этом методических разъяснений, указаний и распоряжений «сверху». Как и раньше, страховщики направляют автомобили на ремонт в автосервисы по своему усмотрению, но не по выбору клиента. Расчет стоимости ремонта проводится в головных офисах страховщиков, без учета особенностей регионов, сложившихся здесь цен на запчасти, материалы и стоимости нормо-часа. Давно уже ни для кого не секрет, что автосервисы Челябинской области, в том числе и наш автосервис, а также независимые оценщики и автотехники при расчете стоимости ремонта используют среднерыночную стоимость нормо-часа, определенную ведущими специалистами в области автотехнической экспертизы, установленную в их протоколах совместных совещаний. Настоящим протоколом руководствуются, в том числе, и суды Челябинской области, но никак не страховщики. Стоимость нормо-часа, которую определяют в головных офисах страховых компаний, намного ниже. Поэтому по-прежнему приходится защищать свои интересы и интересы своих клиентов через судебные органы.

«ССТ»: Спасет ли ситуацию появление единой методики оценки стоимости ремонта автомобиля?

В.А.: На сегодняшний день неизвестно, каковы эти расценки. Как я говорил ранее, информационные базы данных по стоимости лакокрасочных, расходных материалов, по стоимости нормо-часа еще не опубликованы, это произойдет в начале декабря. А пока автосервисы и эксперты-оценщики пользуются своими старыми наработками.

Но я боюсь, что с появлением новой методики ситуация только ухудшится. Ведь она разработана по заказу РСА в интересах страховщика, но никак не в интересах страхователя. Даже если закон установит страховую сумму в размере миллиона, настоящая методика урежет выплату до минимума. Уже сейчас мы видим, что в самой методике заложены низкие нормы времени на ремонт по сравнению с теми, которые мы применяли до сих пор. А что будет, когда опубликуют приложения к этой методике, так называемые информационные базы данных по стоимости лакокрасочных, расходных материалов, по стоимости самого нормо-часа. По «сорочьим слухам» уже известно, что цены на материалы и стоимость нормо-часа в этих базах весьма и весьма занижены. Перемножая заниженный размер нормо-часа на заниженную его стоимость, получим цену ремонта, рассчитанную по новой методике. Если раньше определенный кузовной ремонт в среднем составлял около 50 тысяч рублей, то, согласно новой методике расчета, стоимость такой услуги должна быть на 15–20 тысяч ниже. При этом оспорить установленную сумму не представляется возможным, поскольку при проведении судебной экспертизы транспортных средств, в целях определения размера страховой выплаты потерпевшему

и (или) стоимости восстановительного ремонта транспортного средства, должна применяться опять же эта методика.

Я полагаю, что спасти ситуацию помогло бы тесное взаимодействие автосервиса и страховщика. Такое взаимодействие еще и выгодно страховщику, поскольку опытный руководитель автосервиса, имеющий в своем штате подготовленных профессионалов, а также высококачественное спецоборудование для ремонта, может предложить страховой компании, к примеру, вместо замены какой-либо дорогущей детали ее ремонт, и это позволит значительно сократить выплатную сумму. Из своего опыта могу привести массу таких примеров.

Стоит отметить, что, устанавливая заниженные нормы времени на ремонт, страховщик (или его коллеги) вмешивается в технологию ремонта. Уж поверьте мне, человеку, работающему в сфере автосервиса с начала 80-х годов – если на качественный ремонт какой-то детали аттестованный специалист должен потратить 3 часа, то за предложенные новой методикой 1,5 часа он эту работу качественно не произведет! Конечно, можно нарушить технологию – меньше затратить времени на жестяницкие работы, то есть, не довести поврежденную деталь до необходимой первоначальной формы, замазав ее шпатлевкой, а при окраске этой же детали меньше времени, к примеру, уделить сушке. После такого ремонта деталь может даже выглядеть презентабельно, но гарантию на такой ремонт я бы установил не более 2-х дней. Известен случай, когда сразу после ремонта автомобиля на мойке, под мощной струей Керхера, с капота авто отвалился огромный кусок шпатлевки с краской и лаком.

