

## Historia

malowana sukcesem  
25 lat Alma-Color  
str. 14

## Akademia Spectral

– wady  
lakiernicze  
str. 31

Auto  
detailing  
– wyjaśniamy  
i tłumaczymy  
str. 64

Jakość  
i bezpieczeństwo  
po naprawach  
powypadkowych  
str. 100

Nowoczesna  
kabina lakiernicza  
– kwestia świadomego  
wyboru  
str. 39

# Rynek ubezpieczeniowych napraw powypadkowych

## – trendy i zmiany, prawo i praktyka

TEKST | Adrian R. Sklorz, Auto-Elements

W ostatnich latach ponownie obserwujemy na polskim rynku napraw powypadkowych okres przyspieszenia zmian, które odczuwa wiele firm motoryzacyjnych aktywnych w tym obszarze. Jedni za zmianami nadążają, inni zostają z tyłu. Powoduje to wzrost napięć, czego widocznym efektem jest m.in. coraz wyższa temperatura sporów na corocznych konferencjach Forum Ubezpieczeń Komunikacyjnych, organizowanych przez Polską Izbę Motoryzacji (PIM), a powiązanych z przyznawaniem wybranemu ubezpieczycielowi nagrody „Złoty Zderzak”.



Adrian R. Sklorz,  
analityk, specjalista  
w zakresie GVO,  
wspólnik firmy  
Auto-Elements

Dziesięć lat temu bywało na Forum bardzo burzliwie, potem atmosfera się stopniowo poprawiała i w kilku kolejnych latach zapanowała prawie sielanka – przedstawiciele branży warsztatowej w skupieniu słuchali wystąpień ubezpieczycieli prezentujących swoje plany. Jednak ostatnio jest coraz trudniej – ubezpieczyciele unikają wystąpień na konferencji, a część warsztatów wylewa w jej trakcie swoje żale na cały świat. Tak też było na ostatnim, XI Forum w grudniu 2016 roku.

Tytułowe zagadnienie jest na tyle złożone, że zasługuje na obszerne opracowanie. Jeśli mamy je przedstawić w formie ograniczonego objętościowo artykułu, przyjmijmy konwencję wymienienia i hasłowego omówienia najistotniejszych zjawisk. Najpierw zagadnienia najważniejsze...

### Wytyczne KNF

Komisja Nadzoru Finansowego (KNF) opublikowała z końcem roku 2014 dokument pn. „Wytyczne dotyczące likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych” (dalej: Wytyczne) i zobowiązała ubezpieczycieli do ich wdrożenia od 31 marca 2015 roku. Intencją KNF było uporządkowanie zasad obowiązujących przy rozliczeniach szkód komunikacyjnych. W zakresie rozliczenia kosztów naprawy najważniejsze były następujące zasady wprowadzone przez KNF dla ubezpieczycieli (uporządkowano wg logicznej kolejności zagadnień):  
■ KNF zaadaptowała niektóre (O, Q, P) z oznaczeń jakości części zamiennych (rodzajów części zamiennych), jakie wprowadzono w Polsce na podstawie dobrowolnej umowy z 2005 roku zawartej między (alfabetycznie) PZU i Wartą oraz Auto-Elements, Bhmd, Inter Cars i firmą Polcar. Ponadto KNF wprowadziła w Wytycznych do obiegu własne nazwy i definicje rodzajów części – niestety nazewnictwo i definicje KNF są nieprecyzyjne i nie w pełni spójne z przepisami GVO (to skomplikowany temat zasługujący na odrębne opracowanie, tu ograniczymy się do zamieszczenia tabeli z nazewnictwem) – oraz zrezygnowała z wyodrębnienia w Wytycz-



nych tych części porównywalnej jakości, które posiadają niezależny od ich producenta certyfikat jakości, pozbawiając rynek motoryzacyjny w kontaktach z ubezpieczycielami silnego narzędzia weryfikacji jakości.

