

НАУЧНАЯ СТАТЬЯ

УДК 368.2

DOI: <https://doi.org/10.30932/1992-3252-2023-21-5-12>

Мир транспорта. 2023. Т. 21. № 5 (108). С. 106–114

Результаты конъюнктурного исследования деятельности по ремонту автотранспорта по договорам ОСАГО

**Александр Андреевич Цыганов***Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации, Москва, Россия.**✉ al_ts@rambler.ru.**ORCID 0000-0001-8572-3248, Scopus ID: 56962746400.***Александр ЦЫГАНОВ****АННОТАЦИЯ**

В 2022 году возникли сложности с поставками автомобильных запчастей, что в том числе вызвало затруднения с ремонтом застрахованного автотранспорта. В конце 2022 года Департаментом страхования и экономики социальной сферы Финансового университета в рамках осуществляемых прикладных научно-исследовательских работ (ПНИР) было проведено конъюнктурное исследование станций технического обслуживания, которое помогло выявить основные возникшие проблемы и перспективы развития практики ремонта по направлениям от страховых компаний. Основная гипотеза исследования – в связи с существенным изменением сроков ремонта поменялось и отношение автовладельцев к использованию восстановленных и неоригинальных запчастей, что вызвало необходимость изменения практики работы российских сервисных центров, а также их

стратегии развития на кратко- и среднесрочную перспективу.

Среди выявленных в ходе исследования проблемных вопросов: изменение отношения к использованию бывших в употреблении запчастей, аналогов оригинальных запчастей, увеличение сроков ремонта. В статье даётся потребительская оценка влияния этих факторов на качество ремонта.

Качество бывших в употреблении запасных частей, если замена детали не влияет на безопасность эксплуатации автомобиля, большинство неавторизованных сервисов оценивает как приемлемое. При этом клиенты автосервисов готовы понижать категорию запчастей, чтобы ускорить ремонт или снизить цену ремонта. На решение оказывает влияние возраст машины и вероятность получения скидки или сокращения срока ремонта.

Ключевые слова: транспорт, ремонт, страхование, запчасти, станция технического обслуживания.

Для цитирования: Цыганов А. А. Результаты конъюнктурного исследования деятельности по ремонту автотранспорта по договорам ОСАГО // Мир транспорта. 2023. Т. 21. № 5 (108). С. 106–114. DOI: <https://doi.org/10.30932/1992-3252-2023-21-5-12>.

Полный текст статьи на английском языке публикуется во второй части данного выпуска.
The full text of the article in English is published in the second part of the issue.

ВВЕДЕНИЕ

В течение 2022 года ситуация с новыми запчастями вызвала беспокойство как у автовладельцев, так и у страховых организаций, которые столкнулись со сложностями при выполнении ремонта застрахованного транспорта, что было связано как с повышением стоимости автозапчастей, так и с усложнением логистики и сроков поставок, а также опасениями по росту угонов и страхового мошенничества. Это вызвало необходимость конъюнктурного исследования для прояснения ситуации и выявления предпринимательских настроений среди собственников и менеджмента станций технического обслуживания. Также гипотезой исследования было изменение потребительских настроений в части использования неоригинальных и восстановленных запчастей при ремонте, в том числе в рамках ОСАГО, с «негативного» на «допускающее использование» таких запчастей в случае отсутствия влияния на безопасность дорожного движения. Опрос проводился в конце 2022 года и отражает сложившуюся на тот момент ситуацию.

МЕТОДОЛОГИЯ

При определении целей и вопросов исследования были изучены публикации по тематике организации автотранспортного обслуживания [1–3] и современным проблемам рынка автострахования и в первую очередь наиболее массового и социального вида – обязательного страхования ответственности владельцев транспортных средств (ОСАГО), в том числе его эффективности [4], учёту региональной российской специфики [5], генезису развития [6].

При разработке анкеты учитывались мнения по развитию рынка автострахования (ОСАГО и каско), анализ проблем и перспектив [7, 8], законодательные ограничения и инициативы по изменению практики реализации ОСАГО [9–11]. Проблемы защиты прав потребителей страховых услуг [12] и общественное восприятие страховой деятельности применительно к автострахованию [13, 14], в том числе вопросы тарификации и обоснованности страхового тарифа [15], противодействия страховому мошенничеству [16] также оказали своё влияние на постановку вопросов исследо-

вания и непосредственно анкеты для конъюнктурного опроса.

