

Эффективные отношения

Татьяна АКимова

Тема отношений страховых компаний и станций кузовного ремонта многогранна. И в ряде проблем, которые возникают в диалоге между участниками процесса, одна имеет принципиально важное значение. Этот краеугольный камень – процесс согласования стоимости ремонта.



Конфликт интересов между страховым и автотремонтным бизнесами приводит к тому, что некоторые станции кузовного ремонта выбирают тактику завышения счетов, а порой, занимаются и дезинформацией страховых компаний

С помощью наших постоянных спикеров мы попытаемся понять, какие последствия может иметь для кузовной станции неэффективное согласование стоимости работ со страховой компанией.

По мнению Олега Базникина, коммерческого директора компании «ДАТ-Рус», в процессе согласования стоимости ремонтных работ важную роль играет время. Временной аспект напрямую влияет на эффективность процесса в целом, а в частности, на сроки выполнения ремонта и сроки получения выплаты от страховой компании. «Кроме того, время – это фактор удовлетворенности клиентов, – справедливо отмечает Олег. – По этой и по другим причинам задача максимально быстрого и прозрачного согласования стоимости ремонтных работ стоит остро в первую очередь для станций кузовного ремонта. И от решения этих вопросов зависит, конечно же, возможность автосервиса зарабатывать на выполнении страхового ремонта».

В этой проблематике Олег выделяет несколько основных блоков проблем. «В первую очередь необходимо говорить о конфликте интересов. Страховая компания и станция кузовного ремонта, отстаивая каждый свои экономические интересы, вступают в процесс согласования с явно противоположными задачами. Со стороны страховой компании стоит цель минимизировать размер выплат, а со стороны станции кузовного ремонта – получить прибыль». По мнению Олега, автосервис, находясь под дав-

лением страховщика, вынужден принимать зачастую невыгодные решения. Например, брать на себя часть расходов по ремонту КАСКО или «вытягивать» дополнительные деньги на ремонт из клиента. Однако ремонт должен выполняться в соответствии с технологиями, нарушая которые станция рискует получить недовольного клиента, готового обрушить свои претензии именно на исполнителя работ. И конфликт интересов приводит к тому, что некоторые станции кузовного ремонта выбирают тактику завышения счетов, а порой, занимаются и дезинформацией страховых компаний.

«Сейчас РСА при участии экспертных организаций, представляющих разные сферы авторынка и рынка страхования, завершает разработку единой методики расчета ущерба по ОСАГО, – рассказывает Олег. – В настоящее время на финальной стадии находится работа по формированию единого справочника цен. Создание единой методики – значимое событие для российского рынка. Важен в первую очередь сам подход – вырабатываются единые правила игры для всех игроков рынка ОСАГО. При этом поднимаются и другие не менее важные проблемы, такие как вопросы сходимости результатов расчета, выполненных в программных решениях от разных производителей».

Запуск единой методики – событие, значение которого трудно переоценить. В перспективе, если методика послужит тем целям, ради которых она и разрабатывалась, этот позитивный опыт может быть применен и на рынке добровольного страхования.

«Старт единой методики запланирован на октябрь нынешнего года, – рассказывает Олег. – Таким образом, начиная с этой даты, страховые компании будут рассчитывать ущерб по ОСАГО, используя единый справочник по ценам и нормо-часам. Готовятся справочники по 12-ти экономическим зонам страны, предусматривается периодическое обновление информации. Стоит отметить, что цены на запчасти в справочниках определены с учетом специфики рынка той или иной зоны. Любой автомобилист сможет проверить стоимость запчастей в своем регионе, так как все цены можно будет также посмотреть и

на сайте РСА. Таким образом, автовладелец сможет сам проконтролировать правильность расчетов и выбрать тип компенсации – или денежную выплату, или прямой договор на оказание услуг по ремонту».

Второй аспект проблематики связан с уровнем квалификации сотрудников страховых компаний. Зачастую ошибки в процессе согласования вызваны профессиональной некомпетентностью, тогда они потребуют дополнительного времени и внимания, и напрямую повлияют на сроки согласования. Как известно, кадры решают все. А потому, малоопытный сотрудник страховой компании, не разбирающийся в тонкостях технологии ремонта и в нормах завода-производителя, рискует неправильно произвести расчет стоимости ремонта. Так, процесс согласования, который и без того редко протекает быстро, затянется еще на больший срок.

