



РЫНОК «УСТАКАНИТСЯ»

Натуральная форма ОСАГО эффективно заработает тогда, когда страховщики и СТО начнут использовать эффективные онлайн-инструменты для организации ремонта — считает менеджер по развитию стратегических продуктов «Аудатэкс» Данияр Айгинин.



Современные страховые технологии:

Каким Вы видите развитие событий в связи с введением натуральной формы выплаты по ОСАГО?

Данияр Айгинин: С 2004 по 2014 годы выплаты по ОСАГО, за исключением редких случаев, осуществлялись только в денежной форме. Недовольство клиентов росло. Это привело к более чем 400 000 судов в течение 2014 года, как показали следующие годы динамика остается положительной, с 2015–2016 годы количество судов превысило 600 000. Первым шагом к исправлению ситуации стала Единая Методика расчета, которая, к сожалению, не позволила снять общую напряженность с выплатами в ОСАГО. Введение же

натуральной формы выплаты в ОСАГО должно значительно улучшить общую ситуацию при урегулировании убытков. Должно повыситься качество предоставляемых услуг, удобство для клиентов.

ССТ: Так, а почему не получилось решить вопрос со страховыми выплатами на основе Единой методикой?

Д. А.: Есть ряд вопросов, главным образом, к методу формирования справочника цен на запасные части. Найти качественные запасные части по тем ценам, которые указаны в Единой методике, особенно с учетом износа — очень сложно, а зачастую невозможно. Производя ремонт, сервисная организация несет гарантий-

ные обязательства за качество ремонта, которые сложно выполнять при использовании некачественных запасных частей.

ССТ: А каков масштаб этой проблемы? Всех ли потребителей интересуют гарантии?

Д. А.: Автовладельцев можно разделить на две группы. В первой те, кто по ОСАГО хотят отремонтировать автомобиль. Ремонт автомобиля по ОСАГО — это удобно, как в каско, только при этом твой тариф на следующий год не увеличивается.

Вторая группа — люди, которые при помощи ОСАГО рассчитывают заработать деньги.

Первая группа сконцентрирована в крупных городах, и доля таких автовладельцев растет. По нашей статистике, их численность за прошлый год составила 5 % от всех убытков по ОСАГО, то есть около 150 тысяч обращений. Страховщики, прежде всего, должны быть заинтересованы развивать этот рынок.

С Единой методикой процесс ремонта очень сильно усложняется. Клиент хочет, чтобы ремонт его автомобиля произвели с использованием оригинальных деталей или хотя бы неоригинальных, но при этом качественных, и чтобы автосервис был приличный, а не гараж. Единая методика в текущем варианте, особенно с учетом износа на заменяемые детали, не позволяет производить качественный ремонт. Связано это, прежде всего, именно со стоимостью запчастей и с трудностями их поиска, так как в стоимости ремонта запасные части составляют не менее 70 % от общей суммы.

ССТ: Может быть, стоило доработать Единую методику?

Д. А.: Сама идеология Методики подразумевает некую статичную базу данных, которая после публикации практически сразу теряет актуальность. Несмотря на то, что курс валют стабилизировался, стоимость

запасных частей в течение дня меняется 5–6 раз. А справочники Единой методики публикуются раз в полгода! Да и чисто физически механизм статистического исследования не может применяться при конкретном ремонте, так как ремонтной организации необходимо купить запасные части именно в момент ремонта, так как ремонтируемый автомобиль уже поднят на подъемник и простой стоит денег.

ССТ: Разве это не помогает регулировать скачки стоимости запасных частей?

Д. А.: Если мы говорим о механизме оценки стоимости именно для целей восстановительного ремонта, а не выплаты деньгами, то необходимо использовать онлайн-инструменты, которые могут точно фиксировать стоимость конкретной детали в конкретном регионе в режиме реального времени.

Ремонт автомобиля по ОСАГО — это удобно, как в каско, только при этом твой тариф на следующий год не увеличивается.

ССТ: Как эти правила игры поменяются теперь?

Д. А.: Отмена износа — серьезный плюс для СТО. Парк в России немолодой, средний износ автомобилей составляет 30–35 %. А применение этих 35 % в Единой методике практически полностью убивает возможность купить какую-либо качественную запасную часть. Второе — это отказ от бывших в употреблении, но восстановленных запасных частей. Все понимают, что легализация использования бывших в эксплуатации запчастей может подстегнуть определенные слои населения к разбору чужих автомобилей. И это началось уже сейчас!

Фактическая безальтернативность ремонта при определенных условиях рынком будет воспринята очень хорошо, потому что ремонт снижает издержки страховой компании и повышает уровень и качество сервиса урегулирования убытка. Официальная и неофициальная статистика по поводу убыточности ОСАГО сильно расходится, но, в любом случае, судебные издержки — это серьезно.

