

УДК 629.331

## ВЛИЯНИЕ КОМПЕТЕНЦИЙ АВТОЭКСПЕРТОВ НА ОРГАНИЗАЦИЮ ВОССТАНОВИТЕЛЬНОГО РЕМОНТА ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ В РФ

С. Г. Зубрицкий, к. т. н., доц., П. А. Красавин, к. т. н., доц. / ФГУП «НАМИ»  
И. И. Тупицын, магистрант / Московский политехнический университет

### ВВЕДЕНИЕ

Автоэкспертная деятельность имеет отношение ко всем организациям, взаимодействующим в системе ОСАГО. А лицо, которое непосредственно или опосредованно вносит вклад в составление итоговой калькуляции стоимости восстановительного ремонта повреждённого автомобиля после ДТП, осуществляет автоэкспертную деятельность. Поэтому она является наиболее широким, общим звеном, связывающим все проблемы при возмещении ущерба владельцам повреждённых автомобилей. Исходя из этого необходимо выявить основные нерешённые вопросы актуального состояния автотехнической экспертизы и её влияние на другие сферы деятельности.

На сегодняшний день взаимодействие между страховыми компаниями, автовладельцами (клиентами) и техническими центрами обслуживания транспортных средств оставляет желать лучшего [4], что сказывается в первую очередь на автовладельцах, у которых возникают серьёзные проблемы при организации восстановительного ремонта транспортного средства после ДТП по ОСАГО [1, 2, 3]. Стоит отметить, что страховые компании и страховой брокер техцентра заключают двусторонний договор. Это означает, что брокер предоставляет скидки (для каждой страховой компании свои) на оплату запасных частей автомобиля и продаёт полисы ОСАГО этих компаний, а страховые компании, в свою очередь, обеспечивают цеха технического центра загруженностью по работам. Попробуем разобраться в этой сложной ситуации, обратившись сперва к экономической стороне проблемы.

### ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЗАВИСИМОСТЬ КОМПЕТЕНЦИЙ АВТОЭКСПЕРТОВ

Дело в том, что если рассматривать технические центры (автосервисы) как исполнителей заказов на восстановительный ремонт транспортных средств по ОСАГО, то приоритетом для них является оплата предоставляемых ими услуг, а также оплата стоимости закупаемых запчастей и расходных материалов. Их стоимость устанавливается заводом-изготовителем (то есть рынком) и корректируется конкретными условиями ремонта техцентра (ТЦ). От этих условий зависит их основной доход и целевая направленность восстановительного ремонта. У официальных дилеров такие параметры, как стоимость выполнения определённых видов работ и стоимость предлагаемых ими запасных частей и дополнительного оборудования, прописываются в документах, а значит, требуют соблюдения. За соблюдением правил, прописанных в документах, следит головной дилерский центр конкретной марки автомобиля в Российской Федерации. Это противоречит единой методике оценки ущерба и её справочникам, учитывающим лишь средние цены автодилеров по региону.

Для страховых компаний (СК) дело обстоит несколько иначе. Для СК предоставляемые услуги являются больше бизнесом, поэтому они стараются сократить выплаты на одного потерпевшего. Безусловно, прибыль автостраховщиков зависит от количества клиентов, пользующихся их услугами, а также от предельной суммы выплат на одного клиента в страховом случае. Следовательно, доходы СК составляют суммарные взносы от клиентов за определённый период, а расходы — выплаты клиентам по страховым случаям.

Как видно из вышесказанного, экономические интересы сторон в получении прибыли диаметрально противоположны. При этом каждая из этих сторон непосредственно влияет на расчёт стоимости восстановительного ремонта ТС и составление итоговой калькуляции, поэтому при согласовании стоимости восстановительного ремонта и возникают существенные проблемы.

ИДЕАЛЬНЫЙ ЦИКЛ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ  
АВТОЭКСПЕРТОВ

Рассмотрим основной комплекс этапов согласования, практикуемый в официальных дилерских центрах, который направлен в первую очередь на создание комфорта для клиентов в условиях высочайшего качества предоставляемых услуг. Это справедливо, так как в условиях сильной зависимости действий дилеров от требований завода-изготовителя наиболее целесообразно считать точкой отсчёта действия работников ТЦ. Работа малярно-кузовного цеха (МКЦ) автомастерской начинается с передачи направления на ремонт (и сопутствующих документов) от оформителя мастеру-приёмщику. Последний фиксирует повреждения автомобиля в присутствии владельца авто и записывает причину обращения автовладельца в ТЦ более подробно. После этого в акте осмотра автомобиля на иллюстрации (графа «Осмотр автомобиля») отмечаются имеющиеся видимые повреждения кузовных элементов и лакокрасочного покрытия (ЛКП). При наличии спорных моментов записываются соответствующие примечания, касающиеся внешнего и внутреннего осмотра автомобиля. Если автомобиль получил в результате ДТП так называемые незначительные повреждения, то в таком случае отсутствует необходимость в оформлении дефектовочной ведомости, а расчёт стоимости восстановительного ремонта можно провести и по акту осмотра. При условии, что СК полностью согласна с заключением осмотра ТЦ, получаем минимальный набор действий по согласованию стоимости восстановительного ремонта ТС, приведённый на рис. 1.

