

АВТОЮРИЗМ 2.0



Вопрос о том, кто отвечает за качество ремонта по ОСАГО — не риторический. По нашей просьбе на него ответили вице-президент Автомобильной Сервисной Ассоциации (АСА) Александр Казаченко и коммерческий директор ООО «ДАТ-Рус» Олег Базникин. Они видят серьезную угрозу там, где страховщики пока не могут или не хотят ее замечать: армия автоюристов перепрофилируется в экспертов качества ремонтов.

Современные страховые технологии:

Почему тема ответственности за качество ремонта по ОСАГО сейчас так активно обсуждается?

Александр Казаченко: Не забываем про 2,5 тыс. человек, которые профессионально занимаются разграблением страховых компаний и называются «черными» автоюристами. После решения о том, что страховщики должны приоритетно предоставлять

клиенту по ОСАГО натуральную форму компенсации, то есть — ремонт, они сейчас активно переучиваются на экспертов по качеству ремонта. Так как возможность выбивать деньги со страховой по привычной схеме заканчивается, автоюристы перепрофилируются и теперь следят, правильно ли проведен ремонт, какие запасные части применялись, как и какие сервис поставил элементы безопасности...

Тут не все так однозначно. Ведь и сервис может мухлевать: поставить БУ-детали или восстановленные подушки безопасности, детали под замену — отремонтировать и пр. Самостоятельно автовладелец такие вещи не заметит. А профессионал, оснащенный необходимым оборудованием, однозначно выявит нарушения. Для этого нужны спектрофотометры, толщиномеры ЛКП, оборудование для электронной диагностики. Экипировка одного эксперта-техника стоит порядка 220–230 тыс. рублей.

ССТ: Лже-эксперты этим оборудованием оснащены?

А. К.: Ну почему же «лже»?! Они активно учатся, получают дипломы, закупают оборудование — они экипированы в несколько раз лучше, чем представители страховых компаний и экспертов-техников, которые пытаются им противостоять. Кстати, мы сейчас открыли курсы противодействия экспертам-вымогателям и столкнулись с ситуацией: от страховых компаний записались только 2 человека, тогда как от автосервисов — полный курс, 230 человек.

Не обращая внимания на растущую угрозу, страховщики подставляют под удар и себя, и своих партнеров — автосервисы.

ССТ: Почему страховщики не обращают внимания на развитие такой серьезной угрозы?

А. К.: Для меня эта ситуация удивительна. Не обращая внимания на растущую угрозу, страховщики подставляют под удар и себя, и своих партнеров — автосервисы.



Олег Базникин

*Коммерческий директор
компании «ДАТ-Рус»*

Олег Базникин: Старая тема выкачивания денег из страховых компаний снимается — появляется новая. Согласно законодательству, за качество ремонта будут отвечать страховщики. Если контролировать качество на выходе из сервиса, придется тратить значительные ресурсы на современное оборудование и увеличение штата, что существенно нагрузит бюджеты страховых компаний. При этом контролера качества нужно иметь в каждом филиале, в каждом городе, где осуществляется ремонт машин — из центрального офиса проблему не закрыть. Очевидно, такой подход вряд ли реализуем. Значит, качество ремонта должно быть обеспечено путем выбора надежных партнеров и выстраивания взаимовыгодных экономических отношений с ними.

А. К.: Да, сейчас только первые единичные явления: количество судов по качеству ремонта на всю страну 200–250. Пока это капля в море, но я уверен, что, если ничего не противопоставить угрозе, эта капля вызовет цунами. Сейчас по ОСАГО на ремонты направляются не



Александр Казаченко

*Вице-президент АСА
(Автомобильная сервисная ассоциация)*

более 20 % автомобилей. Когда их будет 80 %, все проблемы вырастут в геометрической прогрессии. Отлаженная юридическая машина, которая сейчас перемалывает страховые компании, с легкостью справится с сервисами, у которых очень ограниченные возможности защищаться в судах.

Старая тема выкачивания денег из страховых компаний снимается — появляется новая.

О. Б.: И мы должны понимать, что есть две составляющие урегулирования убытка. Первое — это качество самого ремонта. Второе — качество процесса согласования при проведении ремонта. Претензии могут быть как к технической, так и к процедурной части, то есть, например, не к тому, что где-то что-то плохо поменяли, а что поменяли не согласованно или не вовремя.

ССТ: Какой может быть выход?

О. Б.: Международный опыт подсказывает, что независимый и профессиональный эксперт должен быть неотъемлемой частью процесса урегулирования убытка. Все базовые решения о целесообразности и объеме ремонта должна принимать сторона, не заинтересованная, не зависимая экономически от страховой компании.

ССТ: Количество сервисов, которые могут обеспечивать на самом деле качественный ремонт, ограничено. Как быть в ситуации, если на единственный нормальный сервис в регионе все страховые компании направляют по 40 машин в день на ремонт?

А. К.: Мы в АСА над этим думали и уже предложили создать национальный реестр сервисных организаций, которые соответствуют техническим требованиям и которые гарантированно будут проводить качественный ремонт. Кстати, очень многие «серенькие» сервисы в преддверии наплыва ремонтов по ОСАГО начинают закупаться новым оборудованием, обучают персонал — одним словом, вкладываются в повышение качества ремонта. То есть выход СТО из тени начался.