ССТ: Как, по Вашему мнению, поведет себя группа товарищей, которая наживалась до сих пор на ОСАГО?

Д. А.: Автоюристы перепрофилируются: они закупают оборудование для проведения экспертизы по качеству ремонта. Пока есть недовольство граждан, пока есть люди, которые хотят заработать на этом — тема будет актуальна. Другой вопрос, что провести экспертизу качества ремонта гораздо сложнее, чем провести расчет стоимости восстановительного ремонта. В эту сферу не пойдут какие-то мелкие организации, потому что только оборудование стоит серьезных денег.

Развитие и распространение новых «обогащительных» схем больше зависит от страховщиков: как они планируют контролировать свои партнерские сети, каким образом будут отвечать за конечный результат. Ведь и сам этот скандал на рынке ОСАГО спровоцировали страховые компании, которые хотели максимально снизить издержки при урегулировании убытков ОСАГО. Если это желание будет доминировать, если потребителю сейчас будут предложены какие-либо непрофессиональные ремонтно-технические предприятия с неквалифицированным персоналом, то ситуация с отношением граждан к страховщикам продолжит ухудшаться. Но я хочу верить, что общество учится на своих ошибках. Все уже поняли, что ОСАГО это не площадка для игр, а важнейший социально значимый вид страхования, который контролируется государством. И те игроки рынка,

которые не смогут принять правила игры, вынуждены будут уйти.

ССТ: Каким образом страховщики смогут контролировать и обеспечивать качество ремонта?

Д. А.: Эту задачу можно разбить на несколько частей. Очень важная часть — подбор партнеров, которые будут участвовать в ремонте машин. СТО — это часто мелкий бизнес с большой динамикой открытия и закрытия предприятий. Но я боюсь, что маленьким, но очень качественным автосервисам, например, из Московской области, будет сложно попасть в партнеры к страховым компаниям.

ССТ: Какими инструментами они смогут контролировать качество?

Д. А.: Все участники процесса ремонта, т. е. страховые компании, СТОА и незави-

УБЫТКИ ПО КАСКО И ОСАГО ЗА 2016 г. РАСЧЕТ ЗАГРУЗКИ СТО.

Автосервисов в дилерском сегменте сейчас насчитывается около 3,5 тысяч. Независимых автосервисов, немногим более 10 тысяч по всей России. Запуск натуральной формы возмещения на полную мощность, скорее всего, потянет за собой создание большого количества автосервисов. Речь ведь пойдет о нескольких миллионах ремонтов! Понятно, что текущими ресурсами со стороны СТО переварить это будет нереально. Отчасти проблему переложили на страховщиков: все претензии за качество ремонта теперь пойдут к ним.

симые экспертные организации могут использовать наше ПО. В 2014 году Аудатэкс разработал решение «ОСАГО Про» для независимых экспертных организаций и страховых компаний при организации урегулирования убытков в денежной форме. С середины 2015 года часть страховых компаний начала применять натуральную форму урегулирования убытков и отрабатывать взаимодействие с СТО на базе этого же решения. Сейчас его можно применять на всю страну.

Ключевыми особенностями «ОСАГО Про» является тотальный контроль всего процесса ремонта: что происходит с автомобилем, какие запасные части используются, текущий статус ремонта ТС. Дополнительно к «ОСАГО Про» мы разработали дополнительный модуль — «AudaParts». Благодаря AudaParts СТО может оценить стоимость и заказать запасные части непосредственно из ремонтной калькуляции. Система позволяет работать как с Оригинальными запасными частями, так и с качественными аналогами. Модуль уже успешно внедрен в Московском регионе. К началу лета мы планируем внедрение по всей территории Российской Федерации.

ССТ: Правильно ли я понимаю, что рынок восстановленных запчастей в России сейчас невозможен? Ведь есть успешная мировая практика...

Д. А.: В России нет так называемой карты качества запасных частей, как в Европе, где таблица брендов качества запасных частей даже закреплена законодательно. Например, BOSCH восстанавливает запасные части в заводских условиях и дает на них гарантию. В России для такой деятельности просто нет законодательной базы.

Одна часть находящихся на рынке запчастей — действительно восстановленные. Например, погнулось крыло:

его восстановили, покрасили и снова установили на автомобиль. Есть бывшие в употреблении, но не поврежденные автозапчасти, которые снимаются с разобранных машин. На такие запчасти никто не дает никакой гарантии, никто не знает, насколько они изношены.

Ключевыми особенностями «ОСАГО Про» является тотальный контроль всего процесса ремонта: что происходит с автомобилем, какие запасные части используются, текущий статус ремонта ТС.

ССТ: Какие детали используют СТО сейчас, когда страховщики выплачивают денежную компенсацию, которой, как мы знаем, не хватает на новые запчасти?

