Состояние оценки ТС, информационное и программное обеспечение системы оказания услуг по восстановлению ТС, потерпевших в ДТП

Капустин Владимир Владимирович, генеральный директор ОО БАЭС, эксперт БАЭС, к.т.н.

1. В Республике Беларусь Принятая концепция защиты имущественных прав граждан изложена в основных нормативных документах по этому виду деятельности.

Это в первую очередь:

-оценка ТС, определение размера причиненного вреда, экспертиза механизма ДТП, безопасность на транспорте;

-страховое возмещение потерпевшему в ДТП при повреждении ТС и другого имущества;

- восстановление поврежденных в ДТП ТС и другого имущества.

Соответственно этим направлениям работ сложилась и структура ведомств и организаций, которые оказывают услугу владельцам ТС и иного имущества, в том числе потерпевшим в аварии или ДТП..

Схема такого взаимодействия представлена на слайде (см. слайд 1).

ОО БАЭС поддерживает контакты и сотрудничает с организациями представляющие эти три направления.

Рассмотрим конкретно сферу деятельности в области оценки и определения размера причиненного вреда при страховании.

Это три звена целостной системы взаимодействия по оказанию услуг потерпевшему в ДТП: страховщики, оценщики, организации сервиса и, в частности, автосервиса.

Как они функционируют самостоятельно и взаимодействуют между собой.

Вспомним, на прошлой конференции мы с определенным оптимизмом говорили о том, что такое сотрудничество имеет все шансы на развитие и выгодно всем участникам этой сферы оказания услуг.

Сразу отметим, что нормативными правовыми актами предоставлены возможности для обеспечения такого взаимодействия.

Действительно, была проведена большая работа по определению организаций автосервиса их статуса, создан их реестр, база данных стоимости нормо-часа для всех регионов республики, поводилась оперативная их реклама прямо на калькуляции восстановительного ремонта, которая позволяла потерпевшему в ДТП самому выбрать организацию автосервиса и провести восстановительный ремонт поврежденного ТС.

2. Однако значимых успехов в расширении ресширении восстановительного ремонта на автосервисе не достигнуто.

Количество обращений на автосервис по восстановительному ремонту ТС в сравнении с прошлым годом увеличилось, но не значительно.

Так по данным оператора страховой организации БРУСП «Белгосстрах» в течение года в организации автосервиса было восстановлено 2067 поврежденных ТС и оплачено страховое возмещение по факту ремонта. Это составляет менее 5 % процентов от общего количества страховых случаев. В основном число обращений на организации автосервиса увеличивается в г. Минске и Минском р-не. В регионах ожидаемого движения в сторону увеличения нет.

По прежнему основная часть выплат потерпевшему в ДТП по страховому возмещению производится наличными и соответственно его не направляют страховые компании на автосервис.

В результате автосервис не получает ожидаемого эффекта от такого взаимодействия.

ТС по прежнему восстанавливаются в гаражных мастерских с низким качеством ремонта и по сравнительно низким тарифам, что привлекает большинство владельцев подержанных ТС.

3. В то же время наблюдается и другая параллельная ситуация, когда на автосервисе стало проявляться завышение стоимости заменяемых частей ТС.

Они порой приобретаются не из первых рук (не с оптового склада, магазина) и каждое передаточное звено торговцев закладывает свой интерес. В результате стоимость бывшей в употреблении аналогичной части достигает стоимости новой. У отдельных дилеров стоимость новой части для гарантийных ТС увеличена в 3,5 раза по сравнению с аналогичной частью продавцов в сети интернет. Безусловно у дилера можно восстановить ТС с гарантией качества, используя оригинальную часть завода производителя ТС. Приобретенная аналогичной часть у продавцов сети интернет, она, как правило, не всегда является оригинальной или фирменной.

Как стало известно, в Российской Федерации сложилась аналогичная ситуация. Как заявил по телевидению исполнительный директор Российского союза автостраховщиков Уфимцев, что страховщики не станут нести убытки и оплачивать за восстановительный ремонт ТС с учетом завышенной стоимости их частей.

