

# К единому стандарту

Татьяна АКИМОВА

**Один из краеугольных вопросов современного рынка автострахования в России – определение стоимости страхового ремонта при урегулировании убытков. Источник проблемы – непрозрачное ценообразование, отсутствие единого ресурса, справочника с четко определенными ценами на запчасти.**



**Александр Казаченко,**  
представитель компании  
«Аудатэкс».

В этой публикации мы рассмотрим весьма острый вопрос, который косвенно или прямо затрагивает многих игроков рынка автострахования, а также сферы ремонта и поставок автозапчастей. Наша цель, в первую очередь, актуализировать проблематику, попытаться понять, есть ли альтернативное, разумное решение, которое позволит страховым компаниям, а также автосервисам работать эффективно, снизить количество претензий со стороны клиентов. Возможно ли это вообще? Ответ на этот вопрос ищем вместе с представителем компании «Аудатэкс» Александром Казаченко.

Российский рынок автострахования специфичен во многом. Уже хотя бы потому, что информацию для определения стоимости ремонта, цены на те или иные запчасти оценщики и страховщики берут у небезызвестной торговой интернет-площадки. Этот ресурс – мы намеренно не называем его, так как уверены, что читатели понимают, о чем идет речь, – представляет собой виртуальную площадку, где выставлена продукция многих поставщиков автозапчастей и их дилеров. Ресурс имеет федеральный масштаб работы, представляет несколько миллионов позиций запчастей, работает через пункты выдачи, расположенные по всей стране.

Но не стоит забывать, что это просто интернет-площадка, и, кстати, отнюдь не единственная в России, и ценообразование меняется непредсказуемо и стихийно. Она не несет ответственности за представленные на ресурсе цены. А случаи, когда заказанные по заявленным ценам запчасти, приходили клиенту с другим ценником, многочисленны. Обсуждаются они на интернет-форумах, в соцсетях и на специализированных сайтах. Не только цены меняются стихийно, но и со сроками поставки не все в порядке. На ресурсе указаны только приблизительные сроки

доставки товара, ответственности за это сама интернет-площадка также не несет.

Как же получилось так, что в России именно этим интернет-ресурсом пользуются страховщики и оценщики для калькуляции стоимости ремонта?

– Просто потому, что этот ресурс работает давно, работает на федеральном уровне и известен практически всем: и страховщикам, и оценщикам, и автомобилистам, – отвечает на вопрос Александр. – Хотя, кроме него, уже давно есть и другие торговые площадки, которые размещают информацию о доступных запчастях, работают с большими объемами, но, увы, не имеют пока такой же известности и такого же географического охвата.

Потребитель должен не забывать, что по объективным причинам, если говорить о такой большой интернет-площадке, велика вероятность того, что по заявленной цене и в срок он не сможет получить приобретенную запчасть. Конечно же, постоянно контролировать правильность цен при таком огромном объеме информации, которая представлена на этой интернет-площадке, крайне сложно, да и необходимости такой нет. И даже, несмотря на многочисленные негативные мнения пользователей, ресурс не теряет своей популярности, так как помимо известности он имеет удобный и понятный для пользователя функционал. Многие пользуются таким ресурсом, что называется, по привычке.

Для своих калькуляций страховые компании используют информацию по ценам, представленную на нескольких интернет-площадках для продажи автозапчастей. На таких ресурсах цены на некоторые позиции запчастей для наиболее распространенных на рынке автомобилей разнятся, и порой эта разница может достигать 20 и более процентов.

—Суть проблемы заключается в том, чтобы получить надежные источники для адекватного ценообразования,—отмечает Александр. А поэтому как никогда актуальным становится вопрос создания единого информационного ресурса, своеобразного справочника цен, где была бы собрана надежная и проверенная информация. Пока эта проблема не решена, страховой рынок не может правильно и эффективно проводить калькуляцию стоимости ремонта, а это, в свою очередь, приводит к потере прибыли, оборачивается недовольством клиентов. И доказательства тому — многочисленные иски к страховщикам от потребителей, которые чаще всего выигрывают такие суды и получают компенсацию.

Вопрос об определении стоимости запчастей, на основе которой составляются калькуляции и проходит урегулирование убытков при страховании по ОСАГО, можно, утрируя, рассмотреть со стороны страховых компаний. И понять, что проблема носит системный характер. Предлагаемый ныне метод для определения стоимости страхового ремонта является неэффективным для оценщика.

