

# В круге вопросов: страховые компании и СТО

Татьяна АКИМОВА



**Тема отношений страховых компаний и автосервисов в России не теряет актуальность. Не раз она освещалась и на страницах нашего журнала. В нынешнем разговоре участвуют представители компаний, которые успешно работают над технологиями, позволяющими страховщикам и СТО вступать в равноценный диалог и наладить конструктивную работу.**

К обсуждению мы пригласили: Александра Казаченко, руководителя направления развития региональной сети компании «Аудатэкс», Олега Базникина, коммерческого директора компании «ДАТ-Рус», Оксану Пылову, генерального директора ООО «Единая Сервисная Система» (ЕСС), а также Андрея Насонова, исполнительного директора «Автомобильной Сервисной Ассоциации» (АСА) и Оксану Демченко, главного редактора журнала «Управление Автобизнесом». В рамках круглого стола мы обсудили те проблемы, которые возникают по всей цепочке «страховая компания – автосервис», попытались определить роль разработчиков IT-технологий в решении этих проблем, а также подняли вопрос необходимости формирования автосервисных объединений.

**Александр Казаченко:** «По моим наблюдениям, и на европейском рынке, и в России

в сфере работы страховых компаний и автосервисов встречаются схожие проблемы. Просто они находят разное решение. В Европе – это, в первую очередь, разграничение зон ответственности и отлаженные процессы стандартизации. Благодаря стандартизации страховщики и оценщики в Европе оперируют одними и теми же показателями стоимости ремонта и запчастей». В подтверждение разницы между Россией и Европой Александр привел схему, из которой становится понятно, насколько сильно отличается размер страховых выплат.

**Оксана Пылова:** «В России страховые компании и СТО представляют собой два типа бизнеса, в Европе – два типа услуг. В этом кардинальная разница. У нас автосервисы и страховые компании в большей степени заинтересованы в марже, и качество услуг уходит, таким образом, на второй план. Дисбаланс между двумя важными составляющими бизнеса – стремле-

	Россия	Германия	Англия	Франция
Способы выплаты по ОСАГО	100% – выплата наличными	60% – ремонт, 40% – выплата наличными	97% – ремонт, 3% – выплата наличными	100% – ремонт
Износ в ОСАГО	361 постановление правительства РФ	Нет износа	Нет износа	Нет износа
Способы и методы, используемые при определении стоимости восстановительного ремонта ОСАГО	Audatex, DAT, Eurotax, Автобаза, ПС-Комплекс, Нами-Сервис. Отсутствие единой методики нормирования работ по кузовному ремонту	Audatex, DAT	Audatex, ETG	Audatex, система Lacour
Ценовые справочники запасных частей и материалов ОСАГО	Отсутствие единого источника информации по ценам запчастей	При оценке стоимости восстановительного ремонта используются оригинальные запчасти и материалы. Источники цен: Audatex, DAT	При оценке стоимости восстановительного ремонта используются 90% оригинальных запчастей и материалов. Источники цен: Audatex, ETG	При оценке стоимости восстановительного ремонта используются оригинальные запчасти и материалы. Источники цен: Audatex, система Lacour

Источник: «Аудатэкс».

*«Корень проблем кроется в отсутствии взаимодействия между страховыми компаниями и автосервисным сообществом, в отсутствии учета экономических интересов, в первую очередь, авторемонтных предприятий», – Олег Базникин.*

ние к прибыльности и необходимость работать качественно – образовался уже давно и сейчас достиг критической точки». По словам Оксаны, в Европе страховой бизнес считается прибыльным, если прибыль составляет 10%, в России же это – не менее 50%. И пока игроки рынка не перестанут работать только в направлении прибыльности, и не станут уделять внимание самому сервису и конечному клиенту, конфликт интересов будет сохраняться.

Но уже сейчас большинство страховщиков пришли к необходимости рассмотреть и проанализировать круг проблемных вопросов в сфере работы с автосервисами. Как отмечает Оксана: «Мы в ЕСС вместе со страховыми компаниями и автосервисами стремимся найти компромисс и выработать наиболее подходящие для всех сторон правила игры». Много копий приходит-

ся ломать при обсуждении стоимости работ, выработке способов снижения затрат СТО и внедрения единого подхода. «Практика и здравый смысл показывают, что СТО не в состоянии гарантировать страховой, что сможет проводить ремонт машины и при этом соблюдать ценовые границы, установленные страховщиком; максимум, что может в этом случае гарантировать автосервис – стоимость работы. И это только один из многих спорных моментов», – уточняет Оксана.

