

---

## Страховщики и неавторизованные СТОА

Чтобы прояснить отношение страховщиков к неавторизованным (то есть, не связанным договорами с официальными дилерами) станциям технического обслуживания автомобилей (СТОА), редакция провела виртуальный круглый стол, в ходе которого представителям ряда ведущих страховщиков были заданы одни и те же вопросы.



В обсуждении приняли участие:

- Ирина Шапошникова, заместитель директора МРЦ, руководитель розничного блока СК «АльфаСтрахование»
- Виталий Княгиничев, директор Департамента комплексного страхования ОСАО СК «Ингосстрах»
- Илья Гусев, заместитель директора ЦУП, начальник отдела выплат по КАСКО ОСАО СГ «РЕСО-Гарантия»
- Андрей Чечелов, директор Департамента экспертизы убытков по автотранспорту Московской региональной дирекции СГ РОСНО
- Михаил Овчинников, начальник отдела урегулирования убытков по каско СК «Согласие»
- Андрей Шикерявый, директор ФЦУ компании «Zurich».

Все перечисленные компании сотрудничают с неавторизованными станциями техобслуживания

автомобилей (СТОА). Предлагаем вниманию читателей результаты нашего опроса.

*Для каких категорий автомобилей предлагается ремонт на неавторизованных СТОА?*

**ИШ («АльфаСтрахование»):** Для всех.

**ВК («Ингосстрах»):** Для автомобилей за пределами заводской гарантии существует специальный продукт «Оптимал».

**ИГ («РЕСО-Гарантия»):** В нашей компании при заключении договора страхования клиент сам выбирает, где он будет обслуживать свой автомобиль: у официального или неофициального дилера.

**АЧ (РОСНО):** Как правило, недилерские СТОА ориентируются на постгарантийные автомобили (старше 3 лет). Но многие из них, помимо низкой цены, предлагают и другие удобные и востребованные преимущества. Существуют СТОА, которые специализируются на автомобильных стёклах, они готовы за считанные часы найти их, доставить и смонтировать. Есть СТОА, которые могут провести качественную реставрацию отдельных деталей салона автомобиля и избавить владельца от трех-шестинедельного ожидания редкой детали интерьера.

Многие наши клиенты на постгарантийных автомобилях направляются на ремонт к дилерам, т.к. с ними у нас заключены специальные соглашения по обслуживанию. Немало клиентов в период действия гарантии обращаются не в дилерские СТОА с целью ускорения ремонта или исходя из месторасположения. Провести четкую грань по группам клиентов сложно, мы стараемся предоставить им выбор и проконсультировать.

**МО («Согласие»):** Для автомобилей с истекшим сроком заводской гарантии или при желании клиента, так как порой ремонт в СТОА данной категории по ряду критериев (срок, качество и т.д.) превосходит ремонт в СТОА официального дилера.

**АШ («Zurich»):** Это транспортные средства, которое уже не находится на гарантии завода-изготовителя, и у нас нет обязательств перед нашим страхователем о направлении этого автомобиля на СТОА официального дилера. Также на неавторизованные СТОА мы направляем страхователей, которые не боятся лишиться гарантии производителя ТС и знают, что это невозможно в принципе.

*Можно ли оценить долю ремонтов в неавторизованных центрах в общем объеме ремонтов?*

**ИШ («АльфаСтрахование»):**

Около 10%.

**ВК («Ингосстрах»):** 4,2%.

**ИГ («РЕСО-Гарантия»):** Примерно 8-10%.

**АЧ (РОСНО):** До 20% клиентов направляются на сертифицированные СТОА без наличия у них дилерского договора. В регионах эта доля может быть больше из-за того, что не везде есть дилерские СТОА.

**МО («Согласие»):** У каждого страховщика доля будет своя, что обусловлено количеством автомобилей с истекшим сроком заводской гарантии в страховом портфеле компании. А также существующими страховыми программами, предусматривающими ремонт автомобилей данной категории на СТОА официального дилера.

**АШ («Zurich»):** По нашим данным, доля ремонтов на неавторизованных СТОА составляет от 20% до 30% от общего объема.

*Как клиенты относятся к ремонтам на неавторизованных СТОА?*

**ИШ («АльфаСтрахование»):**

Нормально, если это соответствует условиям договора страхования.

**ВК («Ингосстрах»):** Уровень удовлетворенности достаточно высокий. Он несколько ниже, чем у клиентов дилерских сервисов. На недилерские СТОА поступает около 4% жалоб от количества страховых



случаев, а на дилерские жалуются всего 2% клиентов.