«ССТ»: Почему страховщики не стремятся исправить ситуацию?

В.А.: Страховщики стремятся исправить ситуацию, но только в свою пользу. А нужен диалог двух сторон. Страховые компании должны взаимодействовать с автосервисами, с теми, кто реально занимается делом, а не с компаниями-однодневками. Страховщики должны перестать относиться к нам как к придатку их бизнеса, который можно выжать, выбросить и взять следующего. Я прошу страховщиков разговаривать с нами напрямую, не через головы посредников (оценщиков, автоэкспертов и прочих). Так будет лучше для всех! В нашем регионе ни одна страховая компания не дает клиенту права выбора, где отремонтировать автомобиль. Я предлагаю дать клиенту это право. Страховая компания должна иметь достаточное количество договоров с автосервисами, чтобы у клиента был выбор. Тогда претензий к страховщикам будет меньше, объем выплат сократится, потому что согласование стоимости ремонта будет происходить напрямую с автосервисами, в итоге стоимость ремонта снизится.

«ССТ»: Сейчас у клиента появилось право выбирать – либо ремонт, либо денежная компенсация по ОСАГО. Что выбирает клиент?

В.А.: В новом Законе об ОСАГО указано, что потерпевший, вместо страховой выплаты, может получить направление на ремонт своего автомобиля на выбранную им станцию технического обслуживания, но (и это очень важно) лишь ту, с которой страховщик заключил договор и, обязательно, такое решение о выдаче направления должно быть согласовано со страховщиком. Скажите, что тут нового и удобного для застрахованного по ОСАГО?

Казалось бы, все автосервисы для ремонта автомобилей, проходящих по ОСАГО, используют вышеназванную методику, единые цены и стоимости, ну почему бы, при таких обстоятельствах, страховщику не заключить договоры с сертифицированными сервисами? Но заключают лишь с отдельно избранными. И, когда ко мне приходят клиенты с просьбой о ремонте, я вынужден им отказывать, поскольку не имею соответствующего договора со страховщиком.

Есть и такая тенденция. Сейчас в нашем городе очень распространена практика, когда оценщики внушают пострадавшим автовладельцам, что страховщики их наверняка обманут, и надо сразу обращаться в суд. Через суд они вышибают из страховой деньги, выделяют на оплату ремонта какие-то средства, а основную сумму берут себе за услуги. Посредник берет себе как минимум треть стоимости ремонта. Клиент всех этих деталей не понимает. Самое главное, страховая компания в такой ситуации переплачивает от 1/3 до 2/3 посреднику, а не мастерской, и мы, и страховщики, от всей этой деятельности терпим убытки.

«ССТ»: Может ли ваш автосервис работать без потока заказов от страховщиков?

В.А.: За годы работы у нас накопилась большая клиентская база. Те клиенты, которые когда-то у нас ремонтировались, в случае новых проблем стремятся вернуться именно к нам. Но, как я ранее говорил, если у меня нет договора со страховой компанией, где застрахован клиент, обслужить его по страховке я не могу. По договорам КАСКО страховщик направляет к дилеру. А у этого дилера порой даже цеха кузовного ремонта нет. В этом случае дилер перенаправляет автомобиль к нам. Понятно, что стоимость ремонта, выставленная дилером страховщику, значительно выше той, что мы, непосредственные исполнители, выставили дилеру. Порой по ОСАГО страховщик направляет клиента на плохо оборудованный сервис только потому, что стоимость ремонта на тысячу рублей дешевле. Но это не та выгода, которую стоит искать. Потеря качества и потеря доверия клиента выйдет для страховой дороже. Профессиональный ремонт – это оптимальное соотношение цены и качества, это удел профессионалов, имеющих достаточный опыт и хорошее оборудование. Бесспорно, я был бы в большей степени удовлетворен своей работой, если бы, как вы выразились, «поток заказов от страховщиков» увеличился. И, откровенно говоря, очень хочется на это надеяться.