В итоге по специально составленной оригинальной анкете¹ в конце 2022 года Департамент страхования и экономики социальной сферы Финансового университета провёл конъюнктурное исследование, посвящённое вопросам организации ремонта автомашин и оценке изменений, связанных с логистическими проблемами на рынке автозапчастей. В исследовании приняли участие 45 компаний, объединяющих 880 станций технического обслуживания. По нашей оценке, такое количество участников опроса составляет от 1,3 до 2,2 % от общего числа компаний, оказывающих услуги автосервиса в России. В исследовании приняли участие компании из разных регионов России, включая области Центральной России, Сибирь, Дальний Восток и республики СКФО.

РЕЗУЛЬТАТЫ

В настоящее время в России (по разным оценкам) насчитывается от 40² до 70 тысяч³ автосервисов. Разница в численности возникает из-за учёта различных услуг (автомойка, шиномонтаж, кузовной ремонт), не все из которых связаны с ремонтом автотранспорта после ДТП и, соответственно, не все из таких компаний работают со страховщиками по программам ОСАГО и каско. Важно и то, что по оценке Автостата более 52 % работ по ремонту и обслуживанию автомашин проводятся гражданами самостоятельно или у частных мастеров, предпочитающих не выходить за рамки «гаражной» экономики, при этом общий объём рынка услуг по ремонту и обслуживанию автомобилей в 2021 году оценивается как 681 млрд руб⁴.

¹ В практической части исследования принимали участие преподаватели и научные сотрудники Департамента страхования и экономики социальной сферы Финансового университета Грызенькова Ю.В., Кириллова Н.В., Крутова Л.С., Селиванова М.А., Языков А.Д., руководитель – Цыганов А.А.

² В России – 39 тысяч точек автосервиса. [Электронный ресурс]: <https://www.asn-news.ru/news/44846>. Доступ 25.04.2023.

³ В России около 76 тысяч точек автосервиса. [Электронный ресурс]: <https://www.autostat.ru/news/37240/>. Доступ 25.04.2023.

⁴ В 2021 году на услуги автосервиса россияне потратили более 680 млрд рублей. [Электронный ресурс]: <https://www.autostat.ru/infographics/50348>. Доступ 25.04.2023.



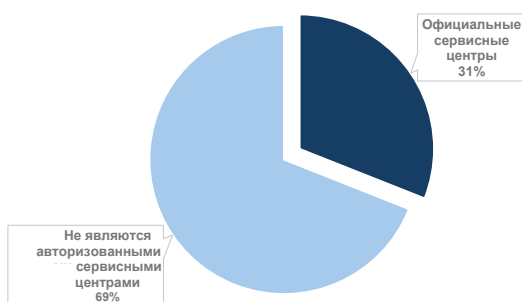


Рис. 1. Распределение участников опроса на официальные и неавторизованные автосервисы, октябрь 2022 года, % от принявших участие в конъюнктурном опросе [здесь и далее приводятся диаграммы на основе исследования, выполненного Департаментом страхования и экономики социальной сферы Финансового университета].

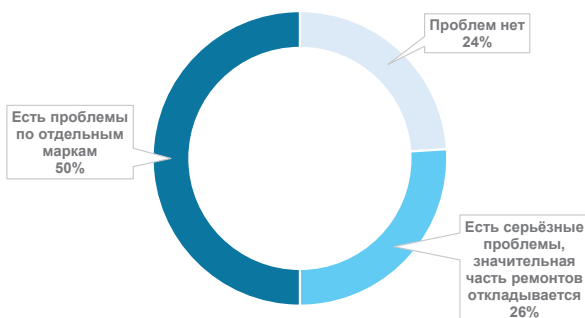


Рис. 2. Распределение ответов на вопрос «Оцените текущий уровень обеспечения запасными частями», октябрь 2022 года, % от принявших участие в конъюнктурном опросе.

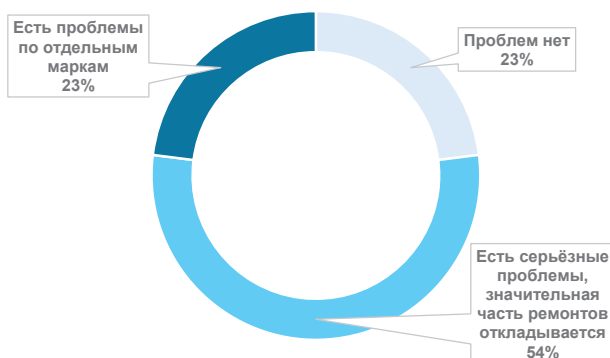


Рис. 3. Распределение ответов на вопрос «Оцените текущий уровень обеспечения запасными частями», октябрь 2022 года, % от компаний – официальных сервисных центров, принявших участие в конъюнктурном опросе.

