ДОТЯНУТЬСЯ ДО «ЗВЕЗДЫ»

Страховщики пока не очень заинтересованы в высоком качестве авторемонта, а клиенты не в состоянии профессионально в нем разобраться. Тем не менее, вопрос этот стоит очень остро в свете перехода на натуральное возмещение по ОСАГО. Вице-президент Автомобильной Сервисной Ассоциации (АСА) Александр Казаченко рассказал нашему журналу о том, как ассоциация будет объединять и рейтинговать автосервисы, чтобы к жигулям и мерседесам был индивидуальный подход, а клиент страховой компании был доволен урегулированием убытка.

Александр Казаченко

Вице-президент Автомобильной Сервисной Ассоциации (АСА)

Современные страховые технологии: Что такое Автомобильная Сервисная Ассоциация?

Александр Казаченко: АСА — единственное на рынке профессиональное объединение компаний, активно участвующих в автомобильном бизнесе в части кузовного ремонта. Мы работаем с 2007 года, пережили уже два экономических кризиса. Задача ассоциации — объединить сервисы в единую структуру, с понятными правилами как для участников Ассоциации, так и для потребителей. Россия — единственная страна, где страховые компании могут отправлять на ремонт в один и тот же сервис все типы автомобилей, не проверяя качество его работы. У страховщиков во главу угла ставится стоимость нормо-часа и скидка на запчасти. Всё!

ССТ: Разве страховщики не несут ответственность за последствия некачественного ремонта?

А. К.: Многие представители страховых компаний на вопрос о том, почему страховщики не хотят принимать участие в полном процессе урегулирования убытка, включая выбор СТО и аудит, дают ответ: «Мы выдали направление на ремонт, а дальше нас ничего не волнует!» Хотя в законодательстве у нас черным по белому написано, что при выдаче направления на ремонт страховая компания несет ответственность за качество проведения данного ремонта.

Для потребителя выбор сервиса — это то же самое, как если я буду себе выбирать скальпель для операции. Потребитель — не специалист. А вот страховщик воспринимается, да и должен быть специалистом по большому спектру задач: он рассчитывает тариф, он определяет объем ремонта и пр. Его мнению должны доверять. Но в нашей стране, к сожалению, не так.

ССТ: Есть надежда на изменение такого подхода?

А. К.: Сейчас понемногу ситуация меняется к лучшему. Наиболее ответственные страховщики — подчеркиваю, наиболее ответственные! — стали хотя бы выезжать на сервисы и проверять наличие парковки, оборудования и пр.

Что происходит в Европе? Например, в Германии есть три наиболее крупные сервисные автомобильные ассоциации. Их задача: обучать специалистов, снабжать предпринимателей необходимым оборудованием, договариваться со страховщиками о сотрудничестве, контролировать стандарты качества ремонта. Есть понятие франшизы, есть понятие союза: франшиза продает технологии работы, союзы объединяют профессионалов. В любом сервисе у потребителя есть понимание, что ремонт будет проводиться по стандартам, цена будет колебаться в понятных рамках и по понятным причинам. Так должно быть и у нас: человек, получая от страховой компании направление на ремонт, не должен опасаться, что его пошлют куда-то не туда. Пришел, сдал документы и принял из ремонта — вот все его действия.

ССТ: Почему именно сейчас вопрос качества ремонта стал актуален? Ведь к страховщикам не было претензий последние 20 лет?

А. К.: Все было хорошо до 2013 года. Ремонтный автомобильный рынок делился на два потока. Первый — «обычные» автомобили. Все их можно было ремонтировать в одних и тех же СТО, по одной и той же схеме. Второй поток — «сложные» автомобили, с деталями из алюминия или специальных сплавов и т. п. После 2013 года, ради снижения веса автомобиля, уменьшения его базовой стоимости, повышения уровня безопасности, все производители стали производить более сложные автомобили с точки зрения ремонта и эксплуатации. Сейчас почти каждая модель требует соблюдения особых технологий и применения специального оборудования, иначе автомобиль теряет свои качества, что в будущем приносит значительные убытки. Но эти технологические изменения до страховщиков пока очень медленно доходят. Пока дойдут, пройдет много времени. За это время мнение клиентов о страховщиках только ухудшится, а убытки страховщиков увеличатся.