НЕБЫСТРЫЕ ПЕРЕМЕНЫ

АНДРЕЙ НАСОНОВ

«Новые тарифы не сильно скажутся на рыночной ситуации», – считает исполнительный директор НКП поддержки и развития автосервисов «Автомобильная Сервисная Ассоциация» Андрей Насонов.

работает в автобизнесе более 15 лет. Исполнительный директор НКП поддержки и развития автосервисов «Автомобильная Сервисная Ассоциация» («АСА»). Бизнес-консультант. В его арсенале практический опыт управления, ведения start-up проектов по организации авторемонтных предприятий «с нуля», в том числе по оптимизации производственных процессов СТОА. Преподает в Высшей Школе Бизнеса Одинцовского гуманитарного университета, отраслевых учебных Центрах.

«Современные страховые технологии»: Позволят ли поправки к закону об ОСАГО вывести рынок обязательного автострахования из кризиса?

Андрей Насонов: Как владелец авто, могу сказать, что какие-то изменения на рынке, возможно, и произойдут, но вряд ли быстро. Сейчас минимальный тариф по ОСАГО – 2440, а максимальный 2600. Разница в премии 160 рублей. Получается, что конкуренция между страховыми компаниями незначительная. Поэтому новые тарифы не сильно скажутся на рыночной ситуации. А пока что происходит следующее. Закрытие многих региональных филиалов и представительств страховых компаний. Купить полис ОСАГО в некоторых регионах практически невозможно. Страховые компании размещают в регионах свои пункты урегулирования убытков в отдаленных районах, куда большинству страхователей достаточ-

но трудно добраться, и из-за этого большое число автовладельцев не обращаются к страховщикам за выплатами. Тарифы ведь изменились только сейчас, а по автомобилям, застрахованным до повышения цен, ситуация не изменилась.

«ССТ»: Какова сейчас ситуация с загрузкой ремонтной базы у автосервисных предприятий?

А.Н.: Что сейчас происходит на рынке авторемонта? Объем направлений на ремонт от страховщиков по ОСАГО и КАСКО автодилерам снизился. Дилеры сейчас себя чувствуют очень нехорошо. Большинство дилерского сегмента зависит от продаж автомобилей в кредит. Закредитованность рынка очень высокая, и, если в предыдущие годы упор был на продажу новых автомобилей, то в последние три года, когда наблюдается падение спроса на новые машины, основную прибыль автосалонам начинает приносить ремонтная составляющая. Что получилось на рынке – автолюбители пошли от автодилеров в независимый сегмент. Сейчас независимые сервисы получают стабильный поток клиентов. У некоторых наблюдается даже рост бизнеса, открываются новые СТО. Рост наблюдается как в грузовом сегменте, так и в сегменте легковых машин. У дилеров, к сожалению, происходит сильный отток. Да, у независимых автосервисов сейчас «жирный» период. Поток клиентов можно разделить на две части. Первый – это клиенты, которые самостоятельно оплачивают ремонт машины. Потом они уже разбираются сами с виновником аварии и с его страховой компанией. Кто-то пользуется услугами адвокатов. Второй поток клиентов, – это тот, который приходит по направлению страховщиков.

«ССТ»: Сейчас для пострадавшего в аварии автовладельца предусмотрена возможность выбора – получить от страховой компании денежную компенсацию или услуги ремонта автомобиля. Есть ли уже поток таких автолюбителей? Легче ли стало аккредитоваться автосервису у страховщика?

А.Н.: Желание независимых СТО, специализирующихся на кузовном ремонте, получить договор со страховой компанией остается высоким.