В 2022 году справочник РСА по средним ценам на запчасти изменялся, в ряде случаев подорожание составило 50 % за год⁵.

Часть автосервисов, принявших участие в конъюнктурном исследовании, объединены в сети или являются подразделениями круп-

ных компаний. 31 % участников опроса являются официальными (авторизованными) сервисами различных автопроизводителей (14 компаний, рис. 1), 11 компаний работают на Дальнем Востоке.

С учётом того, что все принявшие участие в опросе сервисы оказывают услуги по ремонту автомашин по направлениям страховщиков ОСАГО и каско, получившаяся выборка является показательной для рынка услуг

⁵ Запчасти на некоторые марки машин выросли в цене более чем наполовину. [Электронный ресурс]: <https://rg.ru/2022/10/25/komu-remont-dorozhe.html>. Доступ 25.04.2023.

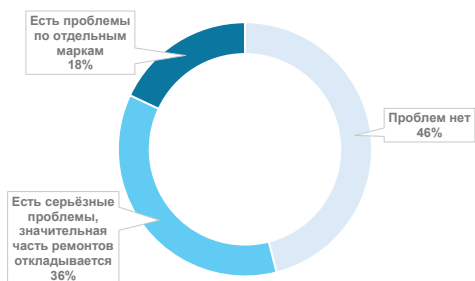


Рис. 4. Распределение ответов на вопрос «Оцените текущий уровень обеспечения запасными частями», октябрь 2022 года, % от дальневосточных компаний, принявших участие в конъюнктурном опросе.

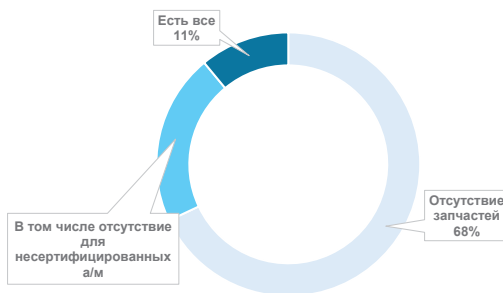


Рис. 5. Распределение ответов на вопрос «Для каких категорий автомобилей Вашего сервисного центра в настоящий момент отсутствуют новые запасные части?», октябрь 2022 года, % от компаний, принявших участие в конъюнктурном опросе.

в области кузовного ремонта, который является наиболее востребованным в рамках ОСАГО.

Уровень обеспеченности запасными частями вызывал серьёзные опасения и затруднения в ремонте (рис. 2, более 26 %), в целом проблемы с обеспеченностью запчастями испытывало большинство автосервисов (76 %). Но в наибольшей степени это явление проявлялось у официальных сервисов (рис. 3), которые должны пользоваться новыми оригинальными запчастями. Более 54 % вынуждены были увеличивать сроки ремонта, а проблемы с запчастями испытывают 77 % официальных автомастерских. Эта оценка совпадает с общероссийскими данными, а большее число случаев увеличения сроков ремонта связано с невозможностью использования бывших в употреблении и неоригинальных деталей в авторизованных мастерских.

Для Дальнего Востока ситуация смягчалась возможностью поставок неоригиналь-

ных запчастей из Китая, географической близостью японских и южнокорейских производителей, но при этом характеризовалась большой сложностью с поставками запчастей для европейских автомашин (рис. 4). Это объясняет превалирование ответов, характеризующих отсутствие проблем с запчастями у существенной части автосервисов (46 %) и вынужденную задержку ремонта у сервисов, обслуживающих европейские марки (36 %). Использование при ремонте и обслуживании бывших в употреблении, восстановленных и неоригинальных запчастей в особенности для несертифицированных автомобилей («праворульные» автомашины) достаточно характерно для российских регионов Дальнего Востока, что снижает остроту проблемы по обеспечению новыми запчастями.