Этот вариант движения автомобиля по административным звеньям МКЦ идеализирован и представляет собой кратчайший по времени путь от приёма ТС до его сдачи клиенту. В реальной ситуации могут возникнуть дополнительные нюансы, встраивающиеся в данную схему, что существенно замедлит весь процесс.

АКТУАЛЬНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ, РЕАЛИЗОВАННОЕ  
НА СЕГОДНЯШНИЙ ДЕНЬ

Ветвь 1 — акт согласия (начало — в пункте 4, конец — в пункте 6 (см. рис. 1)). Первым и самым распространённым вариантом является модель, учитывающая акт согласия. Предварительный расчёт по акту осмотра ТС в таком случае необязателен, но используется для предварительной оценки стоимости восстановительного ремонта данного ТС. Инженер по согласованию дополняет список мастера-приёмщика посредством специализированной компьютерной программы расчёта по результатам проведённой дефектовки. Составляет акт согласия, куда переносит данные об автомобиле и содержание дефектовочной ведомости, подкрепляя их распечаткой из специализированной компьютерной программы. После этого он отправляет составленный пакет документов, подкреплённый фотографиями дефектов ТС, по электронной почте в соответствующую страховую компанию.

Ветвь 2 — акт разногласий (начало — в пункте 6, конец — в пункте 7 (см. рис. 1)). После отправления вышеуказанных документов (направления на ремонт, акта согласия, подкреплённого фотографиями дефектов) в страховую компанию может прийти ответ, содержащий указание на превышение количества нормо-часов на выполнение восстановительного ремонта или несогласие с тем или иным комментарием. Тогда задачей инженера по согласованию будет договориться со страховой компанией и доказать свою точку зрения, если необходимо, подкрепив её дополнительными фотографиями. В случае неудачи с согласованием каких-либо работ он должен предупредить клиента, что некоторую часть восстановительного ремонта придётся оплатить самому клиенту. Если клиент откажется, то будут выполняться только те работы по восстановительному ремонту ТС, которые согласованы и оплачиваются страховой компанией.