Естественно, реестр должен находиться под контролем РСА, ЦБ и еще какой-либо госструктуры. Наша задача со своей стороны провести аудиты, помочь СТОА с обучением и повышением качества обслуживания клиентов, предоставить защиту от «нечестных экспертов по качеству ремонта» и т.д. Яркий пример из жизни: СТОА прислал заполненную анкету, вроде все хорошо. Попросили партнера в Казани провести фотографирование СТОА, проверку заявленных условий по оборудованию и... здание бизнес-центра, в котором одна из компаний с таким названием занимается юридическими услугами в части автострахования ©. На вопрос, откуда фото, сказали — из интер-

нета, и «какая нам разница, чем и как они будут заниматься». Это цитата из беседы. На какую мысль наводит? Обналичка вместо ремонта??? А потом этот автомобиль с этими же повреждениями едет в другую СК?

Есть серьезные опасения, что страховщики сейчас пытаются добиваться экономии, притесняя сервисы.

Но не нужно забывать, что «черных» автоюристов в свое время породили страховщики своим чрезмерным желанием экономить на выплатах. У меня есть серьезные опасения, что страховщики сейчас пытаются добиваться экономии, притесняя сервисы. Нам сервисы пишут, что получают от них предложения с дисконтом в 10–30 % от единой методики, например. Если страховые компании рассчитывают получить качественный ремонт на таких условиях — они его не получают! Но «черные» автоюристы будут иметь претензии как к страховщикам, так и к СТО. Уже есть прецеденты, когда суды выделяют в одном деле два направления: на СТО «вешают» все штрафы по закону о защите прав потребителей и стоимость экспертизы, а на страховую компанию — стоимость юриста, упущенную выгоду, затраты на повторный ремонт на СТОА, куда якобы хочет пострадавший.

Страховщикам нужно осознавать и понимать, куда заведут их игры с занижением стоимости ремонта. Если сейчас они попытаются второй раз построить «дырявую» систему, опираясь исключительно на узкокорпоративные сиюминутные интересы, то с доверием к массовому страхованию в России будет покончено.

ССТ: А есть ли вероятность коррупции и сговора?

А. К.: Расскажу случай из реальной практики. Человек в суде заявляет, что хочет провести ремонт и называет СТО. Выяснилось, что это сервис, который для всего города подготавливает машины к осмотру в страховой компании: ломает фары, отбивает части деталей на коробки и пр. Истец, если бы выиграл суд, получил 200 тыс. рублей с автосервиса, а также стоимость экспертного заключения (54 тыс. рублей), оплату юриста (30 тыс. рублей) и возмещение утраты товарной стоимости

(60 тыс. рублей). Дополнительно страховая компания перевела бы деньги на повторный ремонт. Сервис на самом деле ремонта не производит, деньги обналичиваются. Возможно, что-то за беспокойство отдадут клиенту, но, может быть, клиент ничего об этом и знать не будет — если подписывается договор цессии. Я думаю, если отменить возможность цессии и установить все штрафы в пользу государства, то проблема отпадет сама собой.

О. Б.: Повторюсь, мы никогда не должны забывать о качестве процессов. Если стоимость восстановительного ремонта была согласована непрофессионально, то никакая СТО с суперсовременным оборудованием не обеспечит качественного ремонта в рамках недостаточной суммы. Дальнейшее развитие событий понятно: либо происходит повторное согласование счета (а это время!), либо осуществляется некачественный ремонт с нарушением технологии ремонта и применяются какие-то махинации.

Будем смотреть правде в глаза: раньше никаких требований к расчету не было. Посчитали на выплату и посчитали, что происходит дальше — неважно. Сейчас эксперт напрямую отвечает за результат, потому что машина с его расчетом

страховой выплаты попадет в сервис, а там уже реальная жизнь, а не бумажная. Сервис будет действовать в соответствии с реальными технологиями. В основе работы как эксперта-техника, так и СТО должен быть профессиональный подход, знание технологий ремонта и применяемых материалов.

Именно здесь — место нашим решениям. Мы даем рынку автоматизацию процессов

Если отменить возможность цессии и установить все штрафы в пользу государства, то проблема отпадет сама собой.

в рамках коммуникационной платформы SilverDAT myClaim, позволяя сократить сроки и повысить эффективность взаимодействия всех участников процесса. И мы даем абсолютно четкий инструмент для согласования суммы страховой выплаты в соответствии с необходимой технологией ремонта.

ССТ: Не усложнится ли процесс урегулирования убытка для потребителя?

О. Б.: Я не вижу проблем для потребителя. Раньше он получал деньги и не знал, что с ними делать. Искал сервис сам и попадал в ситуацию, когда на полученную выплату ничего отремонтировать не мог. Было два варианта: идти или в суд, или в гаражи — рискуя и понимая, что качественный ремонт там невозможен. В рамках натурального урегулирования потребитель получает возможность получить отремонтированный автомобиль.

Важно, чтобы процесс урегулирования был быстрым и качественным, а



Что нужно для качественного ремонта автомобилей и безопасности на дорогах:

- Создание и поддержка института независимых экспертов-техников
- Создание независимого реестра СТО, способных выполнить ремонт надлежащего качества, соответственно оборудованных и имеющих специалистов необходимой квалификации
- Использование всеми сторонами процесса урегулирования убытка качественной информационной системы: профессионалы должны общаться на одном, понятном всем языке, на единой информационной платформе

согласованная сумма восстановительного ремонта соответствовала реалиям жизни. Если эксперт использует непрофессиональные программные продукты, но пытается с их помощью обеспечить качественный расчет — ничего хорошего не получится. Это путь стимулирования мошенничества и расцвета новой формы автоюризма.