**Олег Базникин** согласен со своими коллегами – «корень проблем кроется в отсутствии взаимодействия между страховыми компаниями и автосервисным сообществом, в отсутствии учета экономических интересов, в первую очередь, авторемонтных предприятий». При этом последствия «перегибов» мы можем видеть уже сейчас. «Позиция снижения выплат, на которой стоят многие страховые компании, уже показала свои негативные результаты в сфере ОСАГО. Реализуемая многие годы такая политика привела всю систему в тупик. Вдумайтесь, только в 2012 году в стране были рассмотрены свыше 300 000 судебных исков по ОСАГО», – рассказывает Олег. Он справедливо отмечает – «снижать выплаты уже некуда, ведь начали возмущаться и автовладельцы, то есть люди, ради которых и работает вся система автострахования».

«Принятые недавно поправки в закон об ОСАГО, надеемся, изменят ситуацию к лучшему. Хотя бы в плане того, что у автовладельцев появится возможность отремонтировать автомобиль без дополнительных затрат. Безусловно, еще придется решать вопросы с качеством



Олег Базникин, «ДАТ Рус»

работ, вопрос о том, куда направлять машины на ремонт. И хотя многие вопросы остаются открытыми, мы в «ДАТ Рус» оцениваем эти изменения как положительную тенденцию. С точки зрения урегулирования убытков по КАСКО, ситуация также проблематична, но это не так очевидно для автовладельцев», – считает Олег.

По мнению **Андрея Насонова**, проблемы во взаимодействии страховой компании и независимых СТО разнятся от региона к региону, в первую очередь, потому что так же разнится и уровень автосервисных предприятий, и стоимость нормо-часа их работ.

«Проблемы возникают из-за отсутствия регулятора рынка. Ни одна из государственных структур не хочет выступать в этой роли. Тем не менее, такой регулятор нужен. Не стоит забывать, что и страховой, и автосервисный бизнес существуют ради клиента и для клиента. И если смотреть глазами автовладельца, то ситуация вопи-



*Александр Казаченко, «Аудатэкс»*

ющая: отдать солидные, порой, деньги за полис, получить стресс во время ДТП, а потом еще и тратить нервы на «выбивание» выплат и решение вопросов с качеством ремонта. Зачастую последней «инстанцией» в череде мытарств клиента при возникновении страхового случая является автосервис, который и принимает на себя весь негатив, накопившийся у автовладельца. И СТО оказывается в ситуации, когда ей необходимо выбирать, чью сторону принять: остаться со страховщиком, осознавая, что по установленной им стоимости невозможно провести качественный ремонт, или встать на сторону клиента. Поэтому многие автосервисы вообще отказываются от работы со страховыми компаниями и ори-

## СПРАВКА

**Компания «ДАТ-Рус»** является дочерним предприятием DAT GmbH, основанного в 1931 году, со штаб-квартирой в Штутгарте. Ключевым бизнесом DAT является сбор, обработка и анализ информации, получаемой непосредственно от автомобильных производителей. Продукты DAT, предлагаемые для профессионалов автомобильного рынка, включают IT-решения по двум направлениям: определение технологии и расчет стоимости ремонта поврежденных транспортных средств, а также оценка рыночной (остаточной) стоимости подержанных автомобилей. С осени 2013 года «ДАТ-Рус» предлагает участникам рынка основанный на онлайн технологии программный комплекс «SilverDAT calculatePro». Он является новым поколением программных продуктов DAT и полностью включает в себя все уже существующие функции хорошо известного на рынке программного комплекса «SilverDAT II русская версия» и предлагает новые возможности и преимущества.