ББТС и страховые организации изучают создавшуюся ситуацию и настойчиво ищут пути выхода, стараются контролировать образование цен на части.

На первый взгляд приходят на ум такое предложения

1. Приостановить выплату потерпевшему наличными и объявить «натуральное возмещение» в виде восстановления ТС на автосервисе.

Но с учетом экономической ситуации и низкого страхового взноса при обязательном страховании это сделать невозможно.

3.Что же сегодня представляет автосервис по восстановительному ремонту, имеющий кузовной и малярный цеха, подготовленных специалистов, современное оборудование и хорошее рейтинговое соотношение цена/качество (см. слайд 1 и 2)?

Это 17 дилерских центров по восстановительному ремонту. Другие дилеры, восстанавливают поврежденные своих брендов в других организациях автосервиса, на основе переданных прав по договору.

Дилерская система, развивается, используя в основном схему создания дочерних предприятий. То есть это создает благоприятные условия по увеличению рабочих мест, однако не исключает монополию на рынке оказания услуг. В результате один и тот же владелец устанавливает единые условия по тарифам (в первую очередь стоимости нормо-часа, частей и материалов).

Станции категории В, включенные в реестр ББТС, имеют так же все условия для восстановительного ремонта. Они размещены в различных регионах республики так же в основном в направлении основных транспортных магистралей. Имеется несколько регионов, где организации автосервиса по восстановительному ремонту отсутствуют (См.. карту на слайде 3)

Однако указанные организации автосервиса не могут работать с полной нагрузкой, ввиду отсутствия заказов от страховых компаний.

В этих организациях автосервиса категории В не эффективно работает ассоциация, которая могла бы отстаивать интересы ее учредителей автосервиса. Отсутствует, как говорят, организующее начало.

Гаражные мастерские. Точное количество не удается определить, работают по другой схеме. В основном за наличный расчет, получаемый от владельцев ТС - страхователей, потерпевших в ДТП. Соответственно стоимость и возможное качество ремонта не гарантируется. Но это привлекает владельцев ТС, которые получают у страховых организаций страховое возмещение в виде наличных денег. Не сдерживает и то обстоятельство, что стоимость размера причиненного вреда, получено на основе виртуального расчета с осредненными исходными данными.

Используются так же зарубежные организации автосервиса по ремонту грузовых ТС (в основном в Польше), которые напрямую работают со страховыми организациями. Расчет, как известно, производится в валюте.

На первый взгляд можно заметить противоречия по всем схемах ремонта ТС у различных организациях автосервиса и возможно установить очевидные причины их возникновения.

Обратимся к реалиям рынка этих услуг.

1. В настоящее время практически всюду, в том числе и у некоторых дилеров при ремонте ТС по обязательному страхованию применяется Б/У оригинальные части отличного или хорошего качества. Безусловно, исключаются системы активной безопасности.

Такой способ восстановительного ремонта подтверждает и многолетний опыт в Канаде и США, когда вместо поврежденной части использовали аналогичную часть в хорошем состоянии и практически того же года выпуска ТС.

4. Безусловно, для гарантийных ТС это не совсем оправдано. Однако в республике на гарантии не так и много ТС. Если учесть, что с 2011 года приобреталось в среднем новых ТС около 25-30 тыс. в год (за исключением 2014г.). в основном малолитражек российской сборки. Они, как правило не ставились дилерами на гарантию в РБ.

5. В БАЭС в этом году проводились исследования рынка продаж ТС различной категории, посмотрим на график изменения стоимости ТС среднего класса. На графике изображено изменение стоимостного износа ТС от возраста по состоянию на июнь 2017г..

5.1.Несмотря на кризисные явления стоимость автомобиля с возрастом снижалась по экспоненте (то есть стоимостной износ увеличивался). По сравнению с данными до 2014г. он рос интенсивно на протяжении изменения возраста ТС и достигал 15 %, а для других категорий ТС превышал и этот порог.