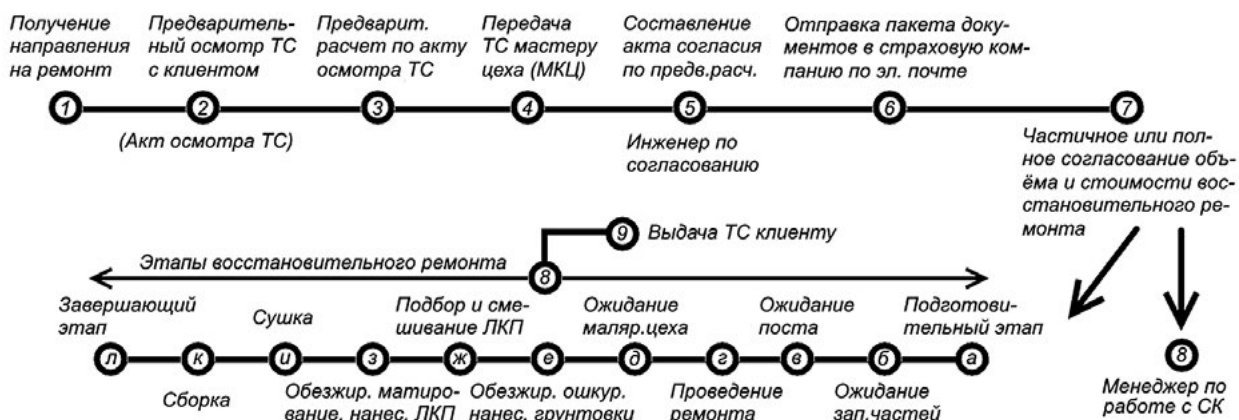


Рисунок 1. Идеальное взаимодействие СК и ТЦ

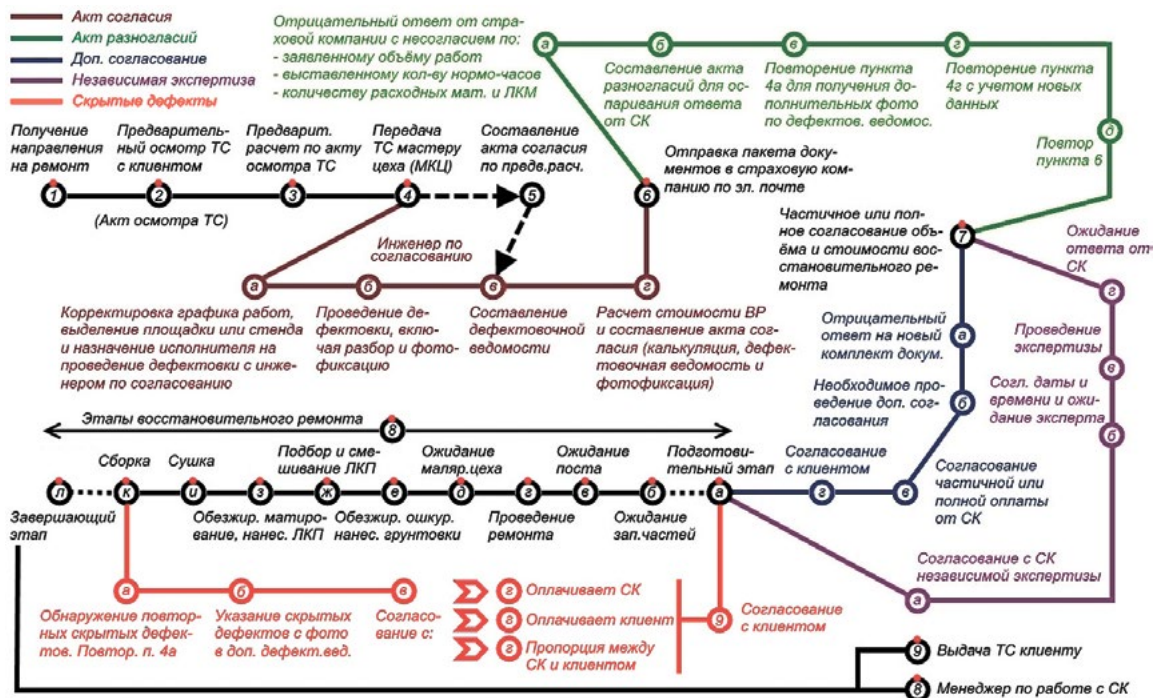


Рисунок 2. Полная модель согласования стоимости восстановительного ремонта ТС

Ветвь 3 — дополнительное согласование (начало — в пункте 7, конец — в пункте 8 (см. рис. 1)). В случае категорического несогласия СК с точкой зрения инженера по согласованию возникает этап дополнительного согласования. Этот этап включает в себя интенсивное доказательство своей правоты обеими сторонами, использующими при этом распечатки из различных лицензионных программ расчёта, фотофиксацию и сведения с места ДТП. Результатом этапа будет являться частичное или полное согласование стоимости восстановительного ремонта ТС.

Ветвь 4 — независимая экспертная оценка (начало — в пункте 8а, конец — в пункте 7 (см. рис. 1)). В случае если не удалось найти компромисс на предыдущем этапе, страховые компании присылают независимых экспертов для проведения дефектовки. В таком случае её проводят уже независимый эксперт и инженер по согласованию. После осмотра эксперт заполняет свою дефектовочную ведомость с указанием нормо-часов. После получения ответа от СК результатом этапа становится полное или частичное согласование.

Ветвь 5 — скрытые дефекты при сборке ТС (начало — в пункте 8к, конец — в пункте 9 или 8а (см. рис. 1)). Также помимо скрытых дефектов есть ещё повторные скрытые дефекты, которые сложно выявить при разборке (например, один только передний бампер может содержать до четырёх лонжеронов, решётки, молдинги, крепление фар, различные крепления узлов и агрегатов, ходовые огни, парктроники и т. д.). Повторные скрытые

дефекты встречаются очень редко, но идентифицировать их можно только при сборке ТС. Если такие дефекты всё же есть, то требуется дополнительное согласование вопроса между ТЦ и СК.