Независимые СТО часто находятся во власти иллюзии, что в их бизнесе все наладится, как только они сумеют заключить договор со страховой компанией. К сожалению, это миф. Существует две тенденции. Первая: страховые компании хотят сэкономить и заключить договор с СТО, руководствуясь только вопросом ценообразования, не обращая внимания на качество ремонта. Такие страховщики ищут СТО с более низкими ценами. Остальные параметры в расчет не принимаются. Я считаю, что это тупиковый путь. Вторая тенденция: автосервисы пытаются увеличить число заказов на авторемонт за счет расширения числа клиентов страховых компаний.

«ССТ»: А что сейчас выбирает потребитель: дешевый некачественный ремонт или деньги, выбирает ли он сам СТО?

А.Н.: Ситуация сильно разнится от региона к региону. Повышается юридическая грамотность автовладельцев. Многие почувствовали вкус общения со страховой компанией на равных. Позиция страховщиков – бери то, что дают, уже не проходит. Таких компаний становится меньше.

Но, согласно закону, страховая компания возмещает ущерб, нанесенный автомобилю, а не стоимость ремонта. Стоимость ремонта бывает выше, чем сам ущерб. И если брать ОСАГО, то там учитывается износ машины. Если раньше процент износа мог доходить до 80%, то сейчас, как правило, в расчетах величина износа меньше.

Автосервисы всегда идут навстречу страховщикам. Они пытаются минимизировать эту разницу, чтобы клиент был доволен, и его можно было удержать у себя на обслуживании. Но работа со страховыми компаниями в глазах авторемонтников не является партнерской.

СТО всегда находятся в крайнем положении по отношению к автолюбителям и к страховщикам, от которых зависят хорошие заказы. Я хочу сказать несколько слов о дебиторской задолженности со стороны страховщиков. Она достигает 2,5–3 месяцев. СТО ждут деньги от страховщиков. С учетом того, что меняются цены на запчасти, в связи со скачками валютного курса, поставщики меняют цены. Цена на лакокрасочные материалы меняется не менее двух раз в год. Растут цены на запчасти.

Поставщики запчастей – это либо европейские производители, либо китайские. Если речь идет о европейских запчастях, то цены на них, соответственно, в евро. А что происходит с евро, мы прекрасно знаем. Цены на китайские запчасти – в юанях. За последний год курс юаня по отношению к рублю вырос на 70%. Но об этом почти не говорят. Тысяча рублей сегодня и тысяча рублей через три месяца – это совершенно разные деньги. Такой порядок расчетов отражается на себестоимости авторемонта. Работать со страховыми компаниями становится просто невыгодно.

Сейчас прослеживается тенденция – автомастерские предпочитают работать с автовладельцами, но не со страховщиками. Такие СТО уходят от полномасштабного ремонта автомобилей, направляемых страховыми компаниями, в зону живых денег.

В России инвестиции в бизнес авторемонта были существенные. Многие построили минизаводы с камерами по окраске, с местами подготовки и т.д. Для страховщиков СТО стараются предоставлять только локальный ремонт, детейлинг – ремонт повреждений, которые можно устранить очень быстро, с помощью полировки, подкраски и т.д. Наш сегмент автосервисов разочаровался в сотрудничестве со страховыми компаниями и вообще в страховом рынке и уходит либо в обслуживание корпоративных парков, либо в обслуживание частных клиентов, которые имеют живые деньги.

«ССТ»: А куда идти клиенту, который сильно разбил автомобиль, но по ОСАГО получил недостаточ-

ное количество денег для полноценного ремонта?

А.Н.: У нас есть еще один подсегмент – «гаражи». Это вариант для тех, кому выгоднее продать автомобиль на запчасти, нежели тратиться на ремонт на профессиональной СТО. Вы, наверное, заметили, что на дорогах города появилось больше автомобилей с очевидными проблемами – с заклеенным пленкой стеклом, со скотчем на бампере. Автовладельцы предпочитают вообще не ремонтировать автомобиль, если он в состоянии передвигаться без ремонта. Так же хочу отметить изменения в менталитете автовладельцев, что автомобиль не роскошь, а средство передвижения. Пускай отличается цвет крыла – это не главное. Главное – автомобиль на ходу, и его ремонт стоил понятных денег.

