АВТОЮРИСТОВ НУЖНО ОТСЕКАТЬ ПО ЭТАПАМ

Безопасность дорожного движения, а значит и новые ДТП во многом зависят от технического состояния транспортного средства после ремонта. Коммерческий директор ООО «ДАТ-Рус» Олег Базникин представляет читателям нашего журнала пилотный проект информационного взаимодействия участников рынка ОСАГО, с помощью которого можно наладить прозрачный и удобный всем процесс урегулирования убытков, отсекая при этом автоюристов и других любителей легкой наживы.

Современные страховые технологии: В начале года «ДАТ-Рус» анонсировал страховщикам новые интересные разработки. Чего удалось достичь?

Олег Базникин: Мы совместно с Автомобильной сервисной ассоциацией (АСА) и Союзом экспертов-техников и оценщиков автотранспорта (СЭТОА) принимаем участие в решении двух, как нам кажется, очень нужных для рынка задач. Одна из них — наведение порядка с урегулированием убытков в ОСАГО, с автоюристами, с внутренними потерями в страховых компаниях. Я имею в виду потери на РВД, которые есть в филиалах, но которые слабо контролируются верхним менеджментом.

Вторая задача — организация натурального урегулирования и осуществления ремонта. Здесь, кроме борьбы с автоюристами, решается еще несколько важных проблем, связанных с выведением денег, которые выплачиваются по ОСАГО, из теневого сегмента. Сейчас они попадают к автоюристам и не работают на безопасность дорожного движения. Ключевым вопросом безопасности является качество ремонта.

> Ключевым вопросом безопасности является качество ремонта.

ССТ: В чем разница: если автовладелец получил денежную компенсацию и сам отремонтировал машину — или страховая отремонтировала машину в виде натуральной формы возмещения убытка?

О. Б.: Получив на руки деньги, наши автовладельцы часто вообще никуда не едут, если машина на ходу. Они стараются отложить на потом. В этом случае машина эксплуатируется неисправной. Другой вариант — произвести ремонт частично. Обычно выплаты только

на такой ремонт и хватает. И речи не идет о восстановлении автомобиля до безопасных эксплуатационных характеристик. Третий вариант — обращение к «дяде Васе» и восстановление автомобиля своими руками в гараже. Но машины становятся все более и более сложными, в том числе и с точки зрения систем безопасности. Сегодня просто нет автомобилей, которые не оборудуются подушками безопасности или базовыми элементами как активной, так и пассивной безопасности. Эти вещи связаны с электроникой, с управляемой деформацией и т. п. — профессиональный ремонт необходим.

ССТ: В решении упомянутых выше задач какова ваша зона ответственности?

О. Б.: Мы предоставляем информационную основу взаимодействия всех участников рынка ОСАГО. Те инструменты, которые у нас есть, позволяют объединить на единой платформе страховые компании, аварийных комиссаров, станции технического обслуживания, независимых экспертов, РСА. В результате процесс урегулирования убытка станет прозрачным, контролируемым от самого первого до последнего этапа.

Мы даем инструменты, необходимые для онлайн-взаимодействия в процессе урегулирования убытков, а не только хранения какой-то информации. После завершения урегулирования в нашей системе остается вся информация по каждому случаю. Причем не только техническая информация, но и сведения о продолжительности ремонта. Это важно для страховщиков, для контроля удовлетворенности клиента обслуживанием.

Одной из частей системы будет блок информации по запасным частям. Это ведь краеугольный камень всего процесса — возможность для сервиса отремонтировать автомобиль без убытка для себя, в рамках Единой методики и в рамках тех сумм, которые страховщики будут платить по ОСАГО. Все прекрасно понимают, что это можно сделать не с новыми оригинальными запчастями. Соответственно, задача АСА — предоставить сервисам инструмент поиска и поставки запасных частей в соответствии с Единой методикой. Эта задача решается с нашей помощью.

ССТ: В чем же сложность?

О. Б.: Запчасти должны появиться вовремя, соответствующего качества и по приемлемой цене, причем на момент согласования ремонта со страховой компанией. Сервис должен согласовывать уже конкретные запасные части — именно те, которые он потом сможет купить. В противном случае, когда со страховой компанией согласована какая-то абстрактная сумма, на которую сервис не сможет купить запчасти, ему придется или отказаться от ремонта, или искать пути минимизации расходов, что самым плачевным образом отразится на качестве ремонта и удовлетворенности клиента. То есть возрастет вероятность обращения клиента к автоюристам, чего мы все допустить не хотим.

