

ДИЛЕРЫ ГОТОВЯТ РЕВОЛЮЦИЮ



Автодилеры, как и их клиенты и страховщики, переживают сегодня непростые времена. Адаптация к новым условиям, перестройка производственных моделей, создание новых логистических цепочек потребуют еще несколько месяцев. Но пути решения будут найдены, убежден Председатель совета директоров ГК «БН-Моторс», вице-президент Ассоциации РОАД Алексей Подщеколдин.

Современные страховые технологии: Как сегодня осуществляется деятельность автодилеров в России?

Алексей Подщеколдин: Следует различать ситуацию де-факто и де-юре. Никто не предлагает расторгать договоры, ни одна автомобильная компания не заявила, что она уходит раз и навсегда. Кто-то говорит о приостановлении деятельности в России, кто-то — о снижении активности. Фактически это означает нерегулярность поставок автомобилей и запчастей либо поставки в незначительных количествах.

ССТ: Очевидно, это затрудняет ремонт по каско и ОСАГО?

А. П.: Проблема в ОСАГО существовала задолго до всех последних событий. Стоимость, по которой предлагали осуществить ремонт страховщики, и стоимость, по которой мы могли качественно отремонтировать машину, расходились. Поэтому многие автодилеры не работали с ОСАГО или, как наша компания, работали очень ограниченно. Сейчас это противоречие обострилось еще сильнее потому, что выросла стоимость запасных частей из-за возникшего дефицита.

Дилеры при этом крайне заинтересованы найти приемлемый вариант выполнения ремонта по ОСАГО. Наши цеха недогружены — чем больше ремонтов, тем более рентабельна наша деятельность.

Ситуация с каско для дилеров всегда была более понятна. Например, «БН-Моторс» работает со всеми ведущими страховыми компаниями по заранее согласованным регламентам. Каждый год мы договариваемся об условиях работы. Кстати, стоимость нормочаса у нас в компании не поднималась уже более 5 лет, а вот цены на материалы и запчасти от нас не зависят. Сейчас стоимость лакокрасочных материалов всех ведущих производителей выросла в 1,5–2 раза из-за привязки к валютному курсу. Было бы смешно, если бы не было так грустно: даже российской наждачной бумаги у нас нет!

ССТ: Как в этих условиях ремонтировать гарантийные автомобили?

А. П.: Не берусь говорить за все компании, нюансы коммерческой политики все определяют самостоятельно. «БН-Моторс» не делает разницы между гарантийной или негарантийной машиной — любой клиент получает максимально возможный сервис.

Однако сегодня возникают дополнительные угрозы, связанные с действием закона о защите прав потребителя. В нем прописан максимальный срок ремонта — 45 дней. Если он нарушен, клиент имеет право потребовать замену автомобиля или компенсацию стоимости, причем из расчета сегодняшних цен. Думаю, что в нынешней ситуации с логистикой нас ждет волна таких исков. Мы уже просили правительство увеличить срок ремонта до 6 месяцев, ведь сейчас контейнеры с запасными частями из Китая или Южной Кореи в среднем идут 3–4 месяца.



Алексей Подщеколдин

*Председатель совета директоров
ГК «БН-Моторс», вице-президент
Ассоциации РОАД*

ССТ: Для всех ли марок ситуация одинакова?

А. П.: «БН-Моторс» работает с четырьмя массовыми брендами — это Lada, KIA, Renault и Chery. Массовые автомобили требуют массового завоза запчастей. К сожалению, ситуация сейчас серьезно ухудшилась: если раньше мы получали заказ по запчастям за 2–3 недели, то сейчас — за 1–1,5 месяца.

Для брендов более дорогих, где продается небольшое количество машин, держать большие склады невыгодно, а везти штучные запчасти очень накладно. Так что тут ситуация похоже.

Сегодня мы начинаем завозить запчасти, используя новые логистические маршруты. Но нам нужно 5–6 месяцев, чтобы отрабо-



РАСЧЕТ СТОИМОСТИ РЕМОНТА RENAULT SANDERO STEPWAY 2020 ГОДА ВЫПУСКА

№	Наименование	Себестоимость ремонта МКЦ	Расчет страховой компании	Отклонение
1	Работы, в т.ч.	7 370	6 097	↓17%
1.1	Бампер передний — замена	1 980	1 638	↓17%
1.2	Бампер передний — окраска	2 640	2 184	↓17%
1.3	Фара передняя правая — с/у	110	91	↓17%
1.4	Крыло перед правое — замена	660	546	↓17%
1.5	Крыло перед правое — окраска	1 980	1 638	↓17%
2.	Запасные части и расходные материалы, в т.ч.	52 607	37 536	↓29%
2.1	Бампер передний	20 119	12 330	↓39%
2.2	Крыло переднее правое	10 664	7 444	↓30%
2.3	Фара передняя правая	16 824	9 849	↓41%
2.4	Расходный материал	5 000	7 913	↑58%
	ИТОГО	59 977	43 633	↓27%

тать все возможности поставок. Этот период будет тяжелым, затем поставки станут более ритмичными.

