

В следующем году система взаимоотношений между участниками рынка малярно-кузовного ремонта может существенно измениться в связи с поправками в Закон об ОСАГО. Обсуждению возможных последствий этих изменений и наметившихся на рынке тенденций был посвящен круглый стол «Тенденции рынка авторемонта в 2017 году», в котором приняли участие представители дилерских и независимых сервисных станций, страховых компаний, а также эксперты компании «ЗМ».

Михаил КАЛИНИН |



ТЕНДЕНЦИИ КУЗОВНОГО РЕМОНТА



Наталья Любешкина

Изменения грядут, причем очень приличные, – сегодня это очевидно и самым отъявленным скептикам. Даже если бы законодательная база осталась прежней, на рынке все равно произошли бы серьезные трансформации, обусловленные множеством преимущественно экономических факторов. Для профессионального сообщества это означает одно: специализированные центры, производящие ремонтные работы по ОСАГО, будут стремиться минимизировать стоимость ремонтных работ, однако – и это имеет принципиальное значение – желание сократить расходы не должно приводить к плохим, некачественным результатам. Эксперты рынка отмечают, что для эффективной работы в новых реалиях необходимо в первую очередь проанализировать, как оптимизировать деятельность, какие используются материалы, какие современные технологии для ремонта существуют на рынке, какие новые решения можно внедрить для сокращения расходов.

В ходе круглого стола Наталья Любешкина, руководитель отдела материалов для авторемонта компании «ЗМ», озвучила очень показательные цифры.

Наталья Любешкина:

– По данным исследований компании «ЗМ», за последние три года рынок использования расходных материалов для авторемонта упал более чем на 55 %, а количество станций технического обслуживания автомобилей сократилось всего на 9 %. Мы видим, что снизилась нагрузка СТОА, а значит, сократилась и их прибыль.

Во многом сокращение объемов ремонтных работ связано со значительным снижением продаж полисов КАСКО. Но мы считаем, что изменения в ОСАГО оживят рынок. И для того, чтобы обеспечить рост показателей, центрам по ремонту автомобилей необходимо будет использовать современные, качественные решения, которые обеспечат отличный результат и позволят снизить издержки.

Со своей стороны, **Евгений Мальцев**, директор по продажам «Аудатэкс Россия», привел такую статистику:

– ОСАГО обеспечит возможности роста в текущих условиях. За прошлый год было зафиксировано свыше 2,6 млн страховых случаев по ОСАГО, 1,5 млн случаев по КАСКО, мы ожидаем дальнейшего падения количества страховых случаев по КАСКО еще на 30 % в течение ближайшего года. Раньше вместо направления на проведение ремонтных работ на СТОА по полисам ОСАГО выплачивался денежный эквивалент стоимости ремонтных работ, эти деньги формировали теневой рынок, не была четко сформулирована процедура оценки, только часть этих денежных средств фактически проходила через сервисные центры. Ремонт по ОСАГО по направлению страховщика был выбран примерно в 3,7 % случаев, – по оценке «Аудатэкс», большинство автолюбителей отказываются от ремонта и просто забирают деньги. Необходимо повысить заинтересованность клиентов в ремонте на СТОА.

Впрочем, окончательно списывать КАСКО со счетов было бы преждевременно.

Александр Зиновьев, заместитель председателя правления ГК «Авто СпецЦентр»:

– Что касается КАСКО, то перспективы развития этого вида страхования, безусловно, есть. Несмотря на то что в 2016 г. спрос на КАСКО сократился на 7,6 %, а средняя цена полиса увеличилась до 6 % от стоимости автомобиля, когда в 2014 г. составляла 4,85 %, данный вид страхования остается востребованным. Среди юридических лиц спрос на КАСКО также остается достаточно высоким.

