НЕЗАВИСИМЫЕ АВТОСЕРВИСЫ В ПОИСКАХ ПУТЕЙ СОТРУДНИЧЕСТВА СО СТРАХОВЩИКАМИ

16 мая 2012 года журнал ССТ совместно с «Тверской ассоциацией предприятий технического обслуживания и ремонта автомототранспортных средств» (Ассоциация ТАПТО) провел в Твери круглый стол, посвященный проблемам сотрудничества в регионе независимых автосервисов со страховыми компаниями. В ходе мероприятия были озвучены проблемы работы независимых автосервисов со страховщиками и предложены пути их решения.

Игорь Савченко,

исполнительный директор Ассоциации ТАПТО

Проблемы взаимодействия региональных альтернативных техцентров со страховщиками

Проблема первая – цены на нормочасы и запчасти

По словам *начальника цеха кузовного ремонта «VIP MOTORS» (ИП Колесниченко С.П.) Нелли Ичановой*, проблемы независимых автосервисов начались с кризиса 2008-2009 годов, когда страховщики добились от сервисов снижения стоимости нормочаса и стоимости запчастей. Этим фактически был по-

ложен конец успешному сотрудничеству сторон, поскольку спущенные страховщиком суммы на запчасти не допускают возможности приобретения фирменных деталей – на них можно купить только китайские подделки. Но самое печальное, отметила Нелли Ичанова, что некоторые страховщики даже настаивают на их использовании. В результате страдает качество ремонта, а у клиента возникает недоверие к сервису. Чтобы не ставить под удар свою репутацию, некоторые независимые автосервисы прекратили сотрудничество со страховщиками.

Отдельную проблему представляет оплата нормочаса. Как сообщил участникам круглого стола *директор ООО «Экспресс-Авто» Игорь Мартьянов*, в работе с альтернативными автосервисами страховщики не хотят использовать понятные, стандартные нормативы, а предпочитают строить отношения с позиции силы: «Вот вам за работу четыре тысячи рублей. Мало? Так найдутся другие желающие!» Эти желающие – так называемые техсервисы в гаражах. Говорить о качестве ремонта в такой ситуации уже не приходится, особенно при том, что стоимость нормочасов независимых автосервисов по сравнению с девяностыми годами снизилась.

Еще один аспект оплаты нормочасов связан с маркой и классом автомобиля. Машины разного класса требуют разной квалификации специалиста и занимают разное время на одну и ту же операцию. Например, отметил *начальник цеха кузовного ремонта ООО «АВТОРИТЕТ» Виталий Соснин*, время, которое потребуется для разборки для ремонта двери, скажем, «Лексуса» и «Жигулей» совершенно разное. Со-

ответственно, и оплата ремонта автомобилей разного класса должна быть разной, сказал Виталий Соснин. Однако страховщики отказываются использовать для оплаты проведенного ремонта понятие класса автомобиля – у них все стоит одинаково. И за замену стекла на «Лексусе», которое стоит 40 тысяч рублей и с которым рабочий провозится целый день, страховщик заплатит автосервису тысячу рублей. Можно ли в такой ситуации требовать от рабочих высокой квалификации при работе с дорогими машинами? – задаются вопросом представители независимых автосервисов.

Фото: Диана Ретунская

Стандартные договоры, которые заключаются со страховщиками, не учитывает рост цен ремонта из-за изменения технологий, например, технологий покраски, продолжила тему Нелли Ичанова. Сложные цвета требуют многослойных технологий покраски, и из-за роста цен автосервис опять же остается в минусе.

Из низкой стоимости нормочасов вытекает и проблема работы со страховыми компаниями по предоплате, что могут себе позволить только достаточно крупные сервисы. Состоит она в следующем. Все запчасти для ремонта покупает сервис. Небольшие сервисы сначала производят разборку, выставляют страховщику счет и ждут, когда страховщик оплатит счет. Деньги техцентру вернутся в лучшем случае через месяц, но он на это идет, чтобы уменьшить сроки ремонта и привлечь клиентов. Однако при низкой стоимости нормочаса и незначительной марже на запчастях техцентр может заработать только на обороте.