■ KNF wskazała (wytyczna nr 17), jakie rodzaje części O, Q, P powinny być, jej zdaniem, stosowane w konkretnych przypadkach do napraw z OC – niestety użyto tylu nieprecyzyjnych określeń, że każda ze stron sporu może wybrać fragment wytycznej nr 17 potwierdzający jej stanowisko.

■ W wytycznej nr 16 KNF stwierdziła m.in., że przy rozliczeniu części zamiennych w szkodach z OC ubezpieczyciele nie powinni stosować amortyzacji (procentowego obniżenia cen części uzależnionego od wieku pojazdu).

■ Według wytycznych nr 15 i 18 rozliczenie kosztorysowe szkody z OC co do zasady nie powinno się różnić od rozliczenia szkody po wykonanej naprawie.

■ Wytyczna nr 20 przyznaje każdemu poszkodowanemu prawo do samochodu zastępczego.

■ Wytyczna nr 19 utrudnia „podbijanie” wstępnej wyceny naprawy w celu zaliczenia szkody do tzw. szkód całkowitych.

■ Wytyczna nr 21 potwierdza prawo poszkodowanego z tytułu polisy OC do ustalania wysokości tzw. utraty wartości handlowej po naprawie.

### Wpływ Wytycznych KNF na ubezpieczycieli

Spośród zasad wprowadzonych przez KNF największy wpływ na koszty likwidacji szkód ponoszone przez ubezpieczycieli ma brak amortyzacji w częściach zamiennych (wcześniej ubezpieczyciele nagminnie odejmowali, zwłaszcza w rozliczeniach kosztorysowych, procentową amortyzację lub „merkantylny ubytek wartości handlowej” od cen części O) oraz samochód zastępczy dla wszystkich poszkodowanych z OC (dawniej bezkonfliktowo przyznawany był tylko osobom prowadzącym działalność gospodarczą).

Obie wymienione zasady wprowadzone przez KNF, zastosowane łącznie, oznaczają dla ubezpieczycieli setki milionów dodatkowych kosztów likwidacji szkód, więc podjęto próby kompensowania skutków poprzez ograniczenie

kosztów w innych miejscach. Wymieńmy m.in. następujące działania ubezpieczycieli i PIU:

■ Mobilizowanie dysponentów systemów kalkulacyjnych do krosowania jak największej liczby części alternatywnych Q i P w bazach. Niestety odbiło się to na jakości krosowania i – jak potwierdza codzienna praktyka oraz przykłady pokazane na Forum – niczym nadzwyczajnym nie są dziś w kosztorysach zamiennikowe ślizgi skrosowane jako zderzaki, żarówki jako reflektory, sworznie jako belki zawieszenia czy śruby do kół jako felgi.

■ Szukanie na rynku specjalnych rabatów na części zamienne, zwłaszcza u generalnych importerów lub w sieciach dealerskich.

■ Skłanianie warsztatów do zawierania umów generalnych przewidujących jak największe procentowe prowizje (rabaty na rzecz ubezpieczycieli) – zarówno od cen części zamiennych, jak i od robocizny.

■ Doprowadzenie do takiej zmiany koszyka lakierów przyjmowanego w niektórych systemach kalkulacji napraw, która dotkliwie obniżyła uznawane warszatom koszty lakierowania (jeszcze przed Wytycznymi KNF obniżono współczynnik kosztów lakierowania z 1,9 do 1,5).

■ Przerzucanie na warsztaty jak największego udziału w kosztach samochodów zastępczych.

■ Testowanie rozwiązań licytacyjnych na części zamienne (licytują dostawcy), a nawet na całe naprawy (licytują warsztaty) – dotyczy to największych ubezpieczycieli.

■ Testowanie rozwiązań outsourcingowych w zakresie likwidacji szkód (zewnętrzne podmioty tworzą sieci warsztatów i obsługują cały proces likwidacji szkód) – dotyczy to zwłaszcza średnich i małych ubezpieczycieli.

