



МИНУСЫ ПОКУПКИ ОНЛАЙН

ИЛЬЯ ИВОЙЛОВ,
руководитель розничного направления
лизинговой компании X-Leasing

Автомобиль — это вторая по значимости покупка в жизни после квартиры, и покупка дорогостоящая. Многие меняют автомобиль два раза в жизни. Соответственно, вряд ли большинство покупателей будут готовы сделать такой важный выбор на основании фото и видео в интернете. Как правило, покупателям хочется самому посмотреть, потрогать автомобиль, лично оценить разные варианты, и, конечно, многим нужен тест-драйв. Выбор автомобиля, общение с дилерами на этом этапе — это важная часть потребительского опыта, поэтому вряд ли покупатели будут готовы массово от него отказываться. Да, новые условия, в которых мы все оказались, стали мощным катализатором развития онлайн-процессов. Но для полноценного перехода в онлайн российским автодилерам необходимо решить целый ряд вопросов. Во-первых, конечно, нужна правовая основа для осуществления такого вида деятельности. Во-вторых, нужно отладить онлайн-выдачу кредитов (большая часть авто — это все-таки покупки в кредит и в лизинг) и страховок. Третий вопрос — платежные системы, которые позволяют осуществлять такие сделки: на сегодняшний день их очень мало, к тому же эквайринг очень дорогой. Ну и как при онлайн-продажах работать с trade-in — тоже большой отдельный вопрос. Также в дистанционном виде продаж авто есть риски, что и для других видов интернет-торговли. Например, картинка может не соответствовать действительности или реальность не оправдает ожиданий покупателя, который до покупки по фото представлял себе все иначе. Есть и классический риск «утром — деньги, вечером — стулья»: сначала покупатель все-таки должен будет оплатить авто, а только потом ему доставят его покупку. Можно предположить, что здесь будут и не вполне добросовестные продавцы, появятся мошеннические схемы типа сайтов-клонов. Стоит признать, что «аналоговая» покупка автомобиля сегодня гораздо менее рискованна для покупателя. До пандемии онлайн-продажи для автодилеров и дистрибуторов были скорее имиджевой опцией, чем полноценным каналом привлечения клиентов и работы с ними. Поэтому после снятия карантина вряд ли онлайн-продажи в российском автобизнесе примут массовый характер, скорее всего в ближайшие десять лет их доля от общего объема продаж не достигнет и 5%.

скве, но до конца текущего года представители банка планируют его масштабировать на всю страну.

Что же касается цены, то пока в онлайн-цены на авто обычно такие же, как и при традиционной покупке, если только автопроизводитель не объявляет специальные скидки именно для дистанционных продаж. К примеру, в настоящее время китайская марка Chery предлагает скидку от 30 тыс. руб., если клиент согласится произвести покупку автомобиля дистанционно.

Не дать запудрить мозги

При всем удобстве приобретения автомобилей онлайн у этого способа покупки личного транспортного средства есть и существенные риски — прежде всего риск нарваться на недобросовест-

Таким образом, главный совет в приобретении автомобиля онлайн — это иметь дело только с официальным дилером автомобильной марки, проверяя информацию об этом продавце на официальном сайте автопроизводителя. Не лишним будет и поторговаться с онлайн-продавцом. «Увидев цену на сайте, лучше не успокаиваться и обращаться в чат, по электронной почте или по телефону, чтобы получить финальные скидки и коммерческие предложения», — советует Олег Кузнецов, директор департамента электронной коммерции автодилера «Авилон». — Причем реальные цены после общения могут быть как выше, так и ниже, поскольку не все автосалоны до сих пор имеют прозрачное ценообразование. И только лично

«Мошеннические сайты стараются делать максимально похожими на настоящие, но детали могут выдать такие сайты, так что будьте внимательны»

ного продавца. «В настоящее время много вопросов возникает в связи с деятельностью так называемых серых дилеров или перекупов», — рассказывает Екатерина Джамбулатова, маркетолог группы компаний «Ринг» (официальный автодилер Renault, Datsun, Skoda и других марок). — Такие компании сейчас активно прикидываются официальными дилерами: подделывают сайты по образцу официальной дилерской сети, по телефону представляют как официальные дилеры. Они могут делать внешне очень заманчивые предложения, в том числе по покупке автомобилей онлайн, но вот только стоит иметь в виду, что гарантий у них нет никаких. Например, в наш официальный дилерский центр Datsun в Воронеже неоднократно обращались обманутые клиенты с жалобами на „наш филиал“, где им обещали автомобиль за 250 тыс. руб., а в итоге оформили кредит на 600 тыс. руб. с обязательной страховкой чуть менее 100 тыс. руб. и продажей дополнительных услуг, которые должны были предоставляться бесплатно (гарантия, помощь на дорогах и пр.)».

получив коммерческие предложения от нескольких автосалонов, стоит принимать решение, вносить аванс и продолжать покупку. При этом нужно быть готовым к тому, что после внесения аванса онлайн клиентам еще придется продолжить переписку и звонки с продавцами, отправить им сканы документов для кредита или трейд-ин и потом внести полную оплату до доставки автомобиля к вам домой».

С юридической точки зрения самые важные документы при покупке автомобилей онлайн — это договор купли-продажи, который надо не полениться предварительно детально изучить. И другой важный документ — это акт приемки автомобиля, который клиент должен подписать в момент получения авто. «При приемке автомобиля до подписания акта приемки-передачи нужно внимательно сверить состояние автомобиля и документы с информацией на сайте», — указывает Никита Быков, генеральный директор компании Autotama (розничная сеть авто с пробегом). — Любые отклонения от догово-

ОНЛАЙН-ПРОДАЖИ АВТО В МИРЕ (ТЫС. ШТ.)

2017	300
2018	618
2019	825
2025 (ПРОГНОЗ)	6000

Источник: Frost & Sullivan.

ра купли-продажи нужно фиксировать в акте приемки-передачи, как при взятии автомобиля напрокат. При наличии вопросов при приемке нужно звонить по телефону дилеру и все перепроверять, чтобы не поддаваться давлению назойливых продавцов. При этом приемку авто лучше делать вдвоем с кем-то из родственников, друзей или знакомых, чтобы не дать себе запудрить мозги».

Наконец, стоит обратить внимание на простые правила компьютерной безопасности. «Мошеннические сайты стараются делать максимально похожими на настоящие, но детали могут выдать такие сайты, так что будьте внимательны», — отмечает Артем Избаенков, управляющий ИТ-компаний ServicePipe (услуги в области кибербезопасности). — Например, при обращении к онлайн-продавцу стоит взглянуть на адрес самого сайта: там не должно быть никаких лишних символов, например знака удара или точек над буквой (скажем, Yandex, а не Yandeks), также адрес сайта должен использовать приставку https, когда около адресной строки есть значок закрытого замка или надпись „безопасно“, — это значит, что данный веб-ресурс является настоящим. Также для совершения онлайн-платежей стоит использовать компьютер с хорошей антивирусной программой, а сеть подключения к интернету нужно использовать домашнюю, при этом как при проводном, так и беспроводном подключении необходимо убедиться, что сеть достаточно надежно защищена: у нее стоит сложный пароль, используется хорошее шифрование, на роутере отключена функция упрощенного подключения WPS. Не стоит совершать значимые транзакции через публичные сети: они могут быть подвержены кибератакам, когда злоумышленник может не только подменить данные об онлайн-платежах, но и перенаправить вас на свои мошеннические ресурсы, в результате чего вы можете потерять значимую сумму денег при онлайн-оплате приобретаемого автомобиля» ●