**Холдинг Audatex** работает в сфере разработок программного обеспечения для расчета стоимости и восстановительного ремонта автомобилей более 50-ти лет. Российское подразделение международного холдинга Audatex – ООО «Аудатэкс» начало свою деятельность в 2003 году. Компания имеет огромный пул клиентов, куда входят крупнейшие в России страховые компании, станции технического обслуживания и независимые экспертные организации, а с недавних пор и физические лица. «Аудатэкс» предлагает разнообразные программные решения для всех участников процесса урегулирования убытков. В базе данных компании содержится около 1700 различных моделей автомобилей (29700 подтипов) от 79 автопроизводителей. За годы работы в России с помощью программных решений «Аудатэкс» были осуществлены около 7-ми миллионов расчетов стоимости восстановительного ремонта.

ентируются на частных или корпоративных клиентов», – так объясняет Андрей.

По мнению Александра, если автосервис на 100% или на 80% работает только с ремесурсом от страховой компании, то это не способствует развитию бизнеса СТО. «В этом случае причина очевидна: автосервис сильно зависит от настроений клиента страховой компании, и один недовольный клиент может повредить работе; две-три жалобы, и автовладельцы просто перестанут приезжать на такую станцию. Идеальный баланс – 40% работ от страховой, и еще 60% – частные клиенты. Если перевес в сторону страховой компании, то владельцу СТО приходится заниматься не развитием своего бизнеса, а постоянно решать какие-то вопросы со страховщиком. И страдает все, от руководства станцией до качества работ, идут жалобы от клиентов, и возникает порочный круг».

*«И на европейском рынке, и в России в сфере работы страховых компаний и автосервисов встречаются схожие проблемы. Просто они находят разное решение», – Александр Казаченко.*

*«Однако есть и позитивные тенденции. Среди них – повышение количества доплат страховщикам, у которых вырос за счет этого KPI по судебным решениям», – Оксана Пылова.*

Александр уверен, что рано или поздно автосервисное сообщество объединится под эгидой ассоциаций. И именно они должны будут выполнять лицензирование деятельности СТО и взять на себя разработку стандартов работы сервисов. На рынок страхового ремонта по-прежнему сильно могут влиять только сами страховщики: «захватывать» ремонтный ресурс и «выбрасывать» его на рынок, регулируя при этом стоимость ремонта. Выступая на позициях «дающего», страховая компания диктует свои условия автосервисам. Поэтому стабильности в отношениях страховщика и СТО нет. О важности объединений говорит и Андрей, уверенный в том, что до необходимости их формирования должны «дорасти» сами собственники независимых СТО. Александр добавляет к этому и важность работы ассоциаций, которые должны не только заявлять, но и действовать, не только брать, но и предоставлять решения проблем, привилегии – только такое объединение сможет консолидировать игроков автосервисного рынка.

В числе позитивных тенденций, которые могут положительно влиять на рынок страхового ремонта, Оксана Пылова отмечает рост автомобилизации страны и увеличение количества СТО. К сожалению, на этом позитив и заканчивается, так как даже качество прироста автосервисов оставляет желать лучшего.

«Бороться против диктата страховых и демпинга цен со стороны СТО бесполезно, – убеждена Оксана. – К решению этих проблем необходимо подходить с другой стороны, прежде сформировав автосервисные объединения. По идее, консолидирующую функцию должен выполнять РСА, который стоит на защите прав автовладельцев. Но политически этот союз бессилён. Я согласна со своими коллегами – необходима система сертификации или лицензирования СТО. Отработав такую схему, ее можно будет потом предложить и страховым компаниям».

Оксана считает, что повсеместный отказ автосервисов работать со страховыми компаниями ни



*Оксана Пылова, ECC*

хорошему не приведет. Так как на место отказавшихся придут другие СТО, готовые работать по цене, установленной страховщиком. А не всегда за такую цену можно реализовать качественный ремонт. То есть, работая по низкой стоимости нормо-часа, эти автосервисы экономят на качестве конечного результата. Аналогичная ситуация, по словам Александра, уже сложилась в сфере независимых оценщиков. Если раньше работа по оценке стоимости ремонта имела достойную оплату, то сейчас одна оценка оплачивается в размере 600 рублей. «О качестве оценки можно забыть, так как 600 рублей за одну экспертизу нельзя назвать достойной оплатой труда высококвалифицированного специалиста-оценщика», – отмечает Александр.