■ Skłanianie poszkodowanych do działań pożądaných przez ubezpieczycieli: organizuje się call center skoncentrowane na wysokiej kierowalności napraw do współpracującej sieci warsztatów (gdzie obowiązują zasady rozliczeń z warsztatami korzystne dla ubezpieczycieli, za to klientom oferowana jest wygodna forma naprawy bezgotówkowej), zawiera się z klientami telefoniczne ugody gwarantujące



■ Temperatura sporów na corocznych konferencjach Forum Ubezpieczeń Komunikacyjnych jest coraz wyższa...

błyskawiczne rozliczenie czy też niezwłocznie przelewa się na konto tzw. kwoty bezsporne, tak aby poszkodowany „poczł zapach pieniędzy” i zaczął się zastanawiać nad innymi celami ich wydatkowania, zanim jeszcze zleci naprawę.

### Wytyczne KNF a warsztaty

Gdy stosować wprost Wytyczne KNF, okazuje się, że po pierwsze odszkodowania stają się wyższe niż przed Wytycznymi, a po drugie odszkodowania wypłacane na kosztorys i za naprawę są praktycznie takie same.

O ile pierwszy efekt (wyższe odszkodowania) zdecydowanie wspiera branżę motoryzacyjną, o tyle skutki drugiego (odszkodowania na kosztorys takie same jak za naprawę) dla branży są niejednoznaczne i ich ocena branżą dzieli. Część warsztatów uważa, że im wyższe wypłaty na kosztorys, tym łatwiej im będzie o dobrze płatne zlecenia od klientów. Jednak wiele wskazuje na to, że naprawy finansowane z odszkodowań na kosztorys trafiają do ekonomicznie słabszej części rynku motoryzacyjnego i głównie tam ta druga zasada wzbudza entuzjazm. Natomiast lepiej wyposażona część środowiska motoryzacyjnego odczuwa zjawisko przeciwne: im relatywnie wyższe odszkodowania na kosztorys, tym większy odsetek klientów wybiera naprawę „bez rachunku” ze wszystkimi patologiami z tym związanymi, zamiast trafić do tych warsztatów.

Tym samym, paradoksalnie, niektóre z opisanych praktyk ubezpieczycieli, *de facto* wypaczające intencje KNF i powodujące zaniżanie wysokości kosztorysów (np. nadmiar części alternatywnych w bazach, nieprecyzyjne krośy i ceny w systemach kalkulacji), pomagają branży motoryzacyjnej, o ile tylko po przedstawieniu rachunków za rzeczywiście wykonaną naprawę ubezpieczyciel uznaje rachunki wystawione przez warsztat. Dlaczego? Bo klient z niską wypłatą kosztorysową częściej niż klient z wysoką wypłatą podejmuje decyzję o zleceniu naprawy w formie bezgotówkowej i rezygnuje z ambicji, by „coś z tego mieć”.

I rzeczywiście, w większości firm ubezpieczeniowych obserwuje się w praktyce „dualizm” podejścia do kosztorysów i napraw: gdy naprawa z OC zostaje faktycznie wykonana i potwierdzona oględzinami ponaprawczymi, to wtedy ubezpieczyciel uznaje koszt zderzaka, reflektora, belki zawieszona i felgi zamiast skrosowanych w kosztorysie ślizgu, żarówki, sworznia i śruby do kół, ewentualnie uznaje droższy i lepszej jakości zamiennik lub oryginał w miejsce „części kosztorysowej”, jeśli warsztat dokumentuje jego rzeczywisty zakup. Przy faktycznych i dobrze udokumentowanych naprawach spory koncentrują się głównie na wysokości stawki za robocizogodzinę, kosztach lakierowania i rozliczeniu samochodów zastępczych.

A teraz kilka zagadnień towarzyszących...

