**Особенности работы оценщика ТС в условиях**

**организаций автосервиса**

Гаевский Вячеслав Геннадьевич,

оценщик ТС, мастер БАЭС

Приветствую коллег, собравшихся в этом зале. Все мы здесь собратья по цеху, всех нас объединяет и делает коллегами единая задача – регулирование ущерба, нанесенного транспортному средству в результате ДТП.

* 1. Представление

Работаю я в настоящее время мастером-приемщиком заказов на СТО «Имос-Сервис». Специализация СТО – кузовной ремонт.

Судьба так распорядилась, что я и оценщиком транспортных средств работаю уже 15 лет, и в страховой компании некоторое время работал, а теперь на СТО. Так что проблемы каждого из присутствующих знаю как бы изнутри, не понаслышке. Продолжаю работать в качестве оценщика, работаю по договорам с большинством страховых компаний как индивидуальный предприниматель. Сотрудничество основано на взаимном доверии и практика показывает, что взаимодействие СТО и страховой компании при постоянном присутствии на СТО квалифицированного оценщика помогает разрешать многие ежедневно возникающие проблемы. Это и оперативное проведение дополнительных осмотров по заявкам страховых компаний (без томительного ожидания и затяжки времени ремонта), и грамотное прочтение актов осмотра, и квалифицированная трактовка калькуляций (иногда довольно запутанных по содержанию) и донесение до сознания работников СТО мысли, что мы работаем со страховой компанией и необходимо учитывать также и её интересы.

* 1. Задача выступления: оценка взаимодействия в сфере оказания услуг по восстановлению ТС при обязательном страховании гражданской ответственности владельцев ТС.

С 1-го июля 2014 года в связи с введением в действие новых нормативных правовых документов по страхованию мы вместе поставлены в такие условия работы, что приходится по-новому подходить к процессу регулирования убытка. Все чаще страховые компании направляют потерпевших граждан в ДТП ремонтировать свои ТС на СТО.

Естественно, возрастает ответственность за составленный оценщиком акт осмотра поврежденного ТС и рассчитанную им калькуляцию восстановительного ремонта. Не секрет, что подавляющее большинство выплаченных страховыми компаниями денег непосредственно потерпевшему оседает сегодня в теневом бизнесе. А мастеру из гаража совсем не обязательно изучать калькуляции. Так как заказ-наряды он не составляет.

Совсем другое дело в СТО. Мы работаем официально и, если в калькуляции имеются недоработки, то это влечет за собой падение нашей прибыли. Слесарю сложно объяснить, почему в калькуляции занижены трудоемкости работ и абсолютно не учтены некоторые необходимые операции.

Поэтому при приемке в ремонт ТС необходимо внимательно изучать труды коллег-оценщиков ТС, что бы избежать неприятных вопросов уже в цеху. Хотя вроде бы эти калькуляции уже проверялись специалистами страховой компании.

Проработав некоторое время на СТО и изучив достаточно большое количество актов осмотра и калькуляций, я пришел к выводу, что необходимо поделиться с коллегами наболевшим, по-дружески подсказать некоторые моменты, поделиться опытом работы оценщика в условиях СТО. Возможно, это поможет Вам наладить более конструктивные отношения с СТО и избежать иной раз и конфликтов.

1. Основная часть

2.1. Осмотр ТС. Основные недостатки осмотра состояния ТС.

2.1.1. Качественно проведенный осмотр – залог грамотного урегулирования убытка. Успех закладывается при осмотре поврежденного ТС. Опять же надо учитывать, что мы работаем в области обязательного страхования, и что-либо изменить в акте осмотра сложновато. Поэтому постараемся быть предельно внимательными. У нас, оценщиков, действительно очень ответственная профессия.

2.1.2. При поверхностно (внешнем) изучении ТС не замечаются очевидные повреждения, относящиеся к страховому случаю. Практически не рассматриваются результаты вторичной деформации сопряженных частей.

