

De la indemnización a la reparación

Raúl Morato

MAPFRE SEGUROS GENERALES

Los primeros años noventa vieron nacer empresas dedicadas exclusivamente a la gestión de siniestros y algunas aseguradoras empezaron a implantar departamentos piloto en la misma línea. Reparadores y aseguradores comenzaron a utilizar el término «asistencia» para denominar este sistema de gestión de siniestros.

El CAPA (Centre d'Analyse et de Prospective de l'Assurance) celebró una reunión el 8 de abril de este año en la que se analizó la experiencia española en la reparación de los siniestros con cargo a pólizas multirriesgo (especialmente en las de viviendas y edificios no comerciales) como alternativa al clásico sistema de peritación/indemnización. El mercado español ha sido pionero en este sistema de gestión de siniestros y aunque la experiencia puede ser extrapolable a otros países, es conveniente echar la vista atrás y recordar el camino recorrido.

PUNTO DE PARTIDA: INCIPIENTE DEMANDA DE LOS CONSUMIDORES

A mediados de los años ochenta era difícil encontrar reparadores domiciliarios que conciliaran la rapidez en el servicio, la calidad en las reparaciones y un coste razonable de las mismas, lo que dio lugar a que agentes y compañías contaran con algunos «reparadores de confianza» que se ponían a disposición del asegurado cuando éste preguntaba si había alguien que reparase sus daños y, especialmente, que se ajustara a los precios de la peritación.

El circuito de gestión era el clásico: el asegurado visitaba las oficinas de la compañía y firmaba su declaración de siniestro, ésta entonces pasaba aviso al perito y éste, después de visitar al asegurado, emitía el correspondiente informe; la compañía elaboraba el finiquito y llamaba al asegurado para que éste pasara nuevamente por sus oficinas y recogiera el cheque correspondiente... En ese momento, y sólo si el cliente lo pedía, se le informaba del teléfono del reparador de confianza, al que él podía llamar y contratar directamente.

SITUACIÓN DEL MERCADO: ÉPOCA DE «VACAS GORDAS»

En esos años el mercado español enfilaba la recta de despegue de los seguros multirriesgo y, por tanto, compañías y agentes disfrutaban de fuertes crecimientos; como consecuencia se enfrentaban a desfases estructurales importantes. Las pólizas multirriesgos dan lugar a mayor frecuencia de siniestralidad que los ramos clásicos, por lo que requiere mayores cantidades de «mano de obra» en las oficinas y significativos avances en la informatización de los procesos internos de las compañías.

Los primeros años noventa vieron nacer empresas dedicadas exclusivamente a la gestión de siniestros y algunas aseguradoras empezaron a implantar departamentos piloto en la misma línea. Reparadores y aseguradores comenzaron a utilizar el término «asistencia» para denominar este sistema de gestión de siniestros, al tiempo que se aplicaban en analizar (y copiar) los sistemas y procesos de los aseguradores de asistencia en viaje, cuya paternidad conceptual es necesario reconocer.

AGENTES: LLAVE DEL PROCESO

El agente, en la estructura clásica de gestión de los siniestros, era el canal de comunicación del cliente con la compañía y viceversa; además, en este caso, realizaba en sus oficinas una parte importante del proceso de administración de los siniestros, por lo que el incremento de frecuencia siniestral determinaba la necesidad de reforzar su plantilla y le acarrearba un incremento de gastos que no era suficientemente cubierto por el aumento de sus ingresos.

Se encontraron, por tanto, ante la disyuntiva de conseguir mayores

ingresos (vía aumento del ratio de comisiones) o ceder parte de sus funciones, y de su protagonismo, a las compañías; a cambio de que éstas se hicieran cargo de esos trabajos sin que (en ese momento) se produjera una reducción en sus ingresos. Por lo que, obviamente, se decantaron por ceder la gestión y rediseñar sus plantillas de personal.

PERITOS, ¿ESPECIE EN EXTINCIÓN?

Otro colectivo afectado era el de peritos. Parecía que el nuevo sistema de gestión iba a prescindir de ellos en los siniestros reparables, puesto que si por «asistencia» se entendía el enviar al reparador directamente y no peritar los daños por debajo de una cierta cantidad..., ¿qué sería de ellos?

Algunos se integraron en la estructura asistencial como supervisores de los equipos de reparación y el resto, gracias al fuerte crecimiento del mercado, siguieron ejerciendo su profesión normalmente.

Los peritos no se extinguieron, algunos se especializaron en este nuevo segmento de su mercado y el colectivo sigue creciendo.

REPARADORES: FIN DE LA EDAD DE ORO

Como punto de partida comentábamos que los reparadores, en aquel entonces, eran un bien escaso..., y caro. El país atravesaba una época de bonanza económica y pocos profesionales de calidad se dedicaban a las reparaciones domiciliarias, hasta el extremo de que los que se dedicaban a ello eran conocidos genéricamente como «chapas», no porque lo hicieran mal, sino porque los profesionales prestigia-

GESTIONES QUE REALIZA EL ASEGURADO	SISTEMA DE GESTIÓN DEL SINIESTRO	
	CLÁSICO	ASISTENCIAL
VISITAS DEL CLIENTE A LA OFICINA DEL ASEGURADOR	Mínimo 2	Ninguna
FIRMA DE LA DECLARACIÓN DEL SINIESTRO	Sí	No
LLAMADAS TELEFÓNICAS AL ASEGURADOR	Ninguna, en principio	Una
VISITAS DEL PERITO	Mínimo 1	Ninguna, en principio
FIRMA DEL FINIQUITO Y GESTIÓN DE COBRO DEL CHEQUE	Sí	No
LOCALIZAR AL REPARADOR	Sí	No
TIEMPO DE RESPUESTA ESTIMADO	Varios días	Pocas horas
INCIDENCIAS EN LA REPARACIÓN	Soluciona el asegurado	Soluciona la compañía
PAGO AL REPARADOR	Por el asegurado	Por la compañía
DESVIACIONES SOBRE LA PERITACIÓN	Frecuentes	No

dos denominaban así, despectivamente, a ese tipo de trabajos menudos.

Pero como todo lo que sube luego baja..., la década de los noventa nació con una crisis económica bajo el brazo y el «mercado de las chapuzas» registró un exceso de oferta de mano de obra especializada, reajustando sus precios a la baja.

Las aseguradoras, así como las empresas de reparación que las abastecían, se encontraron por tanto con que desaparecía el principal problema para desarrollar plenamente el sistema de gestión asistencial: podían disponer de buenos profesionales, en cantidad suficiente y a costes razonables.

El colectivo de profesionales dedicados exclusivamente a reparaciones domiciliarias es hoy (en la cresta de un ciclo de bonanza económica) un grupo profesional pres-

tigiado, razonablemente bien pagado y, sobre todo, con la seguridad de que su cartera de pedidos es estable y está protegida frente a ciclos económicos adversos.

La conjunción de todos estos factores ha permitido que el consumidor de seguros español, aunque viva encima de la oficina de una compañía, descuelgue el teléfono, llame a la central de asistencia de su aseguradora (24 horas/365 días al año) y reciba la visita del reparador en pocas horas. Sólo recibirá la visita del supervisor (perito) si hay alguna incidencia o una queja por su parte, o aleatoriamente para chequear la actuación de los reparadores, y sólo tendrá que firmar la conformidad con el trabajo realizado. En estos casos –la mayor parte de nuestros siniestros– ya no hay indemnización..., se efectúa directamente la reparación del daño. ■