Какие из приведенного графика могут быть варианты приобретения частей по рыночной стоимости:

5.2. Для большинства негарантийных ТС (не старше 2 лет) может быть принят расчет стоимости размера вреда без учета износа. Он составляет не более 20% и позволяет обеспечивать ремонт ТС с использованием новых частей. Однако, в этом случае, стоимость новых частей должна определяется на рынке у первых поставщиков этих частей, как экономически целесообразная.

Для других негарантийных ТС можно было бы применять только бывшие в употреблении (Б/У) части оригинальные части в отличном или хорошем состоянии по ценам первых поставщиков на рынок Республики Беларусь. Именно первых поставщиков, а не перекупщиков.

Эти поставщики будут известны и для них можно создать рейтинговый реестр. В этот реестр можно было бы включать как новых поставщиков частей, как и в сомнительных ситуациях исключать из реестра.

Важным условием использования Б/У частей, как всегда является определение происхождения части.

Это будет справедливо. В этой ситуации и страховщики и другие заинтересованные лица будут в выигрыше.

В настоящее время ведутся переговоры с маркетолагами больших складов по поставке новых и Б/ У частей под заказ в Республику Беларусь

Если будет интересно страховым организациям и автосервису, ОО БАЭС имеет возможность предложить оценщикам ТС на базе ОПК производить расчеты и составлять калькуляции с учетом стоимости предлагаемых поставщиками Б/У частей для условии ремонта ТС в организации автосервиса.

Для выбора организациями автосервиса можно, например, подготавливать базу данных о поврежденных в ДТП ТС, которые необходимо восстанавливать, с условием экономически целесообразной стоимости заменяемых частей и соответственно, качественного ремонта.

Известно, что в 2019 г. будет обсуждаться, возможно единая методология по оценке и страхованию ТС стран Евразийского союза. Многое может измениться, в соответствии с международными стандартами, и наша методология по страховому взносу и учету накопленного износа.

6. Хотелось бы более подробно остановится на состоянии оценки ТС и их исполнителях оценщиках ТСс, которые оказывают услугу в системе страхования.

Аттестовано комиссией при ББТС 265 оценщиков ТС из них работающих в

страховых компаниях -158, в оценочных организациях 107, т.е. соотношение примерное - 60 на 40 %.

В целом они выполняют большой и самый ответственный объем работ по осмотру поврежденного ТС, расчету предаварийной стоимости и размера причиненного вреда.

И пожалуй самое главное - они проводят первую встречу на осмотре ТС с заинтересованными лицами, потерпевшим и виновником ДТП, которые придерживаются порой противоположных взглядов по урегулированию страхового случая. Именно здесь происходит выравнивания и баланс согласия сторон и доверие к дальнейшему результату по урегулированию страхового возмещения. В этой ситуации главную роль играет поведение оценщика, его умение убедительно обосновать принятое им решение.

Наконец, настроение оценщика и его желание, может быть сочувствовать потерпевшему, и при этом, как говорят, остаться с холодной головой. Все это во многом облегчает работу страховщика при дальнейшем общении со страхователем.

Известно, что никто не отрицает роль оценщика ТС, эксперта в этом процессе урегулирования.

Но на деле оказывается этого недостаточно. Что бы достойно себя вести быть до конца объективным профессионалом и психологом, он должен иметь необходимое для работы: информационное и программное обеспечение, хорошие условия для работы (оборудованное место для осмотра, быстродействующий интернет и др.).

Но это не все. Он должен иметь возможность заработать.

Сразу скажем тарифы, за оказанную оценщику услугу отдельными страховыми организациями не поднимались более трех-четырех лет. Мы отстаем значительно по стоимости оказываемой услуги от наших коллег по оценке имущества, автоэкспертизе в республике, не говоря о наших коллегах в соседних странах

.Кроме того тариф за одну и ту же услугу отличаются почти в 2 раза. В некоторых случаях планируются оценщику нормы выработки в месяц. Все это приводит к ненормированным и экстремальным условия работы. Кроме того оценщик обязан по расписанию работать в любых погодных условиях при перепаде температур. Это, порой, сопровождается заметной усталостью во время рабочего дня, что не исключает ошибки, которые он может допустить при осмотре поврежденного ТС, расчетах. Кто работал в этой профессии и кто работает теперь знает какие испытывает оценщик нагрузки. Некоторые получает заболевания простудного характера, суставов, сердечнососудистой системы. Качество их жизни снижается. Некоторые вынуждены подрабатывать, выполняя не свойственную им работу по специальности

Президент Республики Беларусь Лукашенко А. Г. на совещании в академии наук высоко оценил роль экспертизы и экспертов.