Проблема отсутствия новых запасных частей была характерна в целом для российских автосервисов и практически всех марок (рис. 5): как для несертифицированных

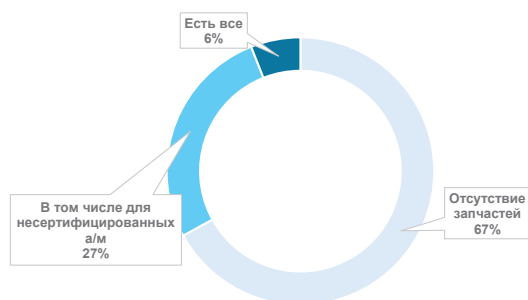


Рис. 6. Распределение ответов на вопрос «Для каких категорий автомобилей Вашего сервисного центра в настоящий момент отсутствуют новые запасные части?», октябрь 2022 года, % от компаний – официальных сервисных центров, принявших участие в конъюнктурном опросе.

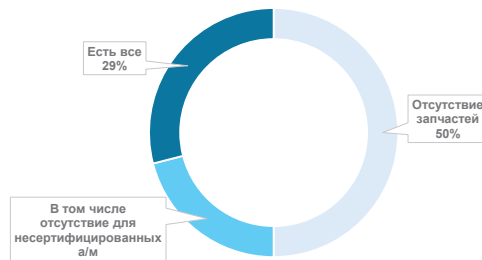


Рис. 7. Распределение ответов на вопрос «Для каких категорий автомобилей Вашего сервисного центра в настоящий момент отсутствуют новые запасные части?», октябрь 2022 года, % от дальневосточных компаний, принявших участие в конъюнктурном опросе.



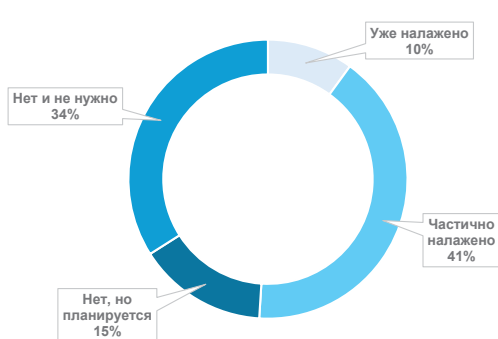


Рис. 8. Распределение ответов на вопрос «Налажено ли у Вас обеспечение новыми запасными частями (например, из третьих стран «параллельный импорт»)», октябрь 2022 года, % от компаний, принявших участие в конъюнктурном опросе.

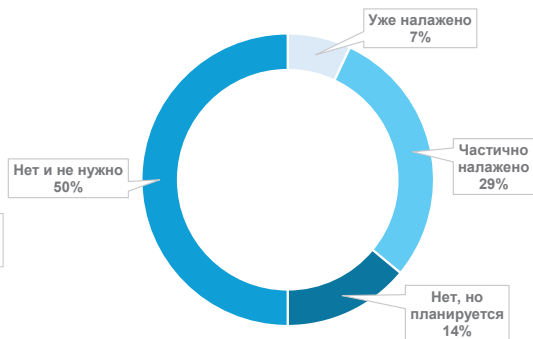


Рис. 9. Распределение ответов на вопрос «Налажено ли у Вас обеспечение новыми запасными частями (например, из третьих стран «параллельный импорт»)», октябрь 2022 года, % от компаний – официальных сервисных центров, принявших участие в конъюнктурном опросе.

(68 %), так и для официальных сервисов (рис. 6, 67 %). Все необходимые запчасти имелись в наличии только у 11 % автосервисов, а проблемы с деталями для несертифицированных автомобилей отмечали 21 % автосервисов, расположенных не только в европейской части России.

На Дальнем Востоке уровень обеспеченности запчастями выше, почти треть респондентов (29 %, рис. 7) отметила наличие всех необходимых автозапчастей. Тем не менее, и здесь уровень обеспокоенности, соответствующий имевшимся проблемам с отсутствием новых запчастей, – 50 %. Тем не менее, и на Дальнем Востоке часть респондентов отмечала проблемы с запчастями для несертифицированных автомобилей – 21 %.

Понятно, что решение проблем с автозапчастями в случае отсутствия возможности

приобретения у официального производителя может осуществляться различными путями, в том числе на основе организации параллельного импорта, который в 2022 году был разрешён в России. В данном случае проявились существенные различия между общероссийскими тенденциями и дальневосточной спецификой авторынка. На рис. 8–10 представлена информация об использовании параллельного импорта в деятельности автосервисов. В той или иной степени использовали или планировали использовать этот канал поставки запчастей 66 % автосервисов (рис. 8).