Однако самый большой комплекс проблем связан с самими процедурами автоматизации и программными решениями. А в частности с тем, что участники процесса не используют такие механизмы или применяют в своей работе нелегализованное ПО. По словам Олега, в сфере автоматизации процесса урегулирования убытков на нашем рынке наблюдается солидное отставание. «Даже в крупных городах страны многие не пользуются возможностями электронного документооборота, формируют счета на бумаге, - сетует Олег. – В использовании электронного документооборота

должны быть заинтересованы и страховые компании, которые, к слову, уже начали применять этот инструмент, и сами станции кузовного ремонта. Работа в таком формате позволяет существенно ускорить работу. Это становится возможным благодаря тому, что доступ к делу, к документам и фотографиям в онлайн-режиме получают все участники процесса. Это делает работу прозрачной и оперативной, а также позволяет установить реальные сроки ремонта и проконтролировать сроки выполнения решения».

Единая методика расчета ущерба по ОСАГО не регламентирует способ передачи данных. Она только устанавливает необходимость использования при расчете программных продуктов. Компания «ДАТ-Рус», как отмечает Олег, настаивает на том, чтобы список поставщиков соответствующего программного обеспечения был максимально широким. «Мы выступаем за то, чтобы это были компании, которые поставляют лицензированные продукты, - отмечает он. – Для эффективности и оперативности процесса важно, чтобы все расчеты проводились в лицензированных программах, база данных которых регулярно обновляется».

Олег убежден, что способы решения проблем, возникающих в процессе согласования стоимости ремонта, есть. «В основе эффективного согласования и правильной калькуляции лежат про-



Александр Казаченко, руководитель направления развития региональной сети ООО «Аудатэкс».



Олег Базникин, коммерческий директор компании «ДАТ-Рус»

КОММЕНТАРИЙ

Сергей Дорофеев, ДУУ РГС; комитет по НТЭ ТС РСА; ИПиПК НПО

Прежде чем говорить о прибыльности кузовного ремонта и о качестве лакокрасочного покрытия, стоит, видимо, несколько слов сказать об общих подходах в организации этих процессов. Уровень специалистов страховых компаний, которые занимаются согласованиями технологии и стоимости ремонта, во многих случаях весьма невысок. Это следует признать как данность. И над повышением их квалификации надо работать. Сложности встречаются и с другой стороны. Начинаются они часто еще на стадии заключения договора об оказании услуг по ремонту и проходят до последнего этапа согласования стоимости ремонта. Вот короткий перечень основных:

- постоянные ссылки на невозможность дать гарантию на выполнение ремонта и требование на это основании замены; особенно это касается деталей, изготовленных из пластмассы;
- в спорах ремонтники апеллируют к необходимости обеспечить безопасность, но ни критерии обеспечения таковой, ни какие-либо параметры не приводят;
- попытки определить расход краски, исходя из затрат на

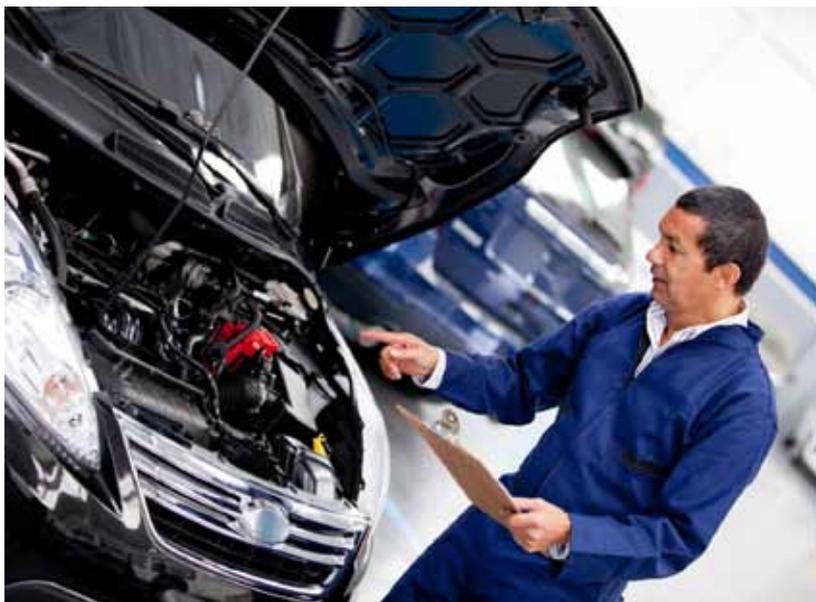
«среднюю» деталь, притом что есть достаточно информации и возможностей для достоверного и точного расчета;

- попытки любую даже типовую окраску перевести в разряд сложных и сделать окраску методом перехода на соседние неповрежденные детали;

- путаница в терминологии и технологических подходах;

- желание применить стапель при проведении кузовных работ любой сложности.