«Аудатэкс» предлагает другой, более оптимальный подход — внимательный подбор организаций, которые дают правильную цену и предоставляют такую информацию всем участникам рынка. Сейчас в системе «Аудатэкс» собраны прайсы более чем от 150 дилеров компаний, поставляющих запчасти в Россию, к системе подключены почти 30 партнеров. Идет работа по сбору информации от альтернативных поставщиков, формируется единый справочник цен, в который интегрируются цены от надежных и проверенных партнеров. В системе «Аудатэкс» уже появились цены Единой Сервисной Системы и компании «Партком». Система уже проходит тестирование и вскоре будет внедрена в использование.

Метод математического расчета стоимости работ по ОСАГО предусматривает анализ цен у нескольких десятков поставщиков, определение стоимости запчасти с доставкой в нескольких торговых точках. Это трудоемкая работа, которая требует много времени. В итоге, чтобы оптимизировать свои задачи, оценщик идет путем наименьшего сопротивления и обращается за ценами на запчасти ко всем известному интернет-ресурсу. К тому же этим ресурсом пользуются и страховщики, которые проверяют составленные оценщиком калькуляции.

**NIPPON PAINT**  
Basic & New  
авторемонтные покрытия

**New Ceramic Clear**  
Керамический лак из Японии

При покупке керамического лака New Ceramic Clear

**В ПОДАРОК**  
швейцарская полировальная паста Riwax

Бизнес Кар Финиш  
Эксклюзивный импортер лакокрасочных материалов для авторемонта Nippon Paint Co. на территории РФ и в странах СНГ  
ООО «СП БИЗНЕС КАР»  
117452, г. Москва, Балаклавский пр-т, д. 26.  
Тел. +7(495)725-33-51

Подробности на сайте  
[www.PaintBC.ru](http://www.PaintBC.ru)

*«При составлении расчетов по системе «Аудатэкс» можно получить цену и по дилерскому прайсу, и по прайс-листу импортера. При этом, ставя своей задачей предоставить пользователю максимально надежную информацию, мы собрали в системе только проверенных поставщиков, которые могут гарантировать, что заявленная цена соответствует реальной», – Александр Казаченко.*

Если для калькуляции используется информация с различных площадок, итоговая стоимость может сильно различаться. Страдает потребитель: он вряд ли получит от страховой компании выгодную цену, потому что в задачи страховщика не входят заботы о поиске наиболее выгодных цен на запчасти. И пока нет единого прозрачного стандарта, заботиться о том, чтобы найти наиболее выгодные для конечного клиента цены, не станет ни страховая, ни оценщик.

– Программное обеспечение компании «Аудатэкс», – рассказывает Александр, – отчасти помогает решить проблему с ценообразованием. Поскольку в системе собрана информация не от интернет-площадок, а от реальных поставщиков запчастей, пользователям предоставляется надежный и прозрачный ресурс, механизм, за функционирование которого мы несем ответственность. При составлении расчетов по системе «Аудатэкс» можно получить цену и по дилерскому прайсу, и по прайс-листу импортера. При этом, ставя своей задачей предоставить пользователю максимально надежную информацию, мы собрали в системе только проверенных поставщиков, которые могут гарантировать, что заявленная цена соответствует реальной.

В использовании ресурса, который объединяет надежные источники, предоставляющие стабильные цены и прозрачное ценообразование, казалось бы, заинтересованы все игроки страхового рынка. В первую очередь,

автосервисы, которые, используя ресурсы и функционал «Аудатэкс», получают возможность оптимизировать и упростить свою работу со страховыми компаниями. Для страховщиков также важно иметь четкую и единую цену на запчасти, это и им бы упростило работу. Однако «Аудатэкс» предлагает не только справочник цен, а намного большее – оптимизацию работы страховой компании, стандартизацию процессов, единые информационные и правовые поля. Таким образом, страховая компания сможет в разы увеличить свою отдачу, повысить количество обрабатываемых запросов, что в итоге приведет к росту бизнеса, и к увеличению числа довольных клиентов.

Как справедливо отметил Александр, проводником нововведений на рынке страхования должны на правах главенствующей силы выступать страховые компании. Будущее страхового рынка во многом зависит от использования эффективного программного обеспечения. ПО, которое предлагает «Аудатэкс», позволяет работать на федеральном уровне и при этом оптимизировать бизнес-процессы так, чтобы сократить издержки на увеличение штата, свести к минимуму воздействие человеческого фактора. Единый стандарт, понятная, а не стихийная стоимость запчастей, четкое определение стоимости нормо-часа, прозрачные расчеты на основании системы «Аудатэкс» – все это позволит повысить стандарты работы любого автосервиса и предоставить конечному потребителю качественные услуги по адекватной цене. ■