По сравнению с 2015 г. количество проданных полисов ОСАГО с января по октябрь 2016 г. в России сократилось на 3 %, а КАСКО – на 11 %, однако



Евгений Мальцев

средние суммы страховых выплат увеличились. Так, автовладельцы стали получать возмещения на 41 % больше, чем годом ранее, – 66,8 тыс. руб., при этом стоимость ОСАГО в среднем увеличилась на 12 % – до 6,1 тыс. руб. за полис. В целом ситуация на рынке ОСАГО улучшилась по сравнению с 2015 г.: из-за роста стоимости полиса обязательного страхования объем сборов вырос на 10 %, за счет чего увеличились и размеры выплат.

То есть ОСАГО все-таки однозначно берет вектор на то, чтобы стать флагманским видом страхования на рынке. Поэтому все больше как независимых, так и дилерских центров будут заинтересованы войти в этот сектор.

Александр Зиновьев:

– В СТО ГК «Авто СпецЦентр» поступает небольшая доля автомо-



Александр Зиновьев



Дмитрий Щербухин

билей в рамках ОСАГО. Тем не менее рынок сервисных услуг сегодня растет: если в 2012 г. общий объем авторемонтных работ в России составлял 300 млрд руб., то к началу 2016 г. эта цифра увеличилась до 500 млрд руб. После того как будут приняты поправки в Закон об ОСАГО, предлагающие возмещать убытки автовладельцев в натуральной форме, число обращений в сервисные центры может резко вырасти. Для нас, официальных автодилеров, важно, чтобы владельцы машин обращались за ремонтом к нам, так как обслуживание надлежащего качества могут осуществлять только авторизованные СТО, имеющие лицензию производителя. Прохождение ремонта или технического обслуживания автомобиля в неавторизованных сервисных

центрах может повлечь за собой отказ в гарантии.

Вопрос получения возмещения при ДТП до и после введения ОСАГО прокомментировал Дмитрий Щербухин, руководитель отдела автотехнической экспертизы МРЦ ОАО «АльфаСтрахование».

Дмитрий Щербухин:

– Ежегодно растет количество обращений по ОСАГО, прослеживается увеличение стоимости среднего убытка по ОСАГО, компания «АльфаСтрахование» направляет усилия, чтобы клиенты по ОСАГО проходили ремонт в сервисных центрах, как дилерских, так и недилерских. Направление в конкретный центр на данный момент зависит от желания клиента, рассматриваются организации, которые производят только качественный ремонт, оперативно решают вопрос с предоставлением запчастей, согласованиями скрытых повреждений. Все это в комплексе приводит к удовлетворенности клиента данной услугой страховой компании. Сервисные центры, которые уже работают со страховыми компаниями по ОСАГО, ощутили, что данное направление может быть прибыльным, они заинтересованы в поступлении к ним на ремонт транспортных средств от страховых компаний по ОСАГО.

Действительно, вопрос удовлетворенности клиента, проблема рекламаций стоят в страховом ремонте достаточно остро. Что касается весового коэффициента стоимости запчастей, ЛКМ и работ в претензиях клиентов,

то он, по словам Дмитрия Щербухина, распределяется примерно в таком соотношении: 75; 5; 20 %, соответственно.

Александр Зиновьев:

– В Законе об ОСАГО отсутствуют критерии оценки качества ремонта. Из-за этого многим автовладельцам кажется, что ремонт был выполнен некачественно, даже если все было сделано согласно техническому регламенту производителя. Например, когда покрашенная на станции деталь транспортного средства отличается по тону от оригинального цвета кузова. Причиной этого может быть обычное выцветание заводской краски автомобиля в течение долгого времени эксплуатации, а не ошибочно подобранный тон. По сути, работа на станции была сделана, условия страхового ремонта выполнены, но автовладельцы остаются недовольными и обращаются в частные автосервисы для повторной покраски. Проблема становится более серьезной, когда ремонт касается уже основных узлов транспортного средства: трансмиссии, двигателя, системы управления или ходовой части, электрооборудования. Например, новая заводская запчасть может отличаться по сборке от той, которая ранее стояла в автомобиле, но подходит к данной модели. В этом случае возникающие споры переходят уже в судебные разбирательства, где представители СТО вынуждены выступать ответчиком согласно договору со страховой компанией. Можно предположить, что число подобных конфликтов вырастет, когда будет принят законопроект о натуральном возмещении в ОСАГО. Для решения этой проблемы достаточно внести в Закон точные критерии оценки качества ремонта, проведенного на СТО. Тогда автодилер сможет руководствоваться не только рекомендациями производителя и стандартами качества, но и указаниями, прописанными в Законе, и количество судебных разбирательств снизится.