ССТ: Где начнется реализация этого всеобъемлющего информационного проекта?

О. Б.: Пилотный проект стартует на юге России, в Краснодарском крае — «красной зоне» для страховщиков ОСАГО.

Весь процесс начинается с момента фиксации ДТП, выезда на него аварийного комиссара и составления пакета документов непосредственно на месте аварии. Первичная информация, вне зависимости от того, как будет развиваться дело, будет доступна страховой компании. Даже если клиент не захочет использовать те сервисы, которые ему предложат в АСА для проведения углубленного осмотра на подъемнике, если он воспользуется услугами автоюристов и их экспертов — в любом случае, у страховой компании будет информация о ДТП. Включая схему ДТП, которую в дальнейшем сложно будет перерисовать. И фотографии с места происшествия, которые сложно будет заменить.

Накопление информации с первого этапа также представляет ценность для ГИБДД, так как помогает определить места, где часто происходят ДТП и, возможно, требуется изменение организации дорожного движения. Один из информационных партнеров,

с которым мы начали интеграцию, предоставляет данные геолокации ДТП и ведет сбор этой информации. Когда будет накоплена статистическая выборка, она будет передана ГИБДД для анализа аварийности.

Очень важно и создать продукт, и наладить работу отдельных служб, и выстроить информационный обмен — быстрый, четкий, рабочий. Мы предложим решение, которое будет выгодным для всех участников процесса.

ССТ: Ваш продукт в чем-то схож с бюро страховых историй?

О. Б.: Мы не дублируем бюро страховых историй, не являемся архивом. У нас — живая суть процесса урегулирования убытка. Мы — точка доступа к нему. Подчеркну, что на каждом этапе очень важно фиксировать многие вещи: в момент ДТП, на этапе осмотра и составления экспертного заключения. Здесь в проект вовлекается СЭТОА, потому что только это звено может квалифицированно сделать экспертное заключение, на основании которого страховая компания сможет в дальнейшем произвести выплату.

С другой стороны, есть сервис, на котором может производиться осмотр, и где собираются эксперт-техник, представитель страховой компании и представитель сервиса. В одном месте и в одно время выявляются все технические аспекты ремонта, выявляются скрытые повреждения, составляется акт — заключение, с которым согласны все участники процесса и которое они при необходимости подтвердят в суде.

> Мы предложим решение, которое будет выгодным для всех участников процесса.

ССТ: Почему вы так подчеркиваете важность фиксации каждого этапа?

О. Б.: Потому что на каждом этапе урегулирования убытка вероятность искажения ситуации автоюристами растет. Автоюристов нужно отсекать по этапам.

При направлении на оценку объема ремонта и последующий ремонт наше сотрудничество с АСА позволяет сразу же подключить проверенные надежные СТО. При этом клиенту предлагается выбор, без навязывания. Конечно, он может не согласиться, поддаться влиянию автоюристов. Но вероятность такого выбора снижается.

Задача АСА — обеспечить клиенту качественные услуги по адекватным ценам, чтобы он захотел ремонтировать машину на рекомендованных страховой компанией СТО. Для этого нужно, чтобы вовремя приехал квалифицированный эксперт-техник, чтобы он мог профессионально рассказать обо всех последствиях сделки с автоюристами, о налогах, недополучении компенсаций и пр. О том, что получить 20 тыс. рублей сразу и в результате не иметь средств для качественного восстановления автомобиля — не лучший выбор.

Мы хотим предложить потребителю лучшее решение — как с технической точки зрения, так и по стоимости ремонта. И то, и другое принципиально скажется на безопасности использования транспортного средства.

На себя мы берем ответственность, чтобы ремонт был произведен в срок. На базе единой коммуникационной платформы, по согласованию с членами АСА, по согласованию с членами экспертной ассоциации и по согласованию со страховщиками, будут обеспечены кратчайшие сроки организации ремонта. Мы уже получили поддержку как РСА, так и ряда крупных страховых компаний.

ССТ: Когда начнется «пилот»?

О. Б.: В августе. Сколько он продлится по времени, пока не определено. Мы планируем, что до декабря, тогда сможем и подвести первые итоги. Уже отобрали экспертов-техников для работы с судами, подобрали станции, которые смогут качественно работать с урегулированием по ОСАГО. Заручились поддержкой местных властей. Сейчас активно прорабатываем базовые коммуникационные решения, чтобы быстро запустить процесс в необходимом объеме.