Д. А.: Например, на нашей платформе предусмотрено несколько уровней качества запасных частей. Первый — оригинальные запасные части. Есть запасные части — аналоги. Их производят те же производители, но без указания бренда. Есть так называемый качественный неоригинал — эти запчасти производят в заводских условиях, но без сертификата автопроизводителей.

ССТ: Как Вы думаете, принятые изменения быстро решат проблемы ОСАГО?

Д. А.: Обычно эффект от коренных изменений наступает на второй, третий год. Сначала будет очень много вопросов, например, к реестру станций, к штрафам в случае задержки ремонта и пр. Как мне кажется, со временем рынок обязательно стабилизируется, тем более, как мы видим, к этому есть все предпосылки.

НАТУРАЛЬНОЕ ВОЗМЕЩЕНИЕ ПО ОСАГО: ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА К СТАРТУ

Усилиями законодателей и страхового сообщества «натуральное ОСАГО» становится реальностью. «Современные страховые технологии» провели блиц-опрос компаний для оценки практического наработанного опыта, который может быть использован автостраховщиками, и их планов по расширению взаимодействия с автодилерами. Данные опроса показывают: в данном направлении уже отмечается активное движение.

Выплата в форме ремонта: опыт уже есть

В настоящее время при работе с клиентами по ОСАГО страховые компании ориентированы преимущественно на денежные выплаты. Доля возмещений по ОСАГО в натуральной форме в сравнении с денежной формой у опрошенных автостраховщиков находится в диапазоне от 1 % до 15 % (максимальный показатель отмечен у СК МАКС). В то же время, только одна компания не имеет практики выплат по ОСАГО в форме ремонта — у всех остальных данный порядок взаимодействия с клиентом уже отработан.

Планы – осторожно оптимистичные

На вопрос «После вступления поправок к закону об ОСАГО в силу, планируете ли Вы наращивать объемы ремонта по ОСАГО?» все опрошенные страховщики, за исключением одной компании, ответили утвердительно. Некоторые из них уже определили конкретные целевые ориентиры. Наиболее серьезные планы в данной сфере у компании МАКС, которая планирует довести в будущем долю натурального возмещения до не менее 70 % по отношению к денежной. СДС планирует довести ее в перспективе до 50 %, Южурал-АСКО — до 20 %.



Автостраховщики и СТО: сотрудничество расширяется

В целом данные опроса говорят о том, что отрасль техобслуживания и автостраховщики в настоящее время находятся друг у друга в фокусе взаимного расширяющегося интереса. Ответы на вопрос «С каким количеством СТО вы планируете работать по ОСАГО-Ремонту?» варьируются от 50–60 (СДС, Южурал-АСКО) до 100–250 станций (Абсолют — около 100, Страж — 110, МАКС — более 250). При этом страховщики отталкиваются от данных об уже действующих заключенных договорах со СТОА, сотрудничающих с ними в рамках выплат по ОСАГО:

«Количество СТОА постоянно растет», — указали в СК «МАКС».

«Увеличится или уменьшится количество СТО, сотрудничающих с нами в рамках ОСАГО-Ремонта, покажет время. Пока сохраняется тенденция к росту количества СТО, заинтересованных в сотрудничестве по данной программе», — отмечает СК «Страж».

Компания БАСК планирует работать «со всеми основными станциями в регионах присутствия, удовлетворяющими требованиям ЦБ и РСА».

В то же время, у региональных страховщиков уже возникают опасения, что в некоторых субъектах РФ может возникнуть дефицит СТО. «Мы уже столкнулись с проблемой, что СТО в некоторых регионах не заинтересованы работать, либо увеличивать объемы, у них нет желания увеличить возможности по приему большего количества ТС. СТО может заключить договор с одной крупной федеральной страховой компанией, и отказаться от сотрудничества с региональной компанией, так как этих объемов им будет достаточно», — озабочены в СК АСКО.

Час автодилера, возможно, еще не пробил



На формирующемся рынке услуг ремонта в рамках ОСАГО авторизованные дилеры и прочие СТОА занимают приблизительно равные конкурентные позиции. Это показывают ответы на вопрос о процентном соотношении дилеров и недилеров, привлекаемых к ремонту ОСАГО в каждой опрошенной компании. В то время как одни компании делают ставку преимущественно на авторизованные СТО, комплектуя ими 70–80 % списка своих партнеров в этой области, у других дилеры составляет менее половины — 20–30 %. Некоторые страховые компании с дилерами не работают совсем.

В опросе приняли участие: Абсолют Страхование, СГ АСКО, БАСК, МАКС, ОВС НОВС, Сибирский Дом Страхование, МСК Страж, Чултан, Южурал-АСКО.