2.1.3. Очевидное занижение назначенных трудоемкостей восстановительного ремонта (видимо следствие слабой практики оценщика).

2.1.4. Пренебрежение к дефектам эксплуатации (замечаем незначительные повреждения от ДТП, но в упор не хотим видеть значительные доаварийные повреждения (в частности коррозию частей ТС). За это несет затраты СТО (повышенная сложность восстановления и необходимость сохранять гарантийные обязательства по ранее имевшимся повреждениям). Опять же налицо игнорирование интересов страховой компании.

2.1.5. Очень часто назначается замена наружных панелей дверей. В программе Audatex они конечно есть, только в реальном ремонте – увы.

2.1.6. Окраска пятном. Это отдельная история. Я понимаю, где-то и можно применить эту технологию, но нам дай волю, так всю машину пятнами покрасим без разбора. А клиент требует, что бы авто было покрашено лучше, чем на заводе.

2.1.7. Ремонт бамперов.

Ремонтировать можно все, но есть нюансы. Все, кто участвовал в семинарах, проводимых фирмой 3М, а в зале, я точно знаю, есть такие специалисты и они понимают, о чем я хочу сказать. Можно отремонтировать большой разрыв, даже фрагмент вставить и все будет красиво. Но, когда напрочь оторваны элементы крепления и они имеют сложную конфигурацию и тонкое сечение – успех ремонта маловероятен.

2.1.8. Ремонт алюминиевых деталей и глушителей.

Некоторые из присутствующих знают СТО в г. Минске, которые производят эти виды работ. Поделитесь информацией. Только проверенной, испытанной реально, с гарантией качества подобных работ. Нет, я не слышал о таких СТО. А то у нас только слухи и небылицы ходят на эту тему.

2.1.9. Безпокрасочное удаление вмятин. Прекрасное новшество! Но ведь есть же случаи, когда это неприменимо, либо экономически нецелесообразно. Однако подход у многих стандартный: нет повреждения ЛКП – значит безпокрасочное удаление вмятины. Прекрасно, кстати, объясняет особенности безпокрасочного удаления директор СТО «Сто кузовов», а ведь практически все оценщики во время обучения посещали эту станцию и внимательно (некоторые не очень) слушали как этот процесс осуществляется.

2.1.10. Назначение стапельных работ.

При повреждении ТС может быть перекос проема капота. Мало кто из оценщиков назначает максимальное значение трудоемкости ремонтных работ. Обычно, как правило 2-3 нормо-часа и все. А дальше вытягивайте как хотите. Где в акте осмотра ТС запись об установке ТС на стапель или хотя бы его закреплении-фиксации? Когда в этом случае отправляешь на согласование заказ/наряд СТО в страховую компанию, получаешь естественный ответ в акте осмотра использование стапеля не предусмотрено. В таком случае, например, получается передняя стойка завалена внутрь, вроде бы и перекос назначается небольшой. Ну так приезжайте вместе с представителем страховой компании и будем втроем (комиссионно, так сказать, удерживать автомобиль от перемещения).

2.1.11. Акт осмотра должен выглядеть как документ. Огромная просьба, пишите все в соответствующих графах, не превращайте акт осмотра в свободное повествование. Почерк у всех разный, иногда трудно прочитать, а если ещё в свободной форме повествовать… Приходится в таких случаях звонить автору, а иногда он и сам с трудом разбирает свои записи.

Очень приятно работать с актом осмотра, в котором проставлены коды частей и работ, почти на всех СТО есть программа и это значительно упрощает всем без исключения работу. Мы в этом случае, как говорят «разговариваем на одном языке». Это очень важно.

