

Octubre 2022

Elementos de la gestión comercial de la aseguradora en el centro de la polémica: Arbitrariedad y opacidad en los algoritmos, restricción de derechos y prohibición de reparar vehículos con póliza TÚ ELIGES

ASETRA denuncia la situación crítica que atraviesa la relación de MAPFRE y los talleres de reparación

- ✓ La compañía utiliza indicadores de valoración de los talleres arbitrarios y opacos, muchos de los cuales no dependen del taller, como el nivel de daño de los siniestros que reparan.
- ✓ La aseguradora emplea parámetros que incrementan los costes del taller por la ampliación de servicios.
- ✓ MAPFRE penaliza a los talleres para que subsane las consecuencias de su déficits comerciales.
- ✓ Si es usted especialista en carrocería, mantiene relaciones con MAPFRE y atiende siniestros con póliza TÚ ELIGES, le aconsejamos la atenta lectura de esta circular y sus conclusiones, con una referencia especial e importante al caso de terceros perjudicados:

Como bien conocen nuestros asociados especialistas en carrocería, la relación de MAPFRE con los talleres de reparación atraviesa una situación crítica que tiene su origen en una gestión comercial de la aseguradora, caracterizada por las múltiples presiones que la compañía ejerce sobre los talleres de reparación, a través de la arbitrariedad y opacidad en los algoritmos a la hora de categorizar al taller, la restricción de derechos, como el de la libre elección de taller por parte del usuario, y la prohibición de reparar vehículos asegurados con la póliza TÚ ELIGES.

Según ASETRA, a juzgar por las denuncias de los talleres, es evidente que la aseguradora quiere, o bien restringir el número de talleres seleccionados a los que pueden acudir los asegurados, o bien conseguir una reducción de costes para mejorar sus ratios de rentabilidad mediante distintas técnicas de presión, que pasamos a detallar:

El recurso a la arbitrariedad y a la opacidad del algoritmo

La aseguradora recurre a **algoritmos compuestos por indicadores cuyo cumplimiento no dependen del taller**, sino de las características del siniestro que debe ser atendido y que,

Octubre 2022

además, ponderan de forma distinta cada cierto tiempo. **Ambos aspectos confieren al algoritmo un carácter arbitrario** y, por tanto, carente de imparcialidad y objetividad.

Así, por ejemplo, el **coste medio** pondera en un período de tiempo el 30% y en otro el 35%. Un coste medio que se define computando reparaciones de hasta 3.000 euros (las superiores están excluidas) que el taller no selecciona y que su sola existencia cambia el coste medio del período.

También cambia su ponderación el **Promedio de piezas pintadas en daños propios** que puede pesar un 5% o un 10%.

Esos mismos valores se registran en la ponderación de la **Tasa de Pólizas anuladas por daños propios tras la reparación**, penalizando al taller por la anulación de la póliza por parte del cliente, una decisión que la aseguradora debería paliar con su política comercial.

Los indicadores también incluyen el **Índice de Reparabilidad**, frente a la sustitución de piezas, que puede pesar alrededor de un 50% o un 35%. Con ello se empuja al taller hacia la reparación, aunque muchas veces no es posible si se pretende ofrecer calidad y seguridad al cliente.

Otros parámetros, como **Taller de Centro de Servicio, Puerta a Puerta o con Valoración Delegada**, suponen un incremento de costes para el taller “para mayor gloria” de la aseguradora.

No obstante, los indicadores comentados evolucionan hacia la **opacidad** porque en los últimos meses la aseguradora no desgana la ponderación de parámetros, sino que se limita a mostrar a través de gráficos que no incorporan valores, si el taller cumple o no cumple.

La prohibición de reparar vehículos con póliza TÚ ELIGES

Las penalizaciones a los talleres de reparación tienen su continuación en la prohibición de reparar vehículos con póliza TÚ ELIGES, como “sanción” por no cumplir los ratios arbitrarios, cambiantes y opacos que emplea la aseguradora.

La póliza TÚ ELIGES se caracteriza, a pesar del nombre, por obligar contractualmente al cliente a acudir a una serie de talleres definidos por la compañía, es decir: la elección del taller por el cliente se circunscribe a los talleres seleccionados de MAPFRE.

El recurso a la presión del Responsable de Zona

Las presiones de la entidad aseguradora no terminan ahí. Muy al contrario, los Responsables de Zona pretenden embridar a los talleres en los índices que resultan de la aplicación del algoritmo, pero, si el taller no lo consigue, presionan para que convezna al asegurado hacia otros productos que comercializa la aseguradora. En definitiva, presionan al taller para que realice una política comercial que debería hacer MAPFRE.

La restricción a la libre elección de taller por el usuario en daños a terceros perjudicados

Octubre 2022

Con póliza TÚ ELIGES o con cualquier otra, el usuario tiene derecho, en un caso de daños a terceros perjudicados, **a elegir libremente el taller en el que quiere que le reparen el vehículo. Sin embargo, MAPFRE trata de disuadir a los perjudicados del ejercicio de este derecho.** A estos efectos, la aseguradora, en contacto con el perjudicado, trata de dirigir el vehículo hacia otros talleres reparadores alternativos que ofrece la compañía.

La libre elección del taller en el caso de perjudicado por daños a terceros es un derecho del usuario reconocido legalmente, pues en este caso corresponde al titular del vehículo causante del siniestro hacerse cargo de los daños, independientemente de la póliza que tenga el perjudicado con su compañía.

Para ASETRA, la libre elección del taller, más allá de la casuística, se constituye en un derecho básico para los asegurados y en un motor de la libre competencia entre talleres, que alienta las mejores prácticas de los mismos.

Por todo lo expuesto y para concluir:

- No permita que nadie confunda a su cliente y que le saquen el coche del taller.
- En su caso, no permita que denigren su reputación, marca o profesionalidad para alcanzar ese fin.
- Si eso sucediera, **llame a ASETRA, le vamos a apoyar y ayudar.**

¿Quiere saber más sobre este tema?

Contacte con el Área de Carrocería/Aseguradoras de ASETRA, por teléfono (91 434 06 60) o correo electrónico juridico@asetramadrid.com

© ASETRA, 2022

Se permite la reproducción, distribución y comunicación pública de este contenido mencionando su autoría y sin finalidad comercial.

Recibe este correo porque es socio de la Asociación de Talleres de Madrid (ASETRA) (CIF G28510329), que es la responsable del tratamiento de sus datos al objeto de cumplir las obligaciones legales y los fines estatutarios, entre ellas mantenerle informado de las actuaciones de la asociación y ofrecerle información relevante sobre el sector; así como la prestación de servicios.

Tiene derecho a acceder, rectificar, suprimir los datos, a oponerse a su tratamiento y otros que se recogen en la información adicional junto con la forma de ejercerlos.

Consulte la [información adicional](#) sobre Protección de Datos que se encuentra en nuestra página web www.asetramadrid.com