

Autoservisi nosaukuši apdrošinātājus, ar kuriem ir viegli sadarboties

Izvēloties apdrošināšanas kompāniju sava automobiļa apdrošināšanai, parasti pircējs salīdzina apdrošināšanas kompānijas piedāvāto segumu (pašrisks, apdrošināšanas summa u.c.), noteikumus un cenu. Tomēr parasti netiek domāts par to, kā būs tad, ja kaut kas notiks un automobilis būs jāremontē.

Skaidrs, ka visi sola labu pieredzi, ātru remonta izmaksu saskaņošanu un augstu kvalitāti, bet nav iespēja salīdzināt objektīvi to, cik viegli sadarboties būs brīdī, kad apdrošināšanas kompānijai radīsies nepieciešamība veikt izmaksu un atgriezt auto uz ceļa pēc negadījuma.

Var jautāt draugiem vai darba kolēģiem, bet tie varēs pastāstīt tikai par tādu sadarbību, kad viss rit labi, jo nav bijuši negadījumi, kad apdrošināšanas kompānija veiktu izmaksas viņiem. Iespējams, ka kādam būs arī remonta pieredze, bet tad tā, visticamāk, būs tikai ar vienu konkrētu apdrošināšanas kompāniju un nebūs pietiekami plašs skatījums uz tirgu kopumā.

Auto asociācija ir veikusi apdrošināšanas sabiedrību darbības novērtēšanu, anonīmi aptaujājot autorizēto un neatkarīgo virsbūvju remonta uzņēmumu pārstāvjus, kuru darbs ikdienā ir tieši saistīts ar apdrošināšanas sabiedrībām un kuri nodrošina apdrošināšanas sabiedrību klientu transportlīdzekļu remontu. Šogad bija mērķis ne tikai noskaidrot labāko, bet arī paskatīties patiesībai acīs un uzzināt, kuri ir tie, ar ko ciešākajiem sadarbības partneriem – autoservisiem – iet visgrūtāk.

Aptaujā tika vērtētas 10 Latvijas apdrošināšanas sabiedrības, kuras nosedz 99% no automobiļu apdrošināšanas tirgus valstī. No autoservisu puses kā labākais sadarbības partneris šogad tika atzīta apdrošināšanas sabiedrība "BTA Baltic Insurance Company". Tā saņēma visvairāk respondentu balsu jautājumos par pozitīvo pieredzi un praktiski vispār netika pieminēta atbildēs uz neērtajiem jautājumiem, kuru mērķis bija noskaidrot apdrošināšanas kompānijas, ar kurām ir grūtāk sadarboties automobiļu remontētājiem. "BTA" virsbūves remontu uzņēmumi jau 2015. gada aptaujā novērtēja ievērojami labāk salīdzinājumā ar 2014. gada rezultātiem, un tad tā atradās topa otrajā vietā. Tagad ir redzams, ka izaugsme ar to nav apstājusies.

Šoreiz Auto asociācija uzdeva jautājumus ne tikai, lai noskaidrotu labāko sadarbības partneri, bet arī lai izkristalizētos problemātiskākās apdrošināšanas kompānijas. Tās ir kompānijas, kas apdrošināšanas gadījumā ievērojami vairāk nekā citas cenšas ierobežot klienta brīvu servisa izvēli, samazina remonta izmaksu tāmi bez pamatojuma, neakceptē servisa uzstādīto rezerves daļu cenas un piegādātājus, vilcinās ar tāmju apstiprināšanu un rēķinu apmaksu, uzspiež izmantot zemas kvalitātes, nezināmas izcelsmes virsbūves detaļas, pēc servisa tāmes sastādīšanas klientu cenšas nosūtīt uz citu servisu, paši iesaka lietotu detaļu piegādātājus tādām detaļām, kas ir viegli demontējamas, piemēram, lukturi, spoguļi, parkošanās sensori u.c. rezerves daļas.

