



Hoy escribe...

José Antonio Torres
Presidente de ASETRA
Asociación de Talleres de Madrid

POR UN SISTEMA DE TASACIÓN INDEPENDIENTE, OBJETIVO Y JUSTO



Nadie puede negar que las relaciones entre las aseguradoras y talleres han mejorado de forma notable a lo largo de estos últimos años.

Partiendo de una situación de desconfianza recíproca y constante enfrentamiento a principios de la década de los noventa, hemos llegado a establecer canales de diálogo permanente e incluso de colaboración en aspectos importantes de la relación aseguradora-taller.

Es verdad que no todas las compañías han entendido ni asumido la firme voluntad de diálogo y colaboración defendida por ASETRA pero la propia dinámica de los acontecimientos hará que en un futuro no muy lejano se incorporen a esta política los que ahora se autoexcluyen.

Sin embargo, pese a los avances obtenidos, parece que en la actualidad estamos estancados en este proceso de colaboración abierto por ambas partes. La mayor preocupación de ASETRA durante estos diez años ha sido encontrar un sistema de tasación de daños totalmente objetivo, que permita obtener una valoración real, dejando de lado cualquier criterio subjetivo y parcial que se pudiera introducir.

Cuando ya estábamos casi seguros de haber alcanzado nuestra meta, un sistema de tasación verdaderamente ajustado a la realidad, hemos descubierto que ese sistema deja abierta una puerta muy amplia a la subjetividad. Que permite una aplicación en función de intereses de parte, en este caso del interés de la aseguradora, sin contar el caso de algunas compañías que aplican una versión muy parcial del sistema en función de su conveniencia económica.

Llegados a este punto, tenemos la percepción de habernos estancado en nuestro proyecto. De que nos estamos alejando del objetivo y de la voluntad que inspiró el diálogo y nos movió a plantear esta línea de franca colaboración entre ambos sectores.

A partir de este momento, el futuro al que nos enfrentamos propone nuevos retos al taller. Retos de carácter técnico y de gestión. La rapidez de la innovación tecnológica en el mundo del automóvil deja obsoletos equipos y procedimientos en breves plazos de tiempo. El taller se ve obligado a realizar fuertes inversiones en renovación de equipos y en la formación de sus profesionales.

En cuanto al futuro de la relación taller-aseguradora, pasa por profundizar en el proceso de diálogo y colaboración existente y que tan buenos resultados a dado para ambas partes. El futuro de la colaboración aseguradora-taller pasa por hacer un gran esfuerzo de imaginación para objetivar al máximo la relación entre ambos en el momento económicamente más difícil: el momento de la peritación de daños.

Es necesario que logremos encontrar y consensuar un sistema de gestión de daños materiales totalmente independiente y objetivo, ágil y de fácil aplicación, que permita establecer sin la más mínima duda la valoración justa y exacta de cada operación. Un sistema que aún no hemos sido capaces de encontrar o desarrollar y que constituye nuestro reto más importante y urgente.

Cuando lo logremos, habremos alcanzado la meta que inspiró y permitió, allá por los primeros años noventa, comenzar este proceso. El proceso que ha dado a la relación aseguradora-taller o taller-aseguradora, que tanto monta, una nueva dimensión. Y no olvidemos que, en última instancia, el más beneficiado será siempre nuestro común cliente: el usuario. Mejorar la calidad de nuestro servicio a usuario debe ser el móvil principal de todos nuestros esfuerzos.