**ИГ («РЕСО-Гарантия»):** Сложно сказать за клиентов, но можно однозначно определить, что, раз 20% клиентов выбирают обслуживание у неофициальных дилеров, значит, их это устраивает.

**АЧ (РОСНО):** Клиент может выбрать условие производства ремонта ещё на стадии заключения договора, информация предоставляется страховым агентом. Если договор заключается представителем автосалона, то страхователю в превосходной форме описываются преимущества дилерской станции. Однако, указав в договоре страхования в качестве дополнительного условия ремонт на сертифицированной СТОА не дилера, можно существенно сэкономить.

**МО («Согласие»):** По-разному, некоторые едут с удовольствием и даже сами настаивают на ремонте в неавторизованных СТОА,

другие категорически против. Здесь большую роль играет субъективное мнение каждого клиента, основанное на его личном опыте и опыте его знакомых. Однако следует учитывать, что конкуренция между неавторизованными СТОА жестче, чем между СТОА официальными дилерами. Как правило, страховщик привлекает к сотрудничеству неавторизованные станции технического обслуживания только с хорошей репутацией и прошедшие жесткий

**ИШ («АльфаСтрахование»):**

До 15%

**ВК («Ингосстрах»):** На 20%.

**ИГ («РЕСО-Гарантия»):** На 20%

**АЧ (РОСНО):** Если клиент выбирает ремонт на сертифицированной СТОА не дилера, то стоимость страховки по ущербу для гарантийных автомобилей снижается на 20%.

**МО («Согласие»):** Расценки в неавторизованных СТОА, осуществляющих ремонт надлежащего качества в разумные сроки, в сред-



отбор. Ведь любые недочеты в работе СТОА потребуют от страховщика дополнительных трудозатрат для решения конфликтных ситуаций и ведут к потере клиента.

*На сколько процентов снижается цена полиса при использовании неавторизованных СТОА?*

нем примерно на 20% ниже, чем в СТОА официального дилера. Данная цифра ориентировочная, так как зависит от таких фактов как распространенность конкретной модели на рынке, технологичность ремонта, место производства запасных частей, количество специалистов на рынке труда и т.д.

*Какой процент клиентов готов обслуживаться на неавторизованных СТОА?*

**ИШ («АльфаСтрахование»):** 10%, в том числе по их желанию (корпоративные парки).

**ВК («Ингосстрах»):** В нашем портфеле – 2,5%.

**ИГ («РЕСО-Гарантия»):** Примерно 20%.

**АЧ (РОСНО):** В основном на сертифицированные СТОА не дилера едут постгарантийные автомобили. Но есть владельцы и гарантийных машин, которые выбирают такие СТОА осознанно, когда в кратчайшие сроки нужно устранить дефект. Таких клиентов немного – 1-2%, т.к. в каждой конкретной ситуации преимущества того или иного выбора индивидуальны.

**МО («Согласие»):** В зависимости от эксклюзивности и престижности марки автомобиля. Эта цифра может колебаться от 90% до 50% и ниже. Вторым фактором является увеличение стоимости страховой премии и ограничение по году выпуска автомобиля.

*Какие параметры наиболее существенны для клиента при заключении страхового договора: цена, качество обслуживания, скорость ремонта, принадлежность СТОА к числу официальных дилеров?*

**ИШ («АльфаСтрахование»):**

Цена на первом месте, на втором – качество, на последнем – скорость ремонта. Принадлежность СТОА к числу официальных дилеров – под вопросом.

**ВК («Ингосстрах»):** Качество при определенном уровне цены. Существует еще такой критерий, как надежность страховой компании.

Цена в кризис вышла на первое место, но уровень страховой культуры потребителей уже вырос, и скорее грамотный потребитель вообще откажется от каско, чем будет страховаться задешево в ненадежной компании.

**ИГ («РЕСО-Гарантия»):** Это очень субъективные параметры, зависящие от множества факторов – возраста машины (в том числе, наличия гарантии), платежеспособности клиента, региона проживания и т.п. Если речь идет о выборе между тройкой топовых компаний (сравнимого уровня и качества услуг) для новой машины, то в порядке убывания вышеперечисленных факторов. Принадлежность СТОА к числу официальных дилеров на предпоследнем месте.