Apkopojot aptaujas rezultātus, Auto asociācija secinājusi, ka ar sešām no desmit aptaujā iekļautajām apdrošināšanas kompānijām respondenti kopumā sastrādāties var vairāk vai mazāk viegli.

"Ergo Insurance SE", "If P&C Insurance AS", "Seesam Insurance AS" un "Gjensidige ADB" ir tās apdrošināšanas kompānijas, ar kurām autoservisiem sadarbība ir uzskatāma par ļoti labu vai labu.

Iepriekš minētās apdrošināšanas sabiedrības 87-92% gadījumos novērtētas kā labākie sadarbības partneri. Piemēram, par "BTA" neviens respondents nav norādījis, ka tiktu vilcināta vai kavēta rēķinu apmaks.

"BTA" būtu uzrādījusi vēl ievērojami labāku rezultātu, ja neierobežotu klienta brīvu servisa izvēli. 20% respondentu šo "netikumu" saista tieši ar "BTA".

Savukārt "Baltijas Apdrošināšanas Nams AAS", "InterRisk Vienna Insurance Group AAS" un "Compensa Vienna Insurance Group ADB" Latvijas filiāle ir tās kompānijas, kas nav izveidojušas ērtu datu apmaiņas sistēmu ar autoservisiem, neizvirza autoservisiem kvalitātes prasības un aktīvi nekontrolē, vai autoserviss ievēro automobiļa remonta tehnoloģijas, liecina Auto asociācijas aptaujas rezultāti.

Vispārsteidzošākais ir fakts, ka tikai trim apdrošināšanas kompānijām interesē uzstādīto rezerves daļu kvalitāte – "Balta", "BTA" un "If P&C". Pārējie apdrošinātāji vai nu naivi uzticas saviem sadarbības partneriem, vai arī lieki nevēlas apgrūtināt partnerus ar kvalitātes kontroli, jo vēlāk tas var atsaukties nākamajās tāmēs ar pieaugošu rezerves daļu cenu.

Ļoti interesanti rezultāti ir AAS "Balta", kas respondentu vidū ir izpelņījusies rekordzemu vērtējumu jautājumā par servisa piedāvāto rezerves daļu akceptēšanu. 86% respondentu ir apstiprinājuši, ka šī apdrošināšanas kompānija neakceptē servisa piedāvātās rezerves daļas cenas, bet rekomendē savus piegādātājus. Tas sarežģī servisam rezerves daļu loģistiku, apmaksu, ja šie piegādātāji nav partneri konkrētajam autoservisam rezerves daļu piegādē, kā arī apgrūtina pašu remonta procesu.

Tomēr tajā pašā laikā "Balta" uzrāda augstu rezultātu jautājumā par ērtāko datu apmaiņu ar autoservisu un ir viena no retajām apdrošināšanas kompānijām, kas uzstāda augstas remonta kvalitātes prasības, pieprasa ievērot automobiļa remonta tehnoloģiju, kā arī visbiežāk pārbauda uzstādīto rezerves daļu kvalitāti.

No šī gada 1. janvāra mainījās OCTA skaidras naudas izmaksas aprēķina metodika, kas negadījumā cietušā spēkrata īpašnieku motivē automobili remontēt, nevis saņemt skaidras naudas atlīdzību. Pēc šīm izmaiņām ir ievērojami samazinājusies skaidras naudas izmaksa, jo automobiļa saimnieks izvēlas remontēt automobili servisā, nevis izņemt skaidru naudu aptuveni 55% apmērā no tāmēs kopsummas un remontēt paša spēkiem.

Šo izmaiņu rezultātā par 8% palielinājies to klientu skaits, kas skaidras naudas izmaksas vietā izvēlas automobili remontēt. Šādas izmaiņas ir attaisnojušās – klients iegūst saremontētu un ceļu satiksmei drošu automobili, tiek veicināta uzņēmējdarbība un nodokļu nomaksa, uzskata Auto asociācija.