### Sieci warsztatowe na rynku

Maleje rola i liczba nieautoryzowanych warsztatów blacharsko-lakierniczych, które jeszcze pracują na rynku jako „soliści”. W Polsce niezależne warsztaty na razie nie łączą się kapitałowo, ale zapewnienie sobie regularnego dostępu do większej liczby zleceń wymaga obecnie przystąpienia do sieci warsztatowych, tj. podpisywania umów o współpracy z ubezpieczycielami bądź operatorami sieci warsztatowych. Ale za wyższy obrót lub tylko jego obietnicę płaci się wyższymi kosztami (sprzęt techniczny, udogodnienia lokalowe dla klientów, lepsze samochody zastępcze), negocjowaną „w dół” stawką za robocizogodzinę, prowizją od części zamiennych i robocizny oraz znacznie mniej korzystnymi od wolnorynkowych zasadami rozliczeń aut zastępczych. Mimo że opis tych mankamentów brzmi groźnie, wydaje się, że zmiany nieubłaganie zmierzają w tym właśnie kierunku – na globalizującym się rynku dominują ubezpieczyciele, operatorzy, firmy oferujące usługi wynajmu krótko- i długoterminowego oraz inni flotowcy, a warsztat bez zawartej umowy nie zdobędzie zleceń.



■ Jaka przyszłość czeka segment rynku napraw powypadkowych? – zastanawiali się uczestnicy i eksperci ostatniego Forum Ubezpieczeń Komunikacyjnych

## Operatorzy sieci warsztatowych

W warunkach, jakie tu opisano, sieci rozwijają się bardzo szybko. Oparte na kapitale polskim lub zagranicznym, oferujące naprawy mechaniczne lub blacharsko-lakiernicze, skoncentrowane na obsłudze ubezpieczycieli bądź innych podmiotów, duże i małe – rosną jak grzyby po deszczu. W przyszłości na tym rynku nastąpi z pewnością konsolidacja, koncentracja kapitału i logistyki operatorów, a w kolejnym etapie kapitałowe wchłanianie warsztatów przez operatorów – jak to miało miejsce w wielu krajach zachodnioeuropejskich. Ale w Polsce rynek operatorów jest jeszcze rozproszony i bardzo dobrze wyposażone warsztaty odwiedzają przedstawiciele coraz to nowych operatorów.

## BLS

Bezpośrednia likwidacja szkód (BLS) to rozwiązanie upowszechnione jeszcze przed Wytycznymi KNF. Polega ono na zawarciu między ubezpieczycielami uzgodnień ułatwiających wzajemne rozliczanie szkód, tak aby poszkodowany mógł szkodę zgłaszać i rozliczać u swojego ubezpieczyciela OC, a nie u ubezpieczyciela sprawcy. BLS powoduje, że wzrasta liczba likwidacji szkód przeprowadzanych przez największych, najpopularniejszych ubezpieczycieli, natomiast liczba szkód z OC likwidowanych przez mniejszych ubezpieczycieli spada poniżej poziomu wynikającego z ich udziału w rynku ubezpieczeniowym. W rezultacie, o ile najwięksi ubezpieczyciele utrzymują swoje własne sieci napraw i zawierają umowy bezpośrednio z warsztatami, o tyle mniejsi stracili siłę przetargową (mają za mało zleceń do zaoferowania, by wymagać od warsztatów niskich stawek za roboczogodzinę i udogodnień) i dlatego łączą się w grupy ubezpieczycieli, zlecając wspólnie obsługę napraw wybranemu operatorowi sieci (outsourcing).