**АЧ (РОСНО):** Когда клиент заключает договор страхования, для него существенно всё, так как сложно заранее предугадать, какой из факторов окажется более востребованным в той или иной ситуации. Опытные

клиенты задают много вопросов агенту, который может оказать существенную помощь при заключении договора – это залог того, что все ожидания оправдаются, и клиент не переплатит за то, что ему не нужно.

**МО («Согласие»):** Каждый из перечисленных параметров является важным для клиента и, как правило, окончательное решение принимается в ходе их комплексной оценки.

**АШ («Zurich»):** Все параметры существенны. Понятие «оптимальное соотношение цена/качество» еще никто не отменял. Скорость ремонта – это только одна из составляющих качества обслуживания, в которое входят еще многие параметры, например, индивидуальный подход к клиенту, скорость обслуживания, качество ремонта, профессионализм персонала.

*По каким критериям ваша страховая компания выбирает неавторизованные СТОА для партнерства? Какие требования к ним предъявляются? Существуют ли стандартные требования к сотрудничеству?*

**ИШ («АльфаСтрахование»):**

- цены на ремонт ТС (скидка на запчасти, величина н/ч, стоимость ЛКП);
- размер ремонтных площадей;
- использование оригинальных запчастей;

- отсутствие нареканий клиентов на качество ремонта;
- сроки ремонта;
- соблюдение требований СК по оформлению заказ-нарядов, счетов и иной документации по убытку;
- срок сотрудничества.

**ВК («Ингосстрах»):** Стандарты, естественно, существуют. Они вытекают из обычной логики: наличие оборудования, квалификация персонала, наличие и состояние клиентской зоны, расценки на ремонт и т.д. Существует и типовый договор, в котором прописаны взаимные обязательства, в том числе, и по предоставлению гарантии на работы и запчасти.

**ИГ («РЕСО-Гарантия»):** Выбирая партнеров среди неавторизованных СТОА, в первую очередь мы обращаем внимание на то, сможет ли он удовлетворить запросы наших клиентов. А также имеется ли у них потребность в том или ином сервисном центре. Если «да», то мы анализируем возможность сотрудничества. Внимание уделяется всему: внешнему виду, клиентской зоне, оборудованию, площадям, условиям хранения ТС, срокам ремонта и условиям, на которых СТОА готово к сотрудничеству.

**АЧ (РОСНО):** Да, есть стандартный перечень требований, необхо-

димых для рассмотрения вопроса о сотрудничестве. Помимо очевидных и понятных, таких как наличие оборудования и налаженного технологического процесса, мы проверяем качество уже выполненных работ и рассматриваем предложения только от зарекомендовавших себя на рынке компаний. Отдельно обсуждается вопрос, связанный с клиентским сервисом. Мы предлагаем партнёрам понятные и чёткие процедуры, которые обеспечивают высокий уровень обслуживания.

**МО («Согласие»):** Продолжительная положительная репутация на рынке, техническая оснащённость, профессиональный уровень персонала и т.д.

**АШ («Zurich»):** Безусловно, существуют стандартные требования. В первую очередь, это качество ремонта – СТОА должна обладать современным оборудованием, профессиональным персоналом, постоянно повышающим свою квалификацию. И к тому же иметь достаточную мощность, чтобы не заставлять клиента ожидать очереди на ремонт. Немаловажны наличие полного спектра услуг, сервисные составляющие и другое.

*Как ваша компания относится к сертификации неавторизованных СТОА? Позволит ли сертификация неавторизованных СТОА*

*направлять к ним больше клиентов?*

**ИШ («АльфаСтрахование»):**

Если это поднимет качество ремонта и не увеличит стоимость, то положительно.

**ВК («Ингосстрах»):** Да, при соблюдении прочих условий.

**ИГ («РЕСО-Гарантия»):** При выборе партнеров среди СТОА наша компания не принимает во внимание наличие или отсутствие сертификата. Что касается вопроса сертификации, то не уверен, что «да», так как среди клиентов еще не переломлен стереотип того, что неофициальный дилер может осуществлять ремонт также качественно, как и официальный.

**МО («Согласие»):** Это зависит от организации процесса сертификации. Если результатом станет уход с рынка неавторизованных СТОА с отрицательной репутацией и низким качеством ремонта, то положительно. Ведь это будет способствовать повышению лояльности клиентов к оставшимся на рынке неавторизованным СТОА. Надлежащий процесс сертификации не может ни коем образом повлиять на перечень неавторизованных СТОА, работающих с нашей компанией. Они уже прошли серьезный отбор и для дальнейшего сотрудничества должны ежедневно доказывать работой свою состоятельность.