Как показывает практика, возникают подобные разногласия между СК и ТЦ не так уж редко, что происходит из-за противоречий в документации ТЦ и единой методике оценки ущерба. Организация системы расчёта стоимости восстановительного ремонта ТС определена не совсем точно. Из неё следует, что каждая сторона пытается защитить свои права и доказать свою точку зрения в отношении проведённой технической экспертизы. В результате, в зависимости от настойчивости и принципиальности позиций, имеет место возникновение всех дополнительных этапов в показанной ранее схеме взаимодействия. Если представить это в виде схемы, то она будет выглядеть так, как показано на рис. 2.

Проведём несложный расчёт. Кратчайший путь автомобиля по модели согласования стоимости ремонта составляет девять позиций (рис. 2). Как видно из схемы, первый этап включает четыре позиции, второй — пять позиций, третий — четыре позиции, четвёртый — четыре позиции, пятый — четыре позиции. Таким образом, критический путь составляет: 9 позиций основного пути + 21 позиция дополнительного пути = 30 позиций, что превышает основной примерно в три раза. Очевидно, что возникают большие временные затраты на восстановительный ремонт, являющиеся на самом деле

проблемой согласования его стоимости, что, соответственно, не устраивает ни клиента, ни СК, ни ТЦ.

Если учесть также тот факт, что расчёты по единой методике оценки ущерба предусматривают средние величины по предприятиям, то такая ситуация вынуждает многие технические центры уходить из системы восстановления автомобиля по ОСАГО и не осуществлять восстановительный ремонт по направлениям от страховых компаний. Недостаточная организация взаимодействия также негативно отражается и на страховых компаниях, что выражается в судебных разбирательствах с клиентами, которые вынуждены ждать свои автомобили в течение всего этапа согласования. Всё это отрицательно влияет на взаимоотношения СК и ТЦ, экономические интересы которых и так существенно разнятся. Однако необходимо понимать, что бизнес автострахования является общим для СК и ТЦ, поэтому встаёт вопрос о равнозначном учёте интересов сторон в целях координации их действий и формирования единых основ бизнеса, что можно реализовать благодаря должной организации взаимодействия между СК и ТЦ, а также путём осуществления защиты прав потребителя (клиента) в сфере ОСАГО в полной мере.

#### ВЫВОДЫ

Отправной точкой расчёта стоимости нормо-часов ремонтно-восстановительных работ, запасных частей, ЛКМ и объёма используемых расходных материалов для дилеров должны стать предписания заводов-изготовителей. Однако данное предложение должно быть закреплено действующими нормативно-правовыми документами. Реализация мероприятий подобного рода позволит укрепить экономическое взаимодействие сторон по формированию общего бизнеса, а также обрести взаимопонимание по возникшим вопросам. Ведь только в условиях правильной организации взаимодействия всех сторон — участников восстановительного ремонта ТС по ОСАГО возможно осуществить защиту прав потребителей в полной мере [5].

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Федеральный закон «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» от 25 апреля 2002 года № 40-ФЗ (действующая редакция, 2016) // КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_36528/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_36528/) (дата обращения: 01.09.2016).
2. Общие основания ответственности за причинение вреда: статья 1064 Гражданского кодекса Российской Федерации (часть вторая) от 26 января 1996 года № 14-ФЗ (ред. от 28 марта 2017 года) // КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_9027/c511835e25e63740cf185038b1ad056526f814e9/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/c511835e25e63740cf185038b1ad056526f814e9/) (дата обращения: 01.09.2016).
3. Ответственность за вред, причинённый деятельностью, создающей повышенную опасность для окружающих: статья 1079 Гражданского кодекса Российской Федерации (часть вторая) от 26 января 1996 года № 14-ФЗ (ред. от 28 марта 2017 года) // КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_9027/27fb9de9d0fa6adb1f00e22c245b99251d5bd23f/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/27fb9de9d0fa6adb1f00e22c245b99251d5bd23f/) (дата обращения: 01.09.2016).
4. Зубрицкий С. Г. Совершенствование механизма оценки стоимости восстановительного ремонта повреждённых автомобилей в сфере обязательного страхования / С. Г. Зубрицкий, И. И. Тупицын // Universum: технические науки: электронный научный журнал. — 2015. — № 10 (21) [Электронный ресурс]. URL: <http://7universum.com/ru/tech/archive/item/2674> (дата обращения: 01.09.2016).
5. Зубрицкий С. Г. Разработка интерактивного поста в качестве центра пересечения интересов взаимодействующих сторон в сфере обязательного страхования автогражданской ответственности / С. Г. Зубрицкий, И. И. Тупицын // Universum: технические науки: электронный научный журнал. — 2015. — № 11 (22) [Электронный ресурс]. URL: <http://7universum.com/ru/tech/archive/item/2770> (дата обращения: 01.09.2016).