Если раньше автолюбители бились с автосервисами, чтобы после ремонта автомобиль выглядел лучше, чем новый, то сейчас такие требования уходят в прошлое. Люди стали считать деньги и, если денег на полноценный ремонт не хватает, они пытаются уложиться в имеющуюся сумму, не вкладываться дополнительно. Вот это – важная тенденция.

«ССТ»: Но ведь в сумму выплат по ОСАГО с учетом износа никогда нельзя уложиться? Что делать автолюбителю?

А.Н.: Процветает следующий бизнес – продажа запчастей БУ. Часть рынка авторемонта – это цивилизованный бизнес. Это те, кто везет запчасти из Европы, Америки. Благо разрешили при постановке на учет проверять все эти номерные знаки у агрегатов. Другая часть рынка авторемонта принадлежит компаниям, которые обеспечивают себя запчастями, занимаясь скупкой «тотальных» автомобилей.

«ССТ»: А кто и как в этой ситуации отвечает за безопасность автомобиля после такого ремонта?

А.Н.: К сожалению, потребитель у нас в первую очередь обращает внимание на цену авторемонта. Сейчас даже к автодилерам приезжают со своими автозапчастями. То есть, свое масло, свои расходные материалы, свои запчасти, не важно, где он их взял. Иногда страховые компании подталкивают клиента к таким действиям, даже рекомендуют им так поступать. И это печально.

«ССТ»: Скажите, пожалуйста, неплатежи за выполненный ремонт более характерны для крупных страховых компаний или для мелких?

А. Н.: Вы знаете, получение денег от страховщика – всегда было проблемой. Но картина разная по разным федеральным округам. Есть федеральные округа, в которых автосервисы имеют влияние на страховые компании и диктуют свои условия страховщикам, отстаивают свои интересы. К примеру, в Челябинском регионе автосервисы разработали свои интересные инструменты влияния на страховые компании. Но в большинстве регионов проблема дебиторской задолженности стоит остро, и здесь ситуация от размера компаний не очень зависит. Все платят с трудом.

ОТРИЦАТЕЛЬНАЯ ЭКОНОМИКА

АЛЕКСЕЙ СОБОЛЕВСКИЙ

По ОСАГО расценки на ремонт и для дилеров и для независимых сервисов достаточно низкие. Если работать по расценкам ОСАГО, по этим нормо-часам, экономика на 100% получается отрицательная, – считает практикующий консультант, бизнес-тренер в сфере автобизнеса Алексей Соболевский.

окончил Московский автомобильно-дорожный институт (МАДИ), работает в сфере автобизнеса с 2001 года, начав работу в крупном независимом кузовном производстве.

Занимался оснащением цеха оборудованием и инструментом, участвовал в стартапе кузовного производства. На протяжении пяти лет занимался развитием ключевых подразделений кузовного производства, таких, как приемка, отдел снабжения, склад, цех.

С 2006 года работает в сфере управленческого консалтинга кузовных производств.

«Современные страховые технологии»: Как сказалось изменение стоимости ОСАГО на работе независимых автосервисов?

Алексей Соболевский: По ОСАГО пока еще расценки на ремонт и для дилеров и для независимых сервисов достаточно низкие. Если мы возьмем направление на ремонты по КАСКО, то нормо-час достигает полутора-двух тысяч рублей. По ОСАГО стоимость нормо-часа не поднимается выше 500 рублей. Я сейчас поездил по регионам и ситуацию знаю хорошо. Одна и та же работа оценивается по-разному в зависимости от вида страхования. Тоже самое касается наценки на запасные части, то есть, коэффициентов наценки

на базовую стоимость запчастей (определяемую на основании рекомендованных розничных цен, прайс-листов поставщиков запчастей, либо дилерских сетей), которые согласовываются со страховыми компаниями. По ОСАГО они гораздо ниже, чем по КАСКО.