Что касается темы качества лакокрасочного покрытия, то она настолько сложная с технологической и эмоциональной точки зрения, что обсуждать какие-то общие подходы трудно. Здесь, помимо наличия хотя бы элементарного инструментального обеспечения, типа современного толщиномера, а не магнита со стрелкой или разноцветными лампочками, важны и сами методы. Под компьютерным подбором краски порой понимаются совершенно разные технологии, вплоть до подбора на глазок по колеровочным таблицам и смешивания с применением дозатора. Поэтому я сторонник того, что профессиональный разговор может быть только либо на уровне общих подходов, о которых я сказал выше, либо по конкретному автомобилю.



Самый большой комплекс проблем связан с самими процедурами автоматизации и программными решениями, с тем, что участники процесса не используют такие механизмы или применяют в своей работе нелегализованное ПО

граммные продукты, - говорит он. - Это базовое условие, благодаря которому можно оптимизировать весь процесс. Помимо юридических аспектов, а именно неправомерности использования взломанных версий программ, существует также и более тривиальные моменты. А именно корректность данных, используемых в «пиратских» копиях ПО. Такие программы не могут обеспечить правильный расчет, потому что не содержат актуальных данных от автопроизводителей, то, что есть в лицензированном, регулярно обновляемом ПО.

Другой способ, который можно применять для формирования прозрачных отношений между страховой компанией и станцией кузовного ремонта – вышеупомянутый электронный документооборот. «Мы в компании «ДАТ-Рус» уверены, что рано или поздно все игроки рынка придут к необходимости использования электронного документооборота. Внедрение такого механизма обещает одни только плюсы. И даже с экономической точки зрения – затраты на использование таких продуктов не соизмеримы с преимуществами, которые можно получить от их постоянного применения».

Однако внедрение новшеств, которые кардинальным образом меняют бизнес-процессы – это вопрос ни одного дня. По мнению Олега, уже сейчас наиболее прогрессивные компании широко используют в своей работе и программные продукты DAT и электронный документооборот. Эти «пионеры» на собственном примере показывают эффективность применения таких методов, а значит, формируют тренд, который постепенно войдет в практику. «Мы понимаем, что рынок может недоверчиво воспринимать нововведения, - отмечает Олег, - а потому предоставляем нашим

клиентам право выбора. Например, они могут использовать только калькуляционный модуль нашего программного продукта SilverDAT, однако, при этом мы рекомендуем им для большей эффективности применять все наши продукты в комплексе».

Под другим углом обсуждаемую проблему рассматривает Александр Казаченко, руководитель направления развития региональной сети ООО «Аудатэкс». «Любой бизнес необходимо развивать в первую очередь своими силами, - уверен он. – Или ты строишь свой бизнес, или его строят за тебя твои партнеры, реализуя при этом свои цели».

Выходя на уровень договорных отношений со страховой компанией, станция кузовного ремонта уже получает довольно весомую фору в виде пула клиентов. «Страховщики грузят станцию работой, при этом ей не приходится тратить на мероприятия по привлечению клиентов, а это всякий раз весьма затратные меры», - убежден Александр. Имея стабильные отношения со страховой компанией, автосервис может планировать не только свою загрузку, но и финансовые показатели. За счет этого он получает возможность планировать и инвестиции в собственное развитие, например, в покупку оборудования. «Проблемы возникают тогда, когда страховая компания становится единственным «поставщиком» ремонтного ресурса для кузовной станции. То есть в этом случае станция лишает себя «аварийного плана» в виде пула частных клиентов, и возникает та пресловутая зависимость от страховой компании. Безусловно, вариант с привлечением частных клиентов сложнее реализовать, ведь нужно потратить достаточно средств и усилий, чтобы собрать такую клиентуру и удержать ее, однако, но это куда более дальновидные шаги».

Во многом проблемы, которые возникают в процессе взаимодействия станции кузовного ремонта и страховщика, проистекают из того, что урегулирование убытков происходит на стороне страховых компаний. Работая как финансовый институт, страховая стремится к повышению своей доходности с одновременным сокращением своих издержек. «Не стоит играть в игры со страховщиками, - убежден Александр. – Представители автосервисного бизнеса должны понять, что надо строить свой бизнес честно и прозрачно».