Официальные автосервисы в большей степени полагались на официальные же поставки, в половине случаев они не рассматривали иных вариантов поставки запчастей (рис. 9), при этом 36 % все же пользовались услугами параллельных импортёров.

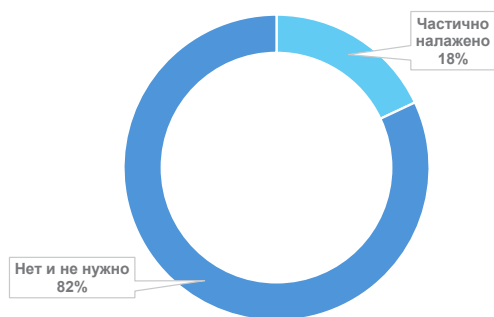


Рис. 10. Распределение ответов на вопрос «Налажено ли у Вас обеспечение новыми запасными частями (например, из третьих стран «параллельный импорт»)», октябрь 2022 года, % от дальневосточных компаний, принявших участие в конъюнктурном опросе.

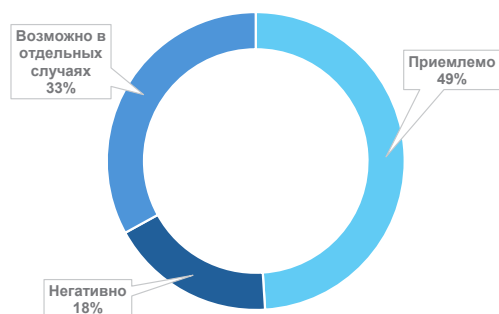


Рис. 11. Распределение ответов на вопрос «Как Вы оцениваете качество бывших в употреблении запасных частей, если замена детали не влияет на безопасность эксплуатации автомобиля (например, бампер и т. п.)?», октябрь 2022 года, % от компаний, принявших участие в конъюнктурном опросе.

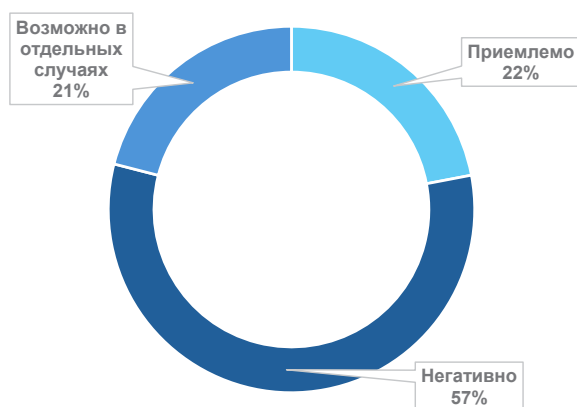


Рис. 12. Распределение ответов на вопрос «Как Вы оцениваете качество бывших в употреблении запасных частей, если замена детали не влияет на безопасность эксплуатации автомобиля (например, стекла, бампер и т. п.)?», октябрь 2022 года, % от компаний – официальных сервисных центров, принявших участие в конъюнктурном опросе.

Ситуация на Дальнем Востоке в меньшей степени зависит от поставок запчастей от европейских автопроизводителей, в итоге 82 % автосервисов не нуждались в поставках по линии параллельного импорта, а 18 % частично пользовались ими при необходимости (рис. 10).

В условиях дефицита новых запчастей вполне логично использование годных запчастей, уже бывших в употреблении. На настоящий момент такие запчасти могут использоваться, а в случае ремонта в рамках страховой выплаты по ОСАГО это возможно в случае согласия выгодополучателя. Поэтому целесообразно рассмотреть подход к использованию таких запчастей как со стороны автосервисов, так и автовладельцев.

В целом по России автосервисы считали возможным использование бывших в употреблении запасных частей, если замена детали не влияет на безопасность эксплуатации автомобиля. 82 % считали такую практику возможной хотя бы в отдельных случаях, а 49 % – в принципе приемлемым вариантом ремонта автомашины (рис. 11).

Официальные автосервисы вполне предсказуемо более негативно отнеслись к использованию бывших в употреблении деталей, что связано с гарантийными обязательствами, формализацией технологических процессов, в ряде случаев невозможностью или сложностью использования ненновых деталей на автоматизированном оборудовании (рис. 12).