То есть реформация законодательства ОСАГО целесообразна еще и с точки зрения удовлетворенности клиента, превентивного разрешения возможных споров. Главное только – наработать опыт и отточить алгоритм процесса.

Дмитрий Щербухин:

– Возможность ремонта по ОСАГО компания «АльфаСтрахование» и кон-



кретно МРЦ начали рассматривать с 2012 г. Не все владельцы новых и дорогих авто покупали себе полис КАСКО, ограничивались лишь ОСАГО. При попадании их в ДТП возникал вопрос о выплате денежных средств, которых владельцу не хватало на ремонт. Вставал вопрос о суде, и как вы знаете, они практически всегда решались в пользу потерпевшего. Плюс судебные издержки и штрафы для компании. Взвешивая все плюсы и минусы при не очень серьезных повреждениях, и особенно когда не было заменяемых деталей, на которые накладывается износ, заключались единичные договоры между СК, ТЦ и клиентом, и клиент ехал на СТО. Выгода более чем очевидна.

С этого же года начала отрабатываться система направления авто по ОСАГО на ремонт в ТЦ уже более системно. Обработка велась на основании программного комплекса Audatex и DAT, на их коммуникационной платформе. С ТЦ нарабатывали взаимодействие, происходило выявление слабых и сильных сторон процесса. С появлением Единой методики ЦБ РФ

По словам заместителя начальника Управления контроля финансовых рынков ФАС Лилии Беляевой, жалобы на ОСАГО продолжают поступать, однако их число снижается. В частности, по Южному ФО за 9 месяцев 2015 г. поступило 1000 жалоб на рынок ОСАГО, за аналогичный период 2016 г. – 610. Вынесено предупреждений в 2015 г. – 48, за 9 месяцев 2016 г. – 4. Постановлений о наложении штрафа в 2015 г. было вынесено 11, по состоянию на 9 месяцев 2016 г. – 2.

По данным проекта «Народный Топ. Рейтинг страховых компаний» Агентства страховых новостей, после начала активной работы «Единый агент РСА» (2 августа 2016 г.) среднемесячное количество жалоб на проблемы с покупкой полисов ОСАГО снизилось на 37 % (со 108 жалоб в месяц до 69).

По словам директора по аналитической работе Российского союза автостраховщиков Людмилы Сенькиной, если в 2015 г. поступило около 1100 обращений в связи с нарушением срока страховой выплаты (по ПВУ и традиционному урегулированию), то в 2016 г. таких обращений зарегистрировано 333.

мы активизировали свою работу в этом направлении.

Процесс у «АльфаСтрахования» пошел очень успешно. Динамика выдачи направлений на СТО по МРЦ в период

с мая 2015 г. по июнь 2016 г. впечатляет – она составляет более чем 8-кратный рост. Средний чек по оплаченным убыткам за 9 месяцев этого года – 51 511 руб. Общая сумма ремонта с учетом РЗУ – 131 561 060 руб.



РАЗВИВАЙ
СВОЙ БИЗНЕС
КАЖДЫЙ ДЕНЬ

Wolf не только создает сложные смазочные масла. Мы также культивируем идеи по совершенствованию транспортной мобильности завтрашнего дня. Деятельность Wolf неотъемлема от фундаментальной роли, которую играют смазочные материалы в современном обществе, обеспечивая успешную работу наших двигателей и машин.

Мы на этом не останавливаемся и идем дальше. Wolf верит в важность взаимовыгодного партнерства с профессионалами автомобильной отрасли, такими как вы. Уверены, что именно в этом - залог будущих успехов.