2.2. Расчет калькуляции восстановительного ремонта

2.2.1. Большая беда в том, что калькуляцию очень часто делают специалисты, не видевшие конкретное ТС, а зачастую и не представляющие как оно выглядит. Я понимаю, специализация, экономия на квалифицированном труде. Но, господа оценщики, вы ведь ставите свой штамп на официальном документе и несете ответственность за все, что другой специалист рассчитал с помощью программы. Внимательно прочитайте калькуляцию по стоимости ремонта ТС. В страховых компаниях работают опытные специалисты, проверяющие калькуляции и другие документы по конкретному страховому случаю, но иногда складывается впечатление, что там проверяют: только дату ДТП, курс евро и процент износа частей ТС.

2.2.3. Очень мало уделяется внимания технологии восстановления ТС. Трудоемкость разборки/сборки съемных кузовных элементов, бамперов явно занижены, зачастую нормативы введены со звездочкой (т.е. по усмотрению оценщика). Обычно это сразу настораживает. Никто не спорит, надо экономить, но почему только за счет СТО. Слесарь ведь тоже за зарплату работает и четко знает, что за это нормативное время (со звездочкой), эти операции он не в состоянии сделать.

2.2.4. При замене несъемных элементов кузова в качестве материалов используются только лакокрасочные материалы. Кроме их ещё используется и сварочная проволока, шпатлевка (иногда много), консерванты, герметики сварных швов. Это дорогие материалы. Это должны понимать и работники страховых компаний. Возможно, в первую очередь. Это уже фактические затраты СТО, а не теоретический расчет оценщика.

2.2.5. Восстановление деталей бывших в употреблении (б/у).

Деталь б/у не может быть идеальной, есть недостатки и их надо устранять. Естественно в калькуляции об этом не напишешь, не посчитаешь. Наверное, в этом случае СТО вправе претендовать на какое-то возмещение своих затрат. Я думаю, об этом надо в нормативных документах где-то прописать.

2.2.6. Вторичное использование деталей.

На кузовных элементах встречаются различные накладки, эмблемы, фирменные знаки. Для ремонта детали их необходимо снимать (или менять, если невозможно переустановить). По программе они одноразовые, но мы из экономии средств их снова используем. Норматив замены, как правило, невелик. Однако подготавливается к вторичному использованию довольно дорогая деталь и соответственно время подготовки достаточно продолжительное. Думаю, что стоит как-то регламентировать эти нормативы (возможно на уровне рекомендаций ББТС).

2.2.7. Часто в калькуляции встречаются замены деталей, которые приходят на сервисное СТО окрашенными (накладки, зеркала, решетки). Соответственно в расчете нет ни времени на окраску, ни необходимых материалов. В случае, если устанавливается такая деталь б/у, то она вначале доводится до товарного вида. Такие затраты опять за счет СТО?

2.2.8. Хотелось бы отметить ещё один момент. Потерпевший владелец ТС, как правило, пытается заставить нас отремонтировать свое поврежденное ТС так, чтобы он был лучше нового. Это касается и подбора цвета и идеальных зазоров проемов, чего частенько и на новых ТС не достигается. Важно как-то проводить работу с уважаемыми владельцами ТС, в том числе и при страховании. Разъяснять, что автомобиль, прежде всего средство передвижения, а не предмет искусства. Я надеюсь, что мы когда-нибудь начнем цивилизованно к этому вопросу относиться.

1. Заключение

3.1. В соответствии с действиями новых нормативных правовых документов по страхованию работа связанная с направлением страховых компаний в ремонт поврежденного ТС с согласия потерпевшего только разворачивается и есть понимание, что стратегия выбрана верная. Во всяком случае, это выгодно потерпевшему владельцу ТС, СТО и в целом государству. Хлопотно, пожалуй, страховым компаниям. Да вот ещё теперь и оценщикам ТС. Возможно, многие не готовы к работе под таким прессом (потерпевший, страховая компания, а теперь ещё и СТО). Но я надеюсь, что придет определенный опыт, дополнительные знания и все наладится.

3.2. И, наконец, главное пожелание. Давайте будем уважать друг друга и вместе тянуть наш воз, он у нас действительно общий. Вспомните басню Крылова, однажды лебедь, рак и щука… Есть же чему поучиться!

Благодарю за внимание!