ССТ: Если страховщики не заинтересованы в качественном ремонте, клиенты в нем не разбираются, а сервисы как ремонтировали на имеющемся оборудовании, так и ремонтируют — то почему именно АСА поднимает вопрос качества? Ведь сейчас текущее состояние дел всех устраивает… А любые изменения потребуют дополнительных финансовых вложений, которых, как известно, в кризис нет.

А. К.: Страхование ОСАГО — социально значимый вид страхования. В той или иной мере ответственность за его успешность несет государство. Сейчас даже идет дискуссия о возможном создании государственной компании по страхованию

Что происходит при ремонте «сложного» автомобиля?

На некоторых автомобилях сейчас запрещено устранять нарушения геометрии проема передней части автомобиля, нельзя ремонтировать и греть, так как они изготовлены из высоколегированной стали с добавлением магния или из алюминия. Если страховая компания ради своей экономии отправляет такую машину в обычный сервис, работник СТО берет горелку, правит вмятину, потом автомобиль собирают и отдают клиенту. Магний при этом выгорел, металл стал легко деформируемым, лишился заложенных в него заводом-производителем качеств. При следующем ДТП повреждения автомобиля будут существеннее, и страховщику придется заплатить за ремонт гораздо больше.

ОСАГО, о переходе к натуральной форме возмещения. Но для того, чтобы человек получал полноценную услугу по ремонту автомобиля, нужно обеспечить контроль качества работы сервисов.

ССТ: Как вы предлагаете рейтинговать автосервисы?

А. К.: В Европе каждое сервисное предприятие имеет рейтинг — «звезды», как у отелей.

Первая звезда — местоположение, внешний вид, наличие стоянки.

Вторая звезда — наличие оборудования, квалификация персонала, материалы, используемые для ремонта.

Третья звезда выдается на основании отзывов клиентов.

Четвертая звезда — уровень поставщиков запчастей, уровень обслуживания ремонтного оборудования и наличие дополнительных сервисов.

При этом каждая звезда имеет свой вес, исходя из важности. Например, вес звезды в оборудовании выше веса звезды за количество парковочных мест и т. д.

В рейтингах могут присутствовать половинки, четвертинки «звездочек». И на обслуживание отдельных марок надо иметь специальное разрешение. Например, если в офисе сотрудники не прошли обучение специально по Mercedes, и у меня нет ноутбука от BOSH, я не могу работать с автомобилями этой марки. Только в нашей стране можно бесплатно скачать взломанную программу по ремонту любого автомобиля и совершенно безнаказанно браться за его ремонт!

ССТ: Есть ли данные, как некачественный ремонт сказывается на безопасности водителя и других участников дорожного движения?

А. К.: В нашей стране никто не ведет такой статистики. У нас нет достоверных сведений о причинах ДТП. Ехала машина, порвалось колесо. Почему? То ли яма, то ли резина. Хотя в последнее время многие говорят, что данная информация есть и собрана, но я, к сожалению, не видел…

Одна из основных задач АСА — создание базы данных автомобилей, прошедших обслуживание на наших СТО. Ассоциация охватывает не только сервисы, которые работают по заказам страховых компаний, но и все СТО, работающие с физическими лицами и корпоративными клиентами. Данные о ремонте заносятся в электронную карту автомобиля. Это важно, если владелец захочет продать машину — все данные о поломках и ремонтах известны. Сейчас это очень востребованная опция. Очень многие люди не могут себе позволить купить новый автомобиль, большинство сделает свой выбор в пользу подержанной машины. Да, допустим, ремонт проходил не у дилера, но на понятной аккредитованной станции. Какой ремонт или ТО проходила машина — тоже понятно. Всему есть официальное подтверждение, а не стертые чеки с рынка в Кунцево. Если произошло ДТП, также можно проверить, где ремонтировался автомобиль и какие запчасти в нем меняли. Такая работа должна привести к единообразию качества ремонта по ОСАГО и, в конечном счете, к снижению аварийности на дорогах.

Что касается возмещения в натуральной форме, то мы сейчас разработали технический регламент соответствия сервисов требованиям проведения ремонта по ОСАГО. Эту информацию мы передаем в РСА. Позже сможем давать страховщикам информацию о том, какие марки на каком сервисе целесообразно ремонтировать. Мы также планируем отработать единый стандарт договора между СТО и страховой компанией. Кроме того, планируется стандартизация еще нескольких форм наиболее часто используемых документов при взаимодействии страховщиков и СТО.