## Systemy licytacyjne

Jak wspomniano, systemy licytacyjne są wykorzystywane przez największych ubezpieczycieli np. do wyboru najtańszych dostawców części zamiennych do napraw w swoich sieciach. Apogeum zainteresowania tymi systemami przypadło na lata 2014-2015 i wiązano z nimi duże oczekiwania. Rozwiązania te mogą być korzystne dla warsztatów finansowo, jeśli opierają się na algorytmach wyznaczających ceny rozliczeniowe z ubezpieczycielami pomiędzy ceną zamienników i oryginałów, ale okazały się mało atrakcyjne dla dostawców, bo ich uczestnictwo w tych systemach jest mało rentowne (ogromne nagromadzenie pracy i problemów przy minimalnej marży w tym kanale sprzedaży). Wydaje się, że dalszy rozwój systemów licytacyjnych będzie uzależniony od znalezienia przez ubezpieczycieli bardziej rentownej formuły udziału dla dostawców i wprowadzenia bardziej efektywnych rozwiązań IT do obsługi licytacji.

## Serwisy autoryzowane

Ich rola na rynku napraw powypadkowych jest znacznie większa niż przed laty. Kiedyś dealerzy masowo korzystali z oficjalnej lub nieoficjalnej współpracy z podwykonawca-

mi, aktualnie większość z nich decyduje się na posiadanie własnych blacharni i lakierni. Co więcej, niektórzy z dealerów zainwestowali w obiekty blacharsko-lakiernicze znacznie większe, niż wymaga obsługa marki własnej i aktywnie szukają zleceń na rynku, zawierają umowy z ubezpieczycielami, wstępują do sieci. Dla ubezpieczycieli bywają trudnymi partnerami, bo chociaż z punktu widzenia przepisów GVO serwis wykonujący naprawę marki spoza autoryzacji jest w tym momencie *de iure* warszatem nieautoryzowanym, to podmioty te starają się utrzymywać dla wszystkich naprawianych marek tak samo wysokie stawki jak dla marki rodzimej (a zwyczajowo stawki dla rodzimej marki warsztatu autoryzowanego są w Polsce wyższe niż analogicznie wyposażonego warsztatu niezależnego).

## Stawki za roboczogodzinę

Stawki akceptowane przez ubezpieczycieli systematycznie rosną. O ile jeszcze kilka lat temu stawka w wysokości ponad 100 zł dla warsztatu niezależnego była rzadkością, o tyle teraz – zwłaszcza w aglomeracjach – staje się coraz częstsza. W tym czasie stawki dla warsztatów autoryzowanych zmierzają w kierunku dwukrotności tej kwoty, a dla marek premium dwukrotność kwoty znacznie przekraczają.

Dalszy wzrost stawek jest zjawiskiem nieuniknionym i należy życzyć warszatom wytrwałości w obronie własnej stawki za roboczogodzinę wobec dużych graczy rynkowych – przy rosnących wymaganiach co do wyposażenia oraz presji płacowej. Warsztat oferujący zbyt niskie stawki rbg podcina gałąź, na której siedzi.

## Uszczuplenia dochodów warsztatów

O wyższe stawki za roboczogodzinę warto walczyć tym bardziej, że warsztaty należące do sieci naprawczych ponoszą w porównaniu z „solistami” wiele wymienionych tu kosztów dodatkowych – przede wszystkim są obciążane prowizją na rzecz operatorów lub ubezpieczycieli oraz udostępniają auta zastępcze poniżej realnych kosztów lub nawet bezpłatnie.

## Elastyczność stosowania O, Q, P

Warsztat ma prawo zżymać się na stosowanie części porównywalnej jakości P zamiast części oryginalnej, ale trendy ekonomiczne działają bezwzględnie. Ubezpieczyciele są zainteresowani stosowaniem P i Q, więc operatorzy sieci podpisują kontrakty z ubezpieczycielami czy z właścicielami flot m.in. w zamian za gwarancję odpowiednio dużego udziału części alternatywnych w puli stosowanych części, w celu obniżenia średniego kosztu naprawy.