Многие проблемы лежат еще и в сфере законодательства. «Однако здесь есть и позитивные тенденции. Среди них – повышение количества доплат страховщикам, у которых вырос за счет этого KPI по судебным решениям», – отмечает – Оксана Пылова. И в целом, многочисленные иски к страховщикам со стороны автовла-

Уже сейчас ECC представляет инструменты организации продуктивной работы СТО со страховыми компаниями. Система представляет собой точку входа автовладельца в процедуру ремонта и урегулирования убытков. Нормо-час для автосервисов, входящих в ECC, стоит 650 рублей. Это не самая высокая цена, однако, это тот предел, который чаще всего устраивает страховщиков. Прибавим к этому стандартизацию процессов автосервисов и получим еще большую привлекательность для страховых компаний СТО, работающих под эгидой ECC, выражающуюся в росте объемов ремонтного ресурса. Так, невысокая стоимость нормо-часа с лихвой покрывается для СТО ростом загрузки. Кроме того, ECC помогает автосервисам расширить клиентскую аудиторию, что позволяет привлечь ремонтный ресурс и от частных клиентов.

дельцев все же заставили первых задуматься над необходимостью изменять подходы в работе. «Мы в ЕСС стараемся донести до страховых компаний мысль о том, что если они станут оплачивать СТО действительную стоимость ремонта по ОСАГО без износа (или с износом, но по адекватной стоимости запчастей, чтобы у сервиса была возможность найти «оригинал»), это, в итоге, окажется более экономичным вариантом, нежели вариант – выплачивать мало, а потом по суду возмещать недоплату, платить по моральному ущербу и по процентам».

О важности законодательного регулирования говорит и Олег – «единственным способом наведения порядка на рынке страхового ремонта являются законы». Он уверен, что необходимо разработать такие правовые нормы, которые были бы понятны и выполнимы всеми заинтересованными сторонами, нужны такие законы, которые установят права и обязанности независимой экспертизы как третьей стороны в спорах между страховыми компаниями и СТО. «И хотя в России есть много перекосов в плане законодательства, иного пути, кроме как менять все через законы, у нас нет», – уверен Олег.

«В настоящее время страховая компания попросту занимается не своим делом, – считает Олег. – Например, расчет калькуляции по ОСАГО – это не основная функция страховщика, но она является таковой, потому что наиболее финансово-емкая. А ведь порядок будет только тогда, когда каждый станет делать свое дело. И только тогда можно будет говорить о саморегуляции такой структуры».

С таким мнением согласен и Александр. Ведь это прописная истина – страховая компания является только финансовым институтом, и должна заниматься размещением финансов. «Смысл страхования в том и заключается, что клиент дает деньги на отсроченный период своих возможных убытков. Страховщики попросту забывают, чем на самом деле должны заниматься. Клиент покупает не просто полис, а покупает свое будущее урегулирование убытков, удобство и комфорт», – справедливо отмечает Александр.

По мнению **Оксаны Демченко**, более пристальное внимание стоит уделить вопросам сертификации автосервисов и, в первую очередь, определить, по каким критериям должна осуществляться эта процедура. «Сейчас на рынке возникла ситуация, когда независимые автосервисы, чаще всего многобрендовые, не владеют технологиями, необходимыми для качественного ремонта автомобилей нового поколения.

## СПРАВКА

### Автосервис, работающий в Единой Сервисной Системе, получает:

- стабильную загрузку ремонтным ресурсом;
- программу Audatex для калькуляции стоимости ущерба и согласования стоимости ремонта со страховыми компаниями;
- комплексную автоматизацию документооборота, складского и финансового учета;
- организацию центра урегулирования убытков при страховых случаях;
- проведение независимой экспертизы;
- получение аккредитации РСА и помощи в организации технического осмотра;
- услуги страхования клиентов по ОСАГО и КАСКО;
- повышение производительности и экономию расходных материалов за счет комплексных стандартов качества и регулярных технических аудитов;
- возможность приобретения запчастей, ЛКМ и оборудования по оптовым ценам.

Такие технологии они не могут получить от производителя. И с учетом этого трудно оценить качество ремонта на независимых СТО по прочностным характеристикам, по возвращенной безопасности и другим критериям. Кто же сможет определить глубинное качество ремонта и восстановления автомобиля, а главное, как это качество сможет обеспечить СТО, не имеющая доступ к технологиям ремонта?», – ставит вопрос Оксана.