Выступать со страховыми компаниями на равных могут сетевые автосервисные формирования, кузовные станции, прошедшие сертификацию, - считает Александр. Как справедливо отмечает он, в стране нет реально действующей независимой ассоциации, которая могла бы представлять интересы автосервисов. «У нас есть первый клиент – руководитель

автосервисной станции, который самостоятельно решил пройти сертификацию, - рассказывает наш спикер. – Это прецедент в масштабах всей страны. Побольше бы таких людей, которые понимают преимущества соответствия требованиям сертификации и осознают, какие преференции благодаря этому получают в работе со страховыми компаниями».

Александр уверен, что единая методика оценки ущерба приведет к тому, что количество судебных исков со стороны недовольных объемами выплат автомобилистов сократится. Кроме того, внедрение методики отразится и на размере среднего убытка. «По моим прогнозам, у страховых компаний на 30-40% вырастет средний убыток, - предполагает Александр. - Сейчас средний убыток в стране составляет около 29 000 рублей. Но в связи со всеми изменениями он увеличится до 35 000 - 37 000 рублей. Таким образом, сократится разрыв с убытком по КАСКО, который составляет сейчас около 51 000 рублей. Еще один плюс – единые цены. А это значит, что станциям кузовного ремонта будет проще договариваться со страховыми компаниями, скорость процесса согласования стоимости ремонта возрастет». Но все же более глобальные изменения на рынок автокредитования могло бы принести закрепление на законодательном уровне подобие компенсации в виде прямого договора на оказание ремонтных услуг, который должен заменить натуральные выплаты. Это повсеместно происходит в европейских странах.

По мнению Александра, в настоящее время по-прежнему остро стоит вопрос технической подготовки сотрудников страховых компаний. В особенности тех, кто занимается расчетом стоимости ремонта. «Мы в «Аудатэкс» ратуем за то, чтобы производители лакокрасочных материалов приглашали на обучение по ремонтной окраске представителей страховых компаний, - отмечает Александр. – Мы сами инициируем встречи страховщиков с практиками авторемонтного дела. Как компания, которая поставляет на рынок программный продукт, мы заинтересованы в том, чтобы все говорили на одном языке. За счет того, что у страховщиков растет уровень технической компетенции, любые их взаимодействия со станциями кузовного ремонта становятся более эффективными».

Александр рассказал и о другом проекте, который имеет также и социальное значение. Компания «Аудатэкс» активно работает с ГБОУ СПО колледжем автоматизации и информационных технологий № 20 города Москвы, где готовят специалистов по техобслуживанию, ремонту автомобилей и автомехаников. «Совместно мы разработали специальный обучающий курс для молодых специалистов по авто-

мобильному ремонту. Отмечу, что по этой программе студенты из многодетных и малоимущих семей будут обучаться бесплатно. Далее мы планируем создавать совместно с преподавателями колледжа экзаменационную систему. Наше стремление – обучать молодые кадры, делать из них «золотой кадровый фонд» и продвигать таких подготовленных специалистов на рынке труда».

Говоря о необходимости повсеместного внедрения электронного документооборота, Александр не без гордости привел пример другого проекта, реализованного компанией «Аудатэкс» совместно с «Ренессанс-Страхование». «Наше совместное ноу-хау заключается в том, что мы полностью заменили электронным документооборотом акт скрытых дефектов. Этот документ в системе формируется автоматически в виде нового акта осмотра автомобиля, при необходимости страховщик может его распечатать. В системе хранятся все эти электронные документы, и как только закрывается убыток, станция кузовного ремонта загружает из внутренней системы заказ-наряд в программу Audatex. Подписанный клиентом акт выполненных работ в отсканированном виде загружается в систему, а затем станция получает деньги без предоставления оригиналов документов. А это, как вы сами понимаете, короткие сроки». По словам Александра, проект начал работать два месяца назад, и за это время по электронному документообороту с помощью программы Audatex прошли около 600 дел.

В заключении хотелось бы сделать пусть и банальный, но не потерявший свою актуальность вывод. В процессе взаимодействия со страховой компанией станция кузовного ремонта должна применять честные и прозрачные методы игры. Как и в любом другом бизнесе, здесь важна коммуникация на уровне профессионалов, которые умеют говорить на одном языке, а значит, способны решать возможные проблемы не только оперативно, но и эффективно.

«Аудатэкс» ратует за то, чтобы производители лакокрасочных материалов приглашали на обучение по ремонтной окраске представителей страховых компаний