Интересно, что автосервисы российского Дальнего Востока также негативно отнеслись

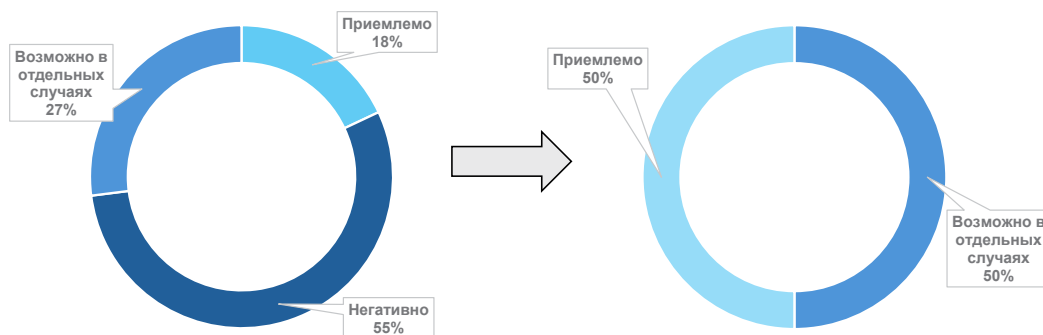


Рис. 13. Распределение ответов на вопрос «Как Вы оцениваете качество бывших в употреблении запасных частей, если замена детали не влияет на безопасность эксплуатации автомобиля (например, стекла, бампер и т. п.)?», октябрь 2022 года, % от дальневосточных компаний, принявших участие в конъюнктурном опросе. На правой диаграмме представлена выборка данных по неавторизованным дальневосточным сервисам.





Рис. 14. Распределение ответов на вопрос «Готовы ли Ваши клиенты понижать категорию запчастей (например, вместо оригинальных применять аналоги, вместо аналогов применять восстановленные), чтобы ускорить ремонт или снизить цену ремонта?», октябрь 2022 года, % от компаний, принявших участие в конъюнктурном опросе.



Рис. 15. Распределение ответов на вопрос «Готовы ли Ваши клиенты понижать категорию запчастей (например, вместо оригинальных применять аналоги, вместо аналогов применять восстановленные), чтобы ускорить ремонт или снизить цену ремонта?», октябрь 2022 года, % от дальневосточных компаний, принявших участие в конъюнктурном опросе. На правой диаграмме представлена выборка данных по неавторизованным дальневосточным сервисам.

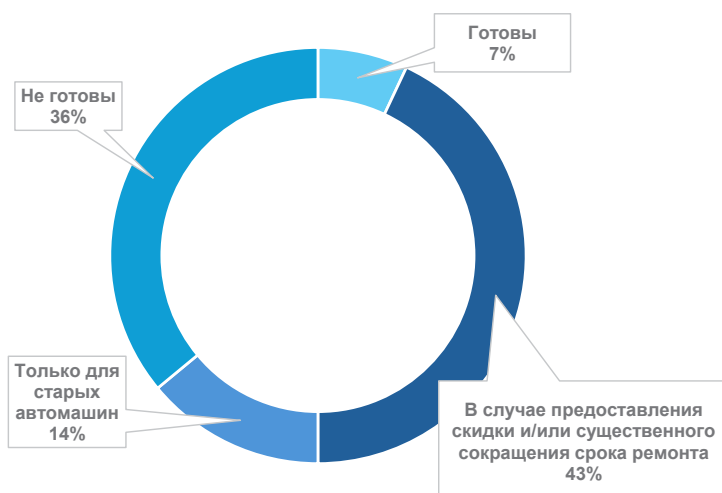


Рис. 16. Распределение ответов на вопрос «Готовы ли Ваши клиенты понижать категорию запчастей (например, вместо оригинальных применять аналоги, вместо аналогов применять восстановленные), чтобы ускорить ремонт или снизить цену ремонта?», октябрь 2022 года, % от компаний – официальных сервисных центров, принявших участие в конъюнктурном опросе.

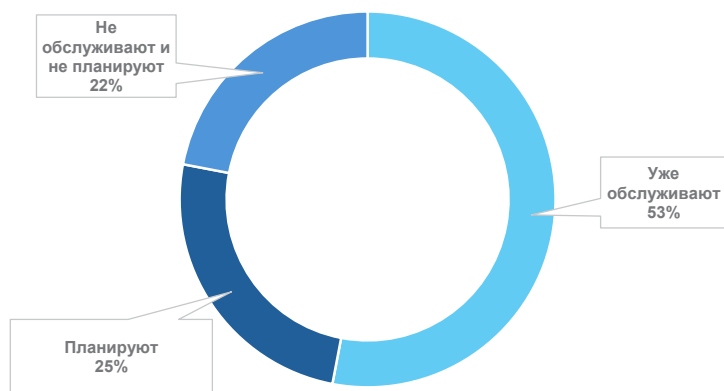


Рис. 17. Распределение ответов на вопрос «Планирует ли Ваш сервисный центр работу с марками из восточных стран (Китай, Индия, Иран и прочие)?», октябрь 2022 года, % от компаний, принявших участие в конъюнктурном опросе.