Проблема вторая – узость полномочий страховых филиалов

Сегодня в Твери присутствуют только филиалы федеральных

страховщиков, местных страховых компаний здесь нет. При подобном раскладе сил вести переговоры со страховщиками очень сложно, сказал *директор ООО «ТЭФКО-Сервис» Роман Петров*, поскольку полномочия директора филиала жестко ограничены, и сколько-нибудь серьезных решений он принимать не может. Жители города утверждают, что даже лимиты на оплату убытков спущены филиалу Москвой. В то же время достучаться до головной компании очень сложно, а если оттуда и приходит обратная связь, то только с рекомендацией обратиться все к тому же директору филиала.

Иногда доходит до смешного, отмечает Виталий Соснин: происходит страховой случай, а решение о направлении автомобиля на тот или иной сервис принимается в Москве. «Я предлагаю директору филиала выгодные условия ремонта, – продолжает г-н Соснин, – а Москва говорит – нет».

Еще более жесткий и обидный для сотрудников автосервиса сценарий разыгрывается, когда уже после сдачи отремонтированного автомобиля клиенту страховщик начинает срезать суммы на оплату запчастей и проделанных работ, рассказывает Роман Петров. В то время как клиент пребывает в уверенности, что весь ремонт проходит по страховке, ему сообщают, что страховая компания оплатит далеко не все – словно только после окончания ремонта можно определить, какая его часть попадает под страховой случай, а какая – нет. Очевидно, что подобные ситуации крайне отрицательно сказываются на имидже автосервисов.

Проблема третья – ориентация на дилерские сервисы

Сегодня головные офисы страховых компаний ориентируют свои филиалы на заключение договоров на кузовной ремонт строго с официальными диле-

рами, хотя в их автосервисах цены на норморчасы на 20-30% выше, жалуются представители альтернативщиков. Очевидно, что независимые сервисы – даже самые качественные – от этого терпят убытки.

Одной из существенных причин того, что страховщики предпочитают дилерские техцентры альтернативным, по мнению участников круглого стола, кроется в продажах полисов каско через автосалоны со всеми вытекающими отсюда последствиями, например, связи объемов кузовного ремонта с объемом проданных полисов. В результате альтернативные сервисы оказываются на обочине финансовых потоков.

При этом представители альтернативных автосервисов привели примеры ситуаций, когда дилерский техцентр, получив со страховщика деньги на ремонт, направлял автомобиль к альтернативщикам, а то и в так называемый «гараж». Правда, здесь ремонт производится уже совсем по другим расценкам: разница в цене нормочаса в дилерских техцентах и альтернативных может быть двукратной.

По словам участников круглого стола, направление всех пострадавших автомобилей исключительно на сервисы официальных дилеров порождает недовольство клиентов. Во-первых, из-за длинных очередей для них значительно увеличился срок ремонта, а, во-вторых, он теперь нередко оказывается выше установленного минимума по прямому урегулированию (25 тысяч рублей), что удерживает водителей от того, чтобы воспользоваться европротоколом.

Возможные шаги к сотрудничеству

Представители альтернативных техцентров отдают себе отчет в том, что все перечисленные проблемы легко решаются с помощью откатов, но хотят строить отношения со страховщиками без них. Что они хотели бы донести до страховщиков, чтобы выстроить взаимовыгодное сотрудничество?

Большинство альтернативных сервисов, занимающихся кузовным ремонтом, сертифицированы в Системе ДС АТ, что позволяет говорить о качестве производимого ими кузовного ремонта. Сертификация проводится на добровольной основе, и Ассоциация ТАПТО отслеживает стандарты качества.

Первый шаг, который предлагает страховщикам сделать Ассоциация ТАПТО в направлении плодотворного сотрудничества, касается утверждения стандартной цены нормочаса, устраивающей обе стороны. Второй шаг касается повышения лимитов филиалов на стоимость ремонта и нормирования сроков принятия решений. Третий шаг касается разработки программ каско для подержанных автомобилей, которые составляют основной поток заказов в альтернативных техцентрах. В этом случае, отметила, Нелли Ичанова, автосервисы смогли бы продавать каско для подержанных машин, поскольку существующие страховые программы каско для подержанных машин слишком дороги.

Независимым автосервисам остро не хватает диалога с руководителями страховых компаний. Ассоциация ТАПТО готова выступить инициатором процесса и обратиться с письмом к ведущим страховщикам, филиалы которых есть в Твери, пригласить всех на встречу, чтобы обсудить сложившуюся ситуацию и выработать приемлемые решения.

Татьяна Робулец

Фото: Диана Ретунская