ССТ: Какие-то меры на государственном уровне принимаются?

А. П.: Правительство сейчас работает над законом, который коснется не только автоиндустрии, но и других отраслей — всех, где товары привозились и распространялись исключительно официальными дистрибьюторами. Ведь что получается? Если вы хотите купить запчасть, на которой будет написано Nissan, то это можно сделать только с разрешения официального представительства марки Nissan в России. То есть, по сути, отсутствовал так называемый параллельный импорт.

Сейчас правительство рассматривает список изделий, запчастей и комплектующих, которые можно будет поставлять без согласования со штаб-квартирами фирм-производителей. Но на становление работы в новых условиях потребуется от нескольких месяцев до полугода. Это время для всех нас будет самым сложным.

ССТ: Могут ли дилеры использовать неоригинальные запчасти?

А. П.: Мы от имени РОАД направили письма всем автопроизводителям с просьбой разрешить это делать. Практически все они официально ответили отказом и рекомендовали работать только с оригинальными запчастями. Но неофициально, «в кулуарах», такие разрешения дают.



Полагаю, сейчас все надеются, что скоро ситуация нормализуется.

При этом многие дилеры уже развернулись в сторону параллельного импорта при закупке запасных частей и готовы использовать автозапчасти хорошего качества, только уже не брендовые. Но все такие варианты необходимо согласовывать с автовладельцами.

Когда мы выполняем ремонтные работы, с гарантии автомобиль не снимается. При замене детали ремонтное предприятие отвечает за качество перед заказчиком по закону о защите прав потребителя. Если мы прикрутили автозапчасть по своему усмотрению и не сказали об этом клиенту, а машина вновь ломается из-за этой запчасти, то нам придется ее ремонтировать бесплатно.

ССТ: А брендовую, но уже б/у деталь вы можете использовать?

А. П.: Я против использования бывших в употреблении запчастей, за исключением деталей, не влияющих на безопасность эксплуатации автомобиля. Может быть, какие-то бамперы, накладки и т. п. Но здесь есть две проблемы — чистота бизнеса и качество предлагаемых деталей. Предприятия, занимающиеся «разборкой», зачастую работают в «серой» зоне, ведут расчеты наличными, являются компаниями-однодневками. А у нас бизнес полностью официальный, и мы не можем себе позволить таких «странных» партнеров.

Другое дело, что клиент сам может прийти к нам с любой своей запчастью и просить ее поставить. Если эта деталь впоследствии станет причиной поломки, то отвечать за это будет уже сам клиент — мы не распространяем гарантии на такие детали. Мы можем гарантировать только, что гайка при таком ремонте будет прикручена надлежащим инструментом с правильным усилием.

ССТ: В каких направлениях вы планируете работать для повышения экономической рентабельности своей деятельности?

А. П.: Автодилеры готовы изменить свой бизнес. Еще недавно я лично не погружался так глубоко в вопросы стоимости малярно-кузовного ремонта, ведь по доходности он для дилера — на одном из последних мест. На продаже машин и запчастей, на услугах по страхованию и кредитованию зарабатывается гораздо больше! Поэтому кузовной ремонт долгое время был «сереньким» бизнесом начальников ремонтных цехов, отсюда — все недостатки, свойственные ведению «натурального хозяйства».

Все мировые компании изобрели программы, которые рассчитывают расход лакокраски на каждую деталь — по граммам, а не на глазок. Малярный бизнес можно рассчитывать так же точно, как аптечный. Такой подход помогает экономно расходовать ресурсы. А у нас сейчас по покраске идет расчет примерно так: 3 тыс. руб. за деталь и 3 тыс. руб. за работу. Это ведет к перерасходу с нашей стороны и к повышенной стоимости услуги для клиентов и для страховщиков.

Необходим выход на активное прозрачное сотрудничество — и страховщикам, и клиентам нужно давать истинную прозрачную картину затрат на ремонт. Тогда не будет этой мутной воды, где ушлые начальники цехов отлавливают своих золотых рыбок! Еще одним важным фактором является время ремонта — его тоже нужно мерить по секундомеру, и мы к этому готовы.

В общем, дилеры до конца этого года собираются совершить революцию в работе со страховщиками. Мы намерены сделать так, чтобы кузовной ремонт был похож не на ателье индивидуального пошива, а на производственный конвейер.

