РАЗУМНАЯ ЗАЩИТА

Фото: «B12»

Станислав Князьков

окончил Московский педагогический государственный университет в 1994 году.
В автомобильном бизнесе с 2001 г.
С 2004 г. занимался развитием кузовных станций и автосервисов в качестве управляющего, включая работу со страховыми компаниями (по ремонту автомобилей по направлениям) и независимой экспертизой. В 2007 году прошел подготовку и обучение для руководителей станций техобслуживания. С декабря 2012 года – владелец и руководитель станции автотехобслуживания «B12» (www.b12.ru)

Для любой страховой компании или компании страхового брокера важным вопросом является донесение информации о своих страховых продуктах до клиента. Мы решили обратиться с этим вопросом напрямую к потребителю страховых услуг. О том, как принимают решение о страховании своего бизнеса владельцы автосервисов, а также об опыте взаимодействия со страховыми компаниями рассказывает Станислав Князьков, собственник станции автотехобслуживания «B12» в Москве.

«Современные страховые технологии»: *Станислав, как Вы считаете, нужно ли страховать имущество автосервиса?*

Станислав Князьков: Однозначно – да. У меня есть приятель, он работал управляющим в автосервисе. Несколько лет назад его предприятие сгорело. Я видел все последствия этого несчастья. Теперь я всегда страхую имущество.

«ССТ»: *А почему произошел пожар? Вы можете рассказать подробности?*

С.К.: Всех подробностей я не знаю, но что помню – расскажу. Сервис моего приятеля находился в здании бывшего завода в районе метро Юго-Западная. Практически все помещения бывшего завода сдавались в аренду, и они занимали большой ангар. У них на территории была круглосуточная охрана. Правда, территория достаточно большая и охрана несколько формальная. Пожар случился поздно вечером, когда автосервис был закрыт и работники уехали. Охранники вызвали пожарных, когда пламя уже разгорелось достаточно сильно. Сначала они пытались потушить огонь своими силами. Но сами понимаете, охранники работали, скорее всего, нелегально, поэтому общаться лишний раз с представителями властей им не хотелось, так что пожарных они вызвали только когда поняли, что сами не справятся. Пожарные приехали через 20 минут после вызова. Мой знакомый и кто-то из мастеров оказались на месте раньше. Они пытались хоть что-то спасти.

Выгорело все, включая офисное помещение. Их ангар стоял отдельно от остальных зданий, поэтому соседние – не пострадали. Погорели только они. Самым неприятным моментом в этом происшествии было то, что им удалось вытащить из пожара только две клиентские машины, а два других находящихся в ремонте автомобиля – Nissan Almera и Toyota – полностью сгорели. Скорее всего, пожар – происки конку-

рентов, поскольку были явные следы поджога, как мне рассказывал приятель. Правда, это только потом выяснилось.

На его сервисе не было никакого криминала в области пожарной безопасности. Конечно, обычный производственный бардак присутствовал, но в разумных пределах. Технику безопасности на сервисе соблюдали, я сам видел. Но ясно, что в автомастерской всегда находится много горючих веществ, поэтому загорелось все очень быстро, и то, что они успели вытащить хотя бы две машины, было чудом.

«ССТ»: *Какой ущерб был нанесен бизнесу?*

С.К.: Мой приятель не был владельцем, а только управляющим. Причем это были первые месяцы его работы в данном качестве! Если оценивать по деньгам, то на оборудование пришлось около двух миллионов рублей убытка. На восстановление ангара потребовалось порядка миллиона. Все, что сгорело, пришлось вывозить, после чего они утеплили ангар изнутри и еще раз его обшили.

Восстанавливали они его сами, поэтому ничего не пришлось платить арендодателю в качестве компенсации. Часть необходимого оборудования они купили, а часть взяли в лизинг.

У них было все застраховано, такое решение принял сам владелец бизнеса, был договор на обслуживание в страховой компании и одновременно с подписанием этого договора страховщики им предложили специальные условия по страхованию имущества. Цены были очень разумные, в пределах ста тысяч в год, и владелец на это согласился.

До подписания договора к ним приезжали страховщики, осматривали цех, меры безопасности. Общей пожарной сигнализации на сервисе не было, но, как и положено, были огнетушители, щиты. Меры по технике безопасности соблюдались: масло отдельно, сварочные работы отдельно. За этим строго следили. При определении страховой суммы учитывалось количество автомобилей, которые будут одновременно находиться на обслуживании. Владельцы заявили восемь автомобилей. Причем страховали они не только ответственность перед третьими лицами, в полис была включена также и страховка от ошибок: если машина упадет с подъемника, если механик что-то испортит, если случайно чем-то поцарапаешь автомобиль. Эти риски покрывались страховкой, и такие моменты, вы знаете, у всех действительно бывают. Но они ни разу из-за этого в страховую компанию не обращались. Это я знаю точно. Не

хотелось заморачиваться с оформлением документов, проще было загнать машину на покраску и быстро вернуть ее хозяину. Тем более клиент может в другой раз и не обратиться, если узнает про царапину…

А вот в плане возмещения ущерба по автомобилям, которые сгорели, наличие страховки им сильно упростило жизнь. Хозяевам сгоревших авто они предложили в качестве компенсации ущерба или купить новый автомобиль той же марки и модели или компенсировать стоимость автомобиля деньгами. В результате, одному автовладельцу они вернули ущерб наличными под расписку, второй автомобиль оказался собственностью предприятия, и фактически этой компании в качестве компенсации купили новую машину. Так что в результате пожара сервис моего знакомого и клиентов не потерял, и они продолжают у них обслуживаться. Для сервиса это очень важно! Страховая компания потом все эти затраты компенсировала, правда не всю сумму, немного меньше.