«ССТ»: Влияют ли низкие расценки на качество ремонта?

А.С.: Естественно, влияют. Давайте попробуем сравнить заработную плату специалиста-маляра в разных регионах. В московском регионе часть, которая идет в зарплату маляра, редко превышает порог в 300 рублей. Но в Москве большой объем работы, и маляры могут зарабатывать достойно, согласно своей квалификации. А в других регионах загрузка автосервисов ниже, соответственно ниже и зарплата специалиста-маляра. Но и там люди хотят хорошо зарабатывать.

Если они не могут обеспечить себе достойную зарплату, работая маляром, они уйдут из профессии и пойдут, к примеру, торговать на рынок. В Белгороде, например, квалифицированному маляру выгодней работать механизатором на Курской магнитной аномалии. Поэтому региональным сервисам для того, чтобы удерживать квалифицированных специалистов, приходится платить более высокую ставку, чем в Москве и Санкт-Петербурге. Если работать по расценкам КАСКО, экономика ремонта получается положительной. Если работать по расценкам ОСАГО, по этим нормо-часам, экономика на 100% получается отрицательная. Отсюда вывод, что высококвалифицированные работники не выгодны для СТО. Соответственно они нанимают людей более низкой квалификации. Отсюда потеря качества.

«ССТ»: Может быть таким автосервисам просто отказаться от ремонта автомобилей по ОСАГО?

А.С.: Многие и отказываются. Если страховая компания поставляет автосервису клиентов по КАСКО, обеспечивая загрузку автосервиса хотя бы на 20%, автосервис не будет отказываться от ремонтов по ОСАГО, боясь потерять доходный бизнес. Важную роль в качестве авторемонта играет качество запчастей. По ОСАГО ценовые коэффициенты на запчасти ниже, чем по КАСКО, поэтому автосервисы часто идут на то, что ставят бывшие в употреблении или неоригинальные запчасти, чтобы вписаться в экономику, чтобы хотя бы что-то на этом заработать. От этого качество ремонта, естественно, не улучшается.

«ССТ»: 17 октября вступили в силу положения о единой методике расчета ущерба и правилах независимой технической экспертизы. Ощутили ли независимые автосервисы влияние новых законодательных норм?

А.С.: Сейчас это только начинает обсуждаться в среде участников рынка кузовного ремонта. У нас законы требуют осмысления и воспринимаются не сразу. Нормы активно обсуждаются, все думают как с этим дальше жить.Наши партнеры – компания «Аудотекс» – здесь выступают неким регуля-

тором по определению норм на лакокрасочные материалы и т.д. Я думаю, что в любом случае принятые документы будут благом, и особенно это касается расходных материалов. Сейчас доллар растет, евро растет, а лимиты, которые выставляют страховые компании на одну деталь, не увеличиваются, а в некоторых случаях имеют тенденцию к снижению. Если будет единая методика оценки, то в ней будут прописаны расценки, актуальные на текущую дату. Они будут меняться раз в квартал, но они будут меняться в соответствии с рынком. Все знают, что большая часть материалов – это импорт. Цены на материалы и запчасти привязаны к курсу валюты. Стандартные нормативы сделают отношения между страховыми компаниями и независимыми СТО более справедливыми. Это касается как расходных и лакокрасочных материалов, так и запасных частей.

«ССТ»: Насколько я знаю, были приняты решения, что при ремонте автомобиля могут использоваться только сертифицированные запчасти. Здесь возникает провокация со стороны страховых компаний, которые подталкивают сервисы в погоне за рентабельностью использовать более дешевые и менее качественные запчасти?