Предлагая широкий ассортимент высокотехнологичных масел, адаптированных к потребностям быстро меняющегося авторынка, Wolf доказывает свою необходимость для ваших двигателей, ваших клиентов, вашего бизнеса и общества в целом.

Посетите нас на www.wolf lubes.ru



Дмитрий Щербухин:

– Отправлять авто на ремонт в ТЦ выгоднее всем. Процент нареканий и жалоб на возмещение ущерба в натуральной форме за этот период составил 1,0 %. Вот и получается, что при честной выплате страхователю в натуральной форме СК не теряет свои деньги на суды, независимую экспертизу, штрафы, пени и судебные издержки. Честная выплата получается при слаженной, четкой, правильной, без завышений и занижений при осмотре и работе всей цепочки. Профессионализм с компетентностью персонала выходят на первое место в этой работе. Не выкинутые на ветер деньги – это сэкономленные, т. е. заработанные.

Еще одной важной составляющей в урегулировании воров по ОСАГО, несомненно, являются лакокрасочные и расходные материалы. **Тони Решет**, директор по продажам и работе с ключевыми клиентами компании «ЗМ» (США), подчеркнул, что в условиях, когда нагрузка СТОА падала, многие технические центры стремились использовать более дешевые материалы, но это зачастую было неэффективно. Опыт других стран, например США, показывает, что оптимизировать расходы можно за счет использования качественных материалов. Таким образом, можно не только оптимизировать стоимость восстановительного ремонта, но и избежать многих технологических ошибок, брака и тем самым снизить количество нареканий на качество работ со стороны клиента.

Сергей Дмитрук, R&D-директор компании «ЗМ»:

– Компания «ЗМ» уделяет большое внимание разработке высокотехнологичных решений для ускорения кузовного ремонта, повышения его качества при меньших издержках. Сегодня «ЗМ» выводит на рынок незамерзающие полировальные пасты и абразивные материалы 3M Cubitron II. Полировальные пасты серии NF не теряют

Исследовательский холдинг «Ромир» провел исследование в целях изучения отношения авто владельцев к ОСАГО и осведомленности о ключевых изменениях в этой сфере.

Итак, большинство авто владельцев отметили ряд изменений в системе ОСАГО, самыми заметными из которых были названы изменение тарифа в большую сторону (21 %) и новый вид полиса (16 %), а также изменение размера и срока выплат (11 %).

Почти две трети респондентов (63 %) осведомлены о введении так называемого периода охлаждения, при котором от навязанной при покупке ОСАГО страховки можно в пятидневный срок законно отказаться и вернуть себе свои деньги. Более половины аудитории (53 %) позитивно воспринимает наличие такого «периода охлаждения». Однако другая половина (45 %) опасается, что страховщики будут искать другие способы навязывания дополнительных услуг.

Например, в ходе опроса почти половина респондентов (45 %) заявили, что сталкивались с предложением/навязыванием дополнительных услуг при покупке полиса. Чаще всего они решали данную проблему обращением в другую страховую компанию. Почти каждый третий (32 %) добился оформления полиса без покупки допуслуг. Почти четверть опрошенных водителей (23 %) приобрели страховку с допуслугами.

Большинство опрошенных автомобилистов (60 %) не сталкивались с отказом страховой компании в продаже полиса ОСАГО. И в целом отказы страховых компаний оформлять ОСАГО наблюдаются реже (24 % сталкивались с подобной проблемой). Те респонденты, которые сталкивались с такой проблемой, в половине случаев решали ее обращением в другую страховую компанию. Еще 22 % смогли добиться оформления полиса. Каждый десятый оформил электронный полис. В целом больше половины участников опроса (59 %) осведомлены о возможности с 1 января 2017 г. оформлять Е-полис на сайте всех страховых компаний. Около 40 % аудитории не отрицают для себя возможности оформления полиса онлайн.