Александр, отвечая на этот вопрос, отмечает, что для осмотра автомобиля страховые компании привлекают экспертные организации. Однако качество такого осмотра оставляет желать лучшего, так как работа оценщика оплачивается мизерной суммой. И такая экономия страховщикам не на пользу: ведь сэкономленные средства «компенсируются» выплатами по искам автовладельцев, недовольных качеством ремонта. Говоря о вопросе критериев сертификации, Александр придерживается мнения о том, что прежде чем проводить сертификацию независимых автосервисов, необходимо обучить персонал СТО по стандартам автопроизводителей. И организацией такого обучения как раз и должны будут заниматься консолидирующие ассоциации.

Оксана Пылова, отмечает, что многие страховщики уже сейчас проявляют гибкость в работе с сервисами. «Страховые компании знают, что СТО может проходить сертификацию у произво-

*К вопросу об экономике СТО: ни для кого не секрет, что автосервис зарабатывает свою прибыль на запчастях. Стоимость нормочаса работ с автомобилями премиум-сегмента и массовых брендов отличается на несколько порядков. При этом, и мультибрендовый сервис, и монобрендовая СТО имеют одинаковые статьи расхода – аренда, «коммуналка», зарплата. Получается, что если на премиум-марках сервис зарабатывает, то в сфере массовых брендов идет ценовая война, что негативно сказывается на качестве ремонта и на конечном клиенте.*

## КОММЕНТАРИИ

**Сергей Дорофеев, генеральный директор Национальной ассоциации экспертных компаний на автотранспорте (НАЭКо):**

«Отношение к программам, позволяющим рассчитать затраты на ремонт, у всех участников процесса урегулирования убытков автостраховании совершенно разное. Автоэксперты, эксперты-техники и оценщики прекрасно знают, насколько эти программы упрощают им работу, когда вместо массы разных источников достаточно одного. Ремонтники смотрят на такие программы с опасением и постоянно пытаются сравнивать результаты, полученные с использованием этих программ с дилерскими, которые на самом деле являются электронным вариантом технологической карты. Страховщики с надеждой ждут, когда же в программах появятся справочники среднерыночной стоимости работ и материалов, и основную массу убытков по ОСАГО можно будет рассчитывать однозначно. Большинство производителей программ постоянно работают над расширением их возможностей, в том числе предлагают использовать их как средство коммуникации между ремонтником, экспертом и страховой компанией. При этом обеспечивается серьезное продвижение в вопросе автоматизации урегулирования и появляется возможность хранения на платформе поставщика программы всех материалов выплатного дела. Вот только не готовы страховщики даже мысль допустить, чтобы передать кому бы то ни было свои базы данных, пусть даже под любые гарантии конфиденциальности. Поэтому процесс идет, но как всегда в России – своим путем».

дителей материалов и оборудования для ремонта и у поставщиков автокомпонентов. И с такими станциями они работают охотнее. Причина ясна: если на СТО внедрены и поддерживаются стандарты, то сервис работает качественно, а значит, клиент будет доволен ремонтом и судиться со страховой не станет. То есть сервис, прошедший сертификацию, выглядит более ценным в глазах страховщика».

По мнению Олега, стоит ставить вопрос шире: на какие автосервисы страховые компании будут направлять автомобили для ремонта. Выбор СТО, во многом, может предопределить дальнейший исход событий: «У автосервисов есть возможности. Нельзя сказать, что страховщики загнали их в угол, место для маневра есть всегда. И стоимость нормо-часа может колебаться в одном регионе и в одном городе, а также в рамках одной страховой компании. Связано это, скорее всего, не с формальной сертификацией, а с обратной реакцией клиента. А чтобы она была устойчиво положительной, уровень качества ремонта должен быть высоким. Если бизнес построен умело, отлажены

производственные процессы, на выходе есть стабильно качественный результат, то это дает сервису возможность выбирать во всем, в том числе, и выступать с сильных позиций в диалоге со страховой компанией».

«В деле построения цивилизованного, прозрачного, а главное, клиентоориентированного рынка страхового ремонта, важны усилия всех сторон, необходимо стремление выработать компромисс, сделать шаги навстречу друг другу»-, справедливо считает Олег.

По его словам, «ДАТ Рус» является поставщиком программных решений, которые должны реализовываться в рамках целостной системы, а когда система больна, возникает множество проблем. Кроме качества работы автосервиса, есть еще вопросы по качеству оценки ремонта, нарушение всеми сторонами условий использования соответствующих программных продуктов.