И действительно это так. Это можно сказать элитный слой нашего сообщества оценочной и страховой деятельности, специалистов с особыми и накопленными знаниями, которые востребованы в стране.

Буквально на прошлой неделе Центр криминалистики и экспертизы посещал Председатель Совета республики Национального собрания Мясникович М.В., он так же интересовался условиями работы основных исполнителей - экспертов.

Думаю, наше предствительное собрание – конференция, может попросить руководство ББТС, в лице генерального директора Антона Петровича Авсейко, как генерального директора ББТС и члена наблюдательного совета, председателя правления ассоциации страховщиков Мерзлякову Ирину Валерьевну, совместно со страховыми организациями рассмотреть это состояние, в части вопросов упорядочивания и повышения тарифов за оказанную услугу оценщиками ТС, условий труда у работодателей и определить стратегию по укреплению статуса оценщиков ТС.

Если по этому вопросу не принять должных мер, далее ситуация может осложниться. Создается критическая ситуация с ротацией и сохранением института оценки ТС. Имидж оценщика падает. Например, если в предыдущие годы в Центре Минфина было подготовлено по 2-3 группы специалистов по оценке ТС, то в этом году ни одной группы.

В тоже время никто не снимает высоких требований к оценщикам. Аттестация и программа тестирования постоянно обновляются по критерию трехуровневой аттестации: ассистента - оценщика ТС, оценщика ТС и эксперта-оценщика ТС. Анализ последних аттестаций показывает, что только 65% оценщиков ТС проходят аттестацию с первого раза.

Мы видим недостатки в подготовке оценщиков ТС. Планируется в дальнейшем расширить практикум, использовать форму наставничества в период стажировки будущего оценщика. Ввести начальный уровень оценщик ТС - стажер, с тем, чтобы он смог во время стажировки работать в области оценки.

8. Уважаемые коллеги, важным достижением в реализации указанной концепции является создание в Республике Беларусь объединенного программного комплекса (ОПК), который позволяет производить расчет стоимости восстановительного ремонта различных типов и модификаций ТС производства стран дальнего зарубежья и СНГ, подлежащих страхованию (См. слайд 4, 5). Это легковые и грузовые ТС, прицепы и полуприцепы, мотоциклы, специальные ТС, в том числе и колесные тракторы.

Функциональная схема ОПК выполнена на основу трех уровневой самой устойчивой иерархической структуры.

Она включает:

веб сайты в виде программных модулей Евротакс, ДАТ, БАЭС со своими алгоритмами и операционными базами данных;

программное приложение в виде переменных баз данных стоимости частей ТС и ремонтных материалов;

стоимости регионального нормо-часа организаций автосервиса, включенных в реестр.

Эти два функционала объединяет, так называемый средний слой (МИДЛ), включающий интерфейс ввода и вывода исходных данных и идентификаторов, а также алгоритм по обеспечению автоматического взаимодействия програм веб сайтов и программного приложения.

По сути это может представлять интеллектуальный комплекс «программу-робот».

Мы готовы участвовать в тендере по использованию ПО для целей оценки и страхования ТС в странах Евразийского союза.

Подробно о функционировании ОПК будет сообщено в отдельном докладе.

В работах по интеграции программ и создании переменных баз данных, алгоритмов интерфейса ОПК принимали участие УП БАЭС, ИП Зеленский, ББТС, БРУСП «Белгосстрах», ДАТ-Рус и правообладатели фирмы DAT.

Большое спасибо всем участникам за проделанную многолетнюю работу

На слайде. показана схема функционирования программного обеспечения, применяемого в РБ в офлайне и онлайне.

Спасибо за внимание.