Натуральное возмещение в виде направления на ремонт на хорошую станцию техобслуживания выбирают 40 % аудитории, однако большинство (48 %) предпочитают денежную компенсацию. В целом натуральное возмещение воспринимается удобным сервисом, который необходимо развивать и улучшать (40 %), в частности более половины водителей (52 %) предложили ввести дополнительный контроль качества ремонта.

Более двух третей (69 %) респондентов осведомлены о возможном отказе в возмещении ущерба, если автомобиль не был предъявлен для осмотра страховой компанией. Большинство опрошенных согласны с такой мерой, так как это поможет избежать махинаций (51 %), но при условии, что это требование не доставит лишних хлопот (44 %).

Большинство участников опроса согласились с тем, что ОСАГО должно быть обязательным, в первую очередь чтобы не было конфликтов на дорогах (56 %), а также потому, что ОСАГО дисциплинирует авто владельцев (33 %). Треть авто владельцев (34 %) выступает за реформирование системы ОСАГО.

Автомобилисты соглашались с необходимостью зачистки рынка от «криминальных авто юристов» и мошенников, призывают власти к обеспечению большей конкуренции между страховщиками, свободным тарифам и внедрению системы штрафов и преференций для страховщиков в зависимости от качества работы.

рабочих характеристик при отрицательных температурах, а значит, могут транспортироваться в холодное время года, сохраняя свою консистенцию и рабочие свойства. Их использование позволяет проводить работы в сжатые сроки, обеспечивая глубокий глянец и гарантируя высокий результат. Абразивные материалы 3M Cubitron II – это широкая линейка материалов для авторемонта для выполнения различных операций по обработке металла, шпатлевок и других лакокрасочных материалов. В основе данного материала – керамическое зерно точной формы. Самозатачивание абразивного зерна в процессе шлифовки позволяет значительно увеличить скорость операции, ресурс абразива и обеспечить большую безопасность операций. Инновации начинаются с клиентов. Именно так специалистом компании «3М» когда-то были изобретены первые маскирующие ленты: он заметил сложности в процессе окраски кузова автомобиля и предложил решение данной проблемы. И сейчас мы продолжаем черпать идеи для создания наших продуктов во взаимодействии с потребителями нашей продукции.

В журнале мы уже рассказывали подробно о незамерзающих полировальных пастах серии NF, а вот об абразивных материалах 3M Cubitron II – еще нет. Отчасти восполним пробел в рамках данной публикации.

Как уже было сказано, Cubitron II – это линейка продуктов, в которых используется зерно точной формы, выполненное по запатентованной «3М» технологии Precision Shaped Grain (PSG), обеспечивающее значительное увеличение скорости работы и времени жизни абразива на грубых градациях. Самозатачивание абразивных зерен в процессе шлифовки обеспечивает постоянную агрессивность резания и более длительный срок службы абразивного материала.

Обычные керамические зерна случайной формы вместо ровной, гладкой обработки «вспахивают» поверхность, вызывая при этом ее перегрев, медленную работу абразива и малый срок службы. Зерно же точной формы имеет постоянно острую точную форму (откалывается, образуя острые края), что позволяет абразиву быстрее и дольше работать, не перегревать поверхность.

Абразивы Cubitron II – специально разработанные абразивы для авторемонтного применения: служат дольше,

Компания «3М» была награждена Премией Termap Американской ассоциации технологий за внедрение абразивной платформы Cubitron II и ее возможности по увеличению продуктивности, оптимизации расходов и увеличению безопасности. Номинация «Прорыв в технологии».



работают быстрее, гарантируют превосходный результат.

Вместе с абразивными материалами для оптимизации затрат и экономии времени «3М» предлагает полную линейку материалов для жестяных и малярных работ. В 2017 г. она будет дополнена линейкой инструментов и линейками абразивных кругов и полосок градации 320 и выше.

В завершение круглого стола специалисты отметили, что доля ремонтных работ, осуществляемых в сервисных центрах, будет расти, а значит, сами СТОА должны быть готовы к возросшему спросу на услуги. Важно придерживаться клиентоориентированного подхода в работе и использовать качественные технологии в авторемонте, в перспективе это позволит оптимизировать расходы.