Представленные на рынке автострахования программные продукты, рассматриваются участниками процесса как расходная статья бюджета, отмечает Олег. Не многие игроки рынка воспринимают такие IT-решения как способ для зарабатывания денег. Это сложилось исторически, считает он, и происходит, отчасти, из-за нежелания работать по-новому, менять привычные способы действия. Причина кроется и в том, что и сама сфера IT-решений предлагает разнообразные продукты, многие из которых имеют сомнительное содержание; получается, что из-за недостатка цивилизованности и юридической ответственности некоторых производителей дискредитируется целый рынок программных продуктов.

Говоря о том, какое место на рынке страхования занимает «ДАТ Рус», как поставщик IT-технологий, Олег отмечает стремление компании работать с экспертными ассоциациями, которые имеют определенный вес и располагают механизмами воздействия на рынок.

«Сейчас мы работаем над созданием интерфейса взаимодействия экспертных организаций и страховых компаний, – рассказывает Олег. – Эксперты зачастую не имеют удобного функционала для работы со страховыми компаниями, функционала, позволяющего автоматизировать процессы. Мы разрабатываем интерфейс, который позволит сторонам процесса наладить эффективное, оперативное и качественное взаимодействие. Пока проект находится в стадии пилотного: мы привлекли несколько экспертных организаций, чтобы с их помощью протестировать возможности этого решения и доработать

его. Для полномасштабного внедрения проекта необходима инициатива страховых компаний, их желание работать по такой схеме. Мы пытаемся донести до страховщиков плюсы этого решения и показать им преимущества, которые они получают от участия в таком процессе».

Главным компонентом программного решения является база данных, которая формируется на протяжении многих десятков лет и регулярно обновляется информацией, оперативно получаемой непосредственно от автомобильных производителей.

По мнению Олега, роль разработчика заключается в его активной вовлеченности в процесс работы автосервиса и страховой компании. «Мы как поставщики IT-решений для автобизнеса обладаем знанием и можем, выступая через экспертное сообщество, как независимая сторона, воздействовать на рынок, делать его прозрачным, – считает Олег. – Важно, чтобы рынок работал цивилизованно, чтобы оценка стоимости ремонта осуществлялась с применением сертифицированного продукта. И только такой расчет должен приниматься страховыми компаниями как условие для проведения ремонтных работ. Уверен, что система, в которой есть третья сила, уравновешивающая отношения страховщика и автосервиса, может существовать только тогда, когда на рынке IT-решений есть конкуренция. В контексте нашей беседы это значит, что страховые компании должны доверять экспертам, которые пользуются лицензионными продуктами, таким экспертам и их расчетам должны и могут доверять и СТО. В этом случае сохраняется база для полноценного функционирования всей системы».



С целью объединения автосервисного сообщества для его эффективного взаимодействия с пулом страховых компаний работает и ЕСС. Уже сейчас, по словам Оксаны Пыловой, любой автосервис в России может пройти сертификацию по стандартам ЕСС, получить доступ к современным IT-решениям, воспользоваться дополнительными возможностями для обучения. Главное преимущество для СТО, интегрированной в структуру ЕСС, заключается в постоянной и стабильной загрузке автосервисных мощностей. Кроме того, организация берет на себя все заботы по расчету и согласованию ремонта со страховой компанией. «Такая мотивация, я уверена, позволит нам вырастить прочное объединение сервисов, которые будут работать по прозрачным стандартам, иметь высокую загрузку и выполнять свое прямое предназначение – ремонт автомобилей», – считает Оксана.

*По мнению Олега, роль разработчика IT-решений заключается в его активной вовлеченности в процесс работы автосервиса и страховой компании.*


Трэйдсофт®

8-800-333-25-85      Москва: +7 (495) 783-35-64  
[www.tradesoft.ru](http://www.tradesoft.ru)      Минск: +357 (17) 294-08-95

УЖЕ 10 ЛЕТ МЫ ПОМОГАЕМ ВАМ РАЗВИВАТЬ АВТОБИЗНЕС



**Программы учета и продажи запчастей**



**Интернет-магазины автозапчастей**



**Модули для автосервисов и СТО**



**Подключение автокаталогов**