Сейчас я и сам решил открыть собственный автосервис, и теперь мне интересно, какие есть предложения у страховых компаний по страхованию автосервисов. В Интернете об этом не так много информации, а когда звонишь страховщикам, они начинают задавать вопросы, какая страховка меня интересует. Но как я – неспециалист в страховой сфере, могу им ответить на этот вопрос? Ведь это я хотел бы узнать – как мне застраховать свой бизнес!

«ССТ»: *Скажите, пожалуйста, Вы будете выбирать страховую компанию?*

С.К.: Рынок автосервисов и страховых компаний очень друг от друга зависим. Страховые компании заинтересованы в сотрудничестве с независимыми автосервисами. Ремонт машин на таких сервисах обходится дешевле, а сам сервис заинтересован в обороте, в притоке дополнительных клиентов. Клиенты, которые направляются страховыми компаниями, пускай даже их всего пять процентов, потом сами начинают приходить на обслуживание. Поэтому знакомых в страховых компаниях у людей, работающих в автосервисах, как правило, довольно много.

«ССТ»: *Но из многих знакомых нужно выбрать одну?*

С.К.: Я обзвонил все страховые компании, с которыми сотрудничаю по ремонту автомобилей. Их у меня четыре. Я обращаюсь к тем, кого знаю, так мне проще получить информацию. А больше информации – больше возможность выбора. Я хо-

тел бы застраховать оборудование от пожара и прочих стихийных бедствий, а также застраховаться от порчи автомобиля при ремонте. Ведь никто не может быть уверенным в том, что какое-нибудь оборудование не сломается и не повредит машину, или в том, что ее случайно не повредит при ремонте механик.

Страховать здание автосервиса мне неинтересно – это железобетонная конструкция, которой в случае пожара ничто не грозит, к тому же это арендованное помещение, у него свой хозяин. Разумеется, после того как я потратил кучу денег на обустройство цеха и рекламу, я обращаю пристальное внимание на цену страхования и очень внимательно читаю все пункты правил и договора. Но условия возмещения ущерба обычно такие скользкие, что разобраться что к чему довольно сложно.

Конечно, я больше расположен страховаться в знакомой компании, чтобы быть уверенным, что в случае ущерба мне заплатят. Я не смотрю на рейтинг компании, на отчетность, на сайт ФСФР. Во всем, что касается страхования, я буду опираться на то, что у меня в этой компании есть свой человек, который, в случае чего, проконсультирует меня и поможет лично. Ведь при заключении договора страхования имеет значение оформление каждого документа. Неправильно оформишь, и все – отказ в страховке.

«ССТ»: *Как Вы считаете, почему владельцы автосервисов редко страхуют свое имущество?*

С.К.: Если выйти на улицу и посмотреть по сторонам, то обязательно где-нибудь будет надпись – оформить ОСАГО. Рекламы по страхованию бизнеса я не видел ни разу, об этом нет доступной информации. Мне самому приходится искать страховую компанию, если я хочу застраховать свой автосервис. Меня страховая компания не ищет! Я, кстати, не могу понять, почему на такой маленький объект, как мой сервис, страховщики в течение дня не могут просчитать цену полиса. По ОСАГО стоит только трубку поднять – сразу скажут, сколько стоит полис.

О страховании в случае пожара я уже кое-что знаю. А другой мой знакомый – владелец автосервиса – о нем не знает ничего, хотя у них был прецедент, когда машина упала с подъемника. Я спрашивал его, почему не страхуешь сервис, а он мне ответил, что никогда этим вопросом не занимался и просто не знает, с чего начать. Мне кажется, что если бы было больше информации, то даже мелкие сервисы, в два раза меньше моего, за разумные деньги обязательно бы страховались.

«ССТ»: *А какую сумму Вы можете назвать разумной?*

С.К.: Для меня (а у меня достаточно крупный сервис) сто тысяч – вполне разумные деньги. Такой страховой взнос не будет большой нагрузкой на бизнес.

«ССТ»: *Есть ли у Вас чувство недоверия к страховым компаниям? Ведь часто слышишь – зачем страховаться и тратить деньги, все равно ничего не выплатят?*

С.К.: Я не могу сказать, что не доверяю страховым компаниям, не боюсь того, что страховая компания обанкротится, закроется и т.д. Думаю, владельцы автосервисов, которые не страхуют свое имущество, рассчитывают, прежде всего, на русский авось! Ведь частные сервисы денег на черный день не откладывают, все средства в обороте.

Конечно, и я посажу к себе круглосуточную охрану, и надеюсь, что, в случае чего, они быстро среагируют. Ко мне неоднократно залезали. Один раз вскрыли сейф и унесли двадцать тысяч рублей, в другой раз утащили компьютер, инструменты. Не глобально, но неприятно. Но от поджога охрана, скорее всего, не спасет.

Скажу больше, при работе со страховыми компаниями автосервисам приходится «подвешивать» большие суммы. Оплата за выполненные работы происходит с большим опозданием. За месяц можно сделать объем работы на миллион-полтора, а денег за нее сразу не получить. Ситуация с финансами на сервисах очень напряженная – адекватная по цене страховка имущества сервиса могла бы помочь.

«ССТ»: *А где для Вас было бы удобно получать информацию о страховых продуктах?*

С.К.: Конечно, в профильных журналах и Интернете. Я много читаю, люблю собирать полезную информацию. Хорошо было бы, если бы информация о страховых продуктах была доступна на сайте Национальной ассоциации автосервисов.

Татьяна Робулец