А. С.: Насколько мне известно, в новом законе об ОСАГО есть понятие деталей, на которые не распространяется износ. Это как раз те самые детали, которые отвечают за безопасность. Такие детали меняются только на новые, причем оригинальные. Поэтому вопросов к безопасности эксплуатации автомобиля не возникает. Что касается деталей, которые не влияют на безопасность, то здесь, действительно, страховые компании подталкивают сервисы к тому, чтобы использовать или неоригинальные детали, или детали, бывшие в употреблении. Но опять-таки это на безопасность автомобиля не влияет. Это скорее влияет на качество ремонта. Сами понимаете, неоригинальная деталь может стоить в три – четыре раза дешевле. Например, тот же самый капот. Но если взять неоригинальный капот, он по зазорам может не подойти, и товарный вид автомобиля может ухудшиться. С другой стороны, это справедливо, автомобиль ведь побывал в аварии.

«ССТ»: Единые усредненные по рынку расценки оставляют без работы официальных дилеров и играют в пользу независимых автосервисов. Это так?

А.С.: Что касается «жирных» лет, то любое падение продаж новых автомобилей оборачивается «жирными» годами для независимых автосервисов. Здесь арифметика очень простая. Продажи автомобилей падают, продажи страховок КАСКО падают, автомобили, которые приходили от страховых компаний в малярно-кузовные цехи дилеров, перенаправляются страховыми компаниями в независимые автосервисы, где дешевле, а качество не всегда хуже. Есть, конечно, особенности, которые касаются электрики, электроники, наличия спецоборудования. Но обычно в таких случаях заключа-

ются договоры с субподрядчиком – дилером. И на выполнение короткого списка этих работ автомобиль отправляется в дилерский центр.

«ССТ»: Как выдумаете, потребители предпочтут получать компенсацию по ОСАГО деньгами или ремонтом?

А.С.: Те автолюбители, которые набирали кучу царапин и только тогда отправляли свой автомобиль на сервис, предпочтут выплату деньгами. А те, кто следит за состоянием своего автомобиля, и доверяют сервису, где они раньше обслуживались, скорее всего, предпочтут ремонт. Так же достаточно многое будет зависеть от суммы ремонта. Сейчас коэффициент износа деталей, который можно учитывать при расчете выплаты по ОСАГО, сократился с 80% до 50%. Соответственно выплаты должны стать выше. Мне кажется, что, если человек привык зарабатывать на страховых компаниях, то он постарается взять деньгами. Обычно так поступают владельцы не самых дорогих иномарок. Другая часть людей - это автовладельцы, которые предпочитают, чтобы их автомобиль был отремонтирован качественно, хорошо. Они предпочтут компенсацию в виде ремонта.

«ССТ»: Некоторое время назад страховщики неохотно заключали договоры о сотрудничестве с независимыми станциями технического обслуживания. Полисы КАСКО независимые автосерисы не продавали, а застрахованных машин старше трех лет у страховщиков немного. Изменилась ли ситуация сейчас?

А.С.: Страховые компании всегда были заинтересованы в трех вещах. Прежде всего, чтобы автомобиль был отремонтирован более или менее качественно, второе – чтобы цены были подъемные и третье – чтобы был обратный бизнес – продажа страховых полисов.

Продажа страховых полисов через дилерские центры сейчас сокращается, причем весьма и весьма серьезно. Страховые компании, не буду называть их названия, подписывают договоры с независимыми цехами кузовного ремонта только при наличии у тех продаж полисов КАСКО. Причем в договоре о сотрудничестве указывается обязательства станции техобслуживания в виде конкретной суммы страховых премий.

Таким образом, получается некий односторонний договор, при этом автосервис, помимо прочего, обязуется в рамках сотрудничества со страховой компанией предоставить еще и лояльные цены на ремонт и достойный уровень обслуживания. Я бы сказал, что в целом спрос на работу со страховыми компаниями со стороны представителей авторемонта не уменьшился, скорее он перераспределился.

Очевидно, что в настоящее время на российском рынке автострахования и авторемонта присутствует следующая тенденция – объемы технического обслуживания по договорам автострахования ОСАГО и КАСКО постепенно переходят от дилерских центров к независимым станциям технического обслуживания.

Интервью взяла Татьяна Робулец