Każdy warsztat wybiera własną ścieżkę, ale wydaje się, że gotowość do elastycznego, zdroworozsądkowego stosowania tańszych części Q i P w sytuacjach, gdy realnie nie pogarsza to efektu naprawy, wspiera jego konkurencyjność na rynku. Tajemnicą poliszynela jest, że wiele głośno protestujących przeciwko częściom Q i P warsztatów dobrowolnie wybiera elementy alternatywne do napraw nierozliczanych fakturami z ubezpieczycielem i wtedy odsetek reklamacji jest minimalny.



## Jak wybrać dobre jakościowo P?

Niestety KNF, rezygnując z oznakowania PC, PT części porównywalnej jakości z certyfikatami, nie ułatwiła ani pracy warsztatom (jak szybko wybrać na rynku dobre P?), ani ich współpracy z ubezpieczycielami (na jakiej podstawie uznać część PC, PT droższą od P?). Jednak warsztatom często udaje się wypracować własne metody wyboru oparte na zaufaniu lub specjalnych oznaczeniach poszczególnych dostawców, a większość ubezpieczycieli uznaje warsztatom zakupy lepszej jakości zamienników u dostawców, o których powszechnie wiadomo, że przywiązują wagę do tej kwestii. Z doświadczenia własnego Auto-Elements mogę powiedzieć, że praktycznie nie odnotowaliśmy żadnych przypadków kwestionowania przez ubezpieczycieli zakupu przez warsztat np. zamiennika wyższej jakości z zastrzeżonej linii eQ-element® zamiast tańszej, „zwykłej” części porównywalnej jakości z kosztorysu (oczywiście ta uwaga nie dotyczy systemów licytacyjnych, bo tam liczy się tylko cena).

## IT, IT i jeszcze raz IT

Na koniec chciałbym pokreślić rolę optymalizacji organizacji i logistyki oraz rozwiązań IT we współczesnym biznesie blacharsko-lakierniczym. Wymagania rynku rosną, widełki marżowe się zacieśniają, najważniejszy staje się wzrost obrotu już nie kosztem dodatkowej pracy czy zwiększania zatrudnienia, ale w oparciu o procesy optymalizacyjne i rozwiązania IT. Dziękując doświadczeniami Auto-Elements, dla

nas np. oznacza to doskonalenie baz danych i krosów oraz wdrażanie algorytmów półautomatycznej wyceny części z kosztorysów, a w naszej ofercie dla warsztatów – przygotowanie aplikacji *Spektrum*® pozwalającej wycenić wszystkie dostępne rodzaje O, Q, P za pomocą smartfona lub poprzez załadowanie elektronicznego kosztorysu napraw do naszego systemu.

To przykłady, a każdy warsztat musi szukać wokół siebie pola do wdrażania optymalizacji organizacji i logistyki, ze szczególnym uwzględnieniem rozwiązań IT, bo obniżanie stawki za roboczogodzinę i całodzienne „gonienie” za najtańszymi częściami „po rynku”, od dostawcy do dostawcy, nie jest rozwiązaniem, które przyczynia się do długofalowego rozwoju.

Ponadto rozwiązania IT typu B2B są stosowane i już bardzo popularne przy wymianie danych (kosztorysy, akceptacje, faktury, rozliczenia) między warsztatami a ubezpieczycielami lub warsztatami a operatorami sieci warsztatowych – warsztaty, które nie wdrażają takich rozwiązań, brną w ślepy zaułek. Pojawiają się też rozwiązania IT ujawniające proces likwidacji samym poszkodowanym (np. właściciel pojazdu może oglądać zdjęcia z kolejnych etapów naprawy) – ale trzeba zdawać sobie sprawę, że z tej możliwości częściej będzie korzystał ubezpieczyciel niż kierowca. Wreszcie szerokie jest pole do rozwoju narzędzi IT w zakresie współpracy dostawcy części z ubezpieczycielami, ale tu na daleką automatyzację procesów mogą się zdecydować tylko dostawcy o bezbłędnych krosach do numeracji O.