к использованию бывших в употреблении автодеталей (55 %, рис. 13). Отчасти это можно объяснить участием в опросе компаний, ремонтирующих автомобили по направлениям от страховых компаний, что предполагает на сегодня использование новых деталей. Также среди дальневосточных компаний – участников опроса, существенная часть являлась официальными сервисами. Это накладывает свой отпечаток на распределение ответов.

При этом в случае исключения из опроса дальневосточных компаний ответов авторизованных сервисных центров картина полностью меняется – остальные сочли, что использование бывших в употреблении запасных частей допустимо и приемлемо (50 % в большинстве случаев, а 50 % – в отдельных). А авторизованные сервисы на Дальнем Востоке высказались за использование оригинальных деталей в 91 % ответов. На это влияют те же причины, что и в целом для авторизованных сервисов, но и дополнительно объективно меньшие проблемы и затраты на изменившуюся логистику хотя бы в части японских и южнокорейских иномарок, преобладающих в регионе.

Оценка вероятности согласия потребителя на использование бывших в употреблении запасных частей варьировалась в зависимости от региона и качества сервиса. Очевидно, что ремонт «возрастных» машин, осуществляемый в личных гаражах или небольших частных мастерских и самозанятыми редко обходится без восстано-

вления собственной или бывшей в употреблении детали. Ответы на вопрос «Готовы ли Ваши клиенты понижать категорию запчастей (например, вместо оригинальных применять аналоги, вместо аналогов применять восстановленные), чтобы ускорить ремонт или снизить цену ремонта?» распределились, как показано на рис. 14. Основной движущий мотив – предоставление скидки или сокращение срока ремонта (47 %). Часть клиентов сразу спрашивает о такой возможности в случае сохранения безопасности эксплуатации транспортного средства, понимая объективно возникшие сложности с поставкой запчастей (13 %).

Дальневосточные клиенты почти в половине случаев были готовы на использование бывших в употреблении деталей (рис. 15).

Примечательно, что часть клиентов официальных сервисов сразу при обращении в сервис выражала готовность к ремонту с использованием аналогов и восстановленных запчастей, понимая возникшие сложности (рис. 16). Принципиально не готовы клиенты 36 % сервисов.

Для оценки перспектив развития в опросе был задан вопрос «Планирует ли Ваш сервисный центр работу с марками из восточных стран (Китай, Индия, Иран и прочие)?» (рис. 17). Не предполагали в ближне- и среднесрочной перспективе работать с новыми автопроизводителями 22 % респондентов, остальные либо уже работали (53 %), либо планировали начать работать, в том числе стать авторизованными центрами (25 %).





ВЫВОДЫ

1. В 2022 году сложился дефицит новых автозапчастей, что вызвало затруднения и увеличение сроков ремонта, это отметили 76 % сервисных центров. Существенные проблемы возникли у 26 % сервисов, а в случае авторизованных техцентров – в 54 %.

2. В достаточном количестве отсутствовали новые запасные части у 68 % российских автосервисов. На Дальнем Востоке уровень обеспеченности запчастями выше, 29 % респондентов в этом регионе отметили наличие всех необходимых автозапчастей. Проблема, зафиксированная практически у всех сервисов, – обеспечение новыми запчастями для несертифицированных (праворульных) автомобилей.

3. Обеспечение новыми запасными частями было налажено у не более, чем 10 % автосервисов, 30–40 % автосервисов планировали организовать такой процесс поставки запчастей. При этом на Дальнем Востоке такая потребность практически не заявлялась.

4. Качество бывших в употреблении запчастей, если замена детали не влияет на безопасность эксплуатации автомобиля, большинство неавторизованных сервисов оценивало как приемлемое. На Дальнем Востоке применительно к неавторизованным сервисам такое мнение являлось единственным.