Przepisy unijne – rozporządzenia GVO wraz z dodatkowymi dokumentami KE (2002, 2010)		Wspólny komunikat ubezpieczycieli i dostawców nt. systemu oznaczeń (2005)		Oznakowanie wg KNF (2014)	Zwyczajowe nazewnictwo warsztatowe	Zwyczajowe nazewnictwo ubezpieczeniowe	Dystrybucja jest kojarzona z:
nazwy i definicje	uszczerbowienie wg „Explanatory brochure” KE (2002)	oznakowanie	dodatkowe objaśnienia (uszczerbowienie)				
części zamienne oryginalne	producent pojazdów produkuje i dystrybuuje	O		O	oryginały*	brak jednolitej linii nazewnictwa ubezpieczeniowego (np. „serwisowe”)	ASO
	producent pojazdów kupuje od dostawcy i sam dystrybuuje						
	dostawca producenta pojazdów dystrybuuje produkowany przez siebie towar w swoim opakowaniu						
części zamienne o porównywalnej jakości	oświadczenie producenta plus dobrowolny zewnętrzny certyfikat	PC, PT	część posiada dobrowolny certyfikat	P	zamienniki	części alternatywne (czyli te, które nie są dystrybuowane przez ASO)	rynkem aftermarket
	tylko oświadczenie producenta	PJ	tę część dystrybutor „szczególnie poleca”				
		P					
pozostałe (GVO nie wspomina)		Z					

\* W niektórych kręgach warsztatowych, w tym wśród ASO, ogranicza się nazwę „oryginały” wyłącznie do kategorii [O] (tj. tylko do części dystrybuowanych w opakowaniu producenta auta), ale w świetle przepisów GVO nie jest to interpretacja poprawna.

## Podsumowanie

Gdybym miał wymienić na koniec najważniejsze procesy i dylematy, przed jakimi stoją aktualnie uczestnicy rynku napraw powypadkowych w Polsce, to wskazałbym dwa:

**WARSZTATY:** czy i w jakim zakresie przystępować do sieci warsztatowych? Czy warto spełniać stawiane wymagania, ponosić dodatkowe koszty i rezygnować z części wynagrodzenia w zamian za faktyczny lub iluzoryczny pakiet comiesięcznych zleceń? (widzę tu duże podobieństwo do dylematów, jakie muszą rozstrzygać wspólnie producenci: decydować się na sprzedaż swoich produktów za pośrednictwem supermarketów czy nie?)

**ORGANIZACJE MOTORYZACYJNE:** na pewno należy dążyć do jak najlepszych warunków rozliczeń napraw (korzystne stawki za roboczogodzinę, pełne rozliczenia kosztów lakierowania i cen użytych do naprawy części zamiennych), natomiast czy lobbing na rzecz pełnego, bogatego rozliczenia kosztorysowego jest mądrą strategią postępowania środowiska motoryzacyjnego? Czy walka o zrównanie wysokości wypłat kosztorysowych z rozliczeniem faktycznych napraw bardziej nie przysparza dochodów kancelariom odszkodowawczym, niż zapewnia pracę legalnie działającym, dobrze wyposażonym warsztatom blacharsko-lakierniczym?

### Przykładowe zagadnienia poruszone w artykule:

- *Wytyczne KNF – dobre intencje, kiepskie wykonanie*
- *Reakcja ubezpieczycieli na Wytyczne KNF*
- *BLS*
- *Czy to dobrze, aby na kosztorys wypłacano tyle co za naprawę?*
- *Koncentracja na rynku napraw, sieci warsztatowe*
- *Operatorzy sieci warsztatowych, nowa siła na rynku*
- *Stawki za roboczogodzinę rosną...*
- *...ale rosną też obciążenia warsztatów w sieciach (wymagania, prowizje, auta zastępcze)*
- *Autoryzowane serwisy stawiają na własne blacharnie i lakiernie*
- *Systemy licytacji części zamiennych*
- *Jak łączyć stosowanie O, Q, P, a jak wybrać dobre P?*
- *IT*