5. Клиенты автосервисов готовы понижать категорию запчастей (например, вместо оригинальных применять аналоги, вместо аналогов применять восстановленные), чтобы ускорить ремонт или снизить цену ремонта в половине случаев. На решение оказывает влияние возраст машины и вероятность получения скидки или сокращения срока ремонта. Клиенты неавторизованных дальневосточных сервисов в подавляющем большинстве случаев (75 %) были готовы рассмотреть установку таких деталей в случае предоставления скидки.

Эти выводы основываются в первую очередь на результатах конъюнктурного исследования 2022 года и обобщают мнение респондентов. Другие аспекты поставленной проб-

лемы и анализ последующего развития ситуации подлежат дальнейшему рассмотрению.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Грязнов М. В., Антропова Е. М. Баланс интересов в договоре на сервисное обслуживание автопарка // Мир транспорта. – 2016. – Т. 14. – № 5 (66). – С. 152–165. EDN: YSQFTR.
2. Котляров И. Д. Организация автотранспортного обслуживания на основе коммерческого каршеринга // Мир транспорта. – 2016. – Т. 14. – № 6 (67). – С. 78–85. EDN: ZGWNWL.
3. Разговоров К. И., Баженов Ю. В. Развитие системы гарантийного обслуживания автомобилей // Мир транспорта. – 2014. – Т. 12. – № 2 (51). – С. 142–146. [Электронный ресурс]: <https://mirtr.elpub.ru/jour/article/view/61>. Доступ 23.04.2023.
4. Рыбаков С. И. Оценка экономической эффективности транспортного страхования в Российской Федерации // ЭТАП: экономическая теория, анализ, практика. – 2022. – № 4. – С. 135–167. EDN: ZMFBCP.
5. Цыганов А. А., Языков А. Д., Яненко Е. А. Об изменениях территориального коэффициента ОСАГО в регионах России // Финансы. – 2020. – № 8. – С. 39–44. EDN: WBPPRN.
6. Языков А. Д., Цыганов А. А., Кириллова Н. В., Яненко Е. А. Общие показатели рынка ОСАГО 2015–2018 гг. // Страховое дело. – 2019. – № 4 (313). – С. 32–44. EDN: DVHSQZ.
7. Мельников В. В. Страхование автогражданской ответственности: что дальше? // Финансы. – 2017. – № 2. – С. 28–33. EDN: YICGAJ.
8. Соловьева Ю. Р., Хоминич И. П. О мерах по повышению эффективности ОСАГО // Страховое дело. – 2019. – № 9 (318). – С. 45–53. EDN: NCJMAV.
9. Дедиков С. В. Единый договор страхования ОСАГО и каско транспортных средств: правовые аспекты // Финансы. – 2019. – № 11. – С. 26–29. EDN: SAE LTS.
10. Каримуллина А. Э. Страховое возмещение в натуральной форме по договору ОСАГО: проблемы законодательства и правоприменительной практики // Транспортное право. – 2020. – № 2. – С. 9–12. EDN: LSF TDF.
11. Сплетугов Ю. А. Корректировка законодательства и повышение эффективности ОСАГО // Финансы. – 2021. – № 1. – С. 35–41. EDN: PLYROI.
12. Санникова Л. В. Проблемы защиты прав потребителей страховых услуг // Предпринимательское право. – 2020. – № 2. – С. 17–26. EDN: XPBXBU.
13. Зубец А. Н. Общественное восприятие стоимости ОСАГО // Страховое право. – 2020. – № 2 (87). – С. 20–24. EDN: HAOTRS.
14. Зубец А. Н. Оценка качества работы страховщиков при продаже полисов ОСАГО и при страховых выплатах (по данным социологических исследований) // Страховое дело. – 2020. – № 1 (322). – С. 42–47. EDN: WZTQWR.
15. Туленты Д. С. К вопросу об адекватности цен и маржинальности в ОСАГО // Имущественные отношения в Российской Федерации. – 2020. – № 10 (229). – С. 40–51. EDN: JQPDZT.
16. Белецкий И. А. Мошенничество в сфере ОСАГО // Законодательство. – 2019. – № 10. – С. 71–75. EDN: TZMSUQ.

Информация об авторе:

Цыганов Александр Андреевич – профессор, доктор экономических наук, руководитель Департамента страхования и экономики социальной сферы Финансового университета при Правительстве Российской Федерации, Москва, Россия, al_ts@rambler.ru.

Статья поступила в редакцию 04.05.2023, одобрена после рецензирования 17.07.2023, принята к публикации 21.08.2023.