



Metodología en la correspondencia de daños

LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS INVIERTEN ESFUERZO Y DINERO EN INVESTIGAR POSIBLES FRAUDES. EN 2016, SE ESTIMÓ QUE, POR CADA EURO INVERTIDO EN SU DETECCIÓN, LAS ENTIDADES AHORRAN 34,70 EUROS EN INDEMNIZACIONES. EL **COSTE ECONÓMICO Y DE RECURSOS PERSONALES Y MATERIALES** QUE SUPONEN LOS FRAUDES ALCANZA UNA ENORME CIFRA, INFLUYENDO EN SU CUENTA DE RESULTADOS



Uno de los grandes desafíos de las compañías de seguros es la lucha contra el **fraude**. Entre los engaños más habituales se encuentra cubrir los costes de reparación enmascarando cómo se ha producido realmente el siniestro. Para mitigar esta situación, las aseguradoras recurren a los peritos, formados en la elaboración de informes periciales. El profesional determinará la correspondencia de los daños que presenta el vehículo o vehículos implicados en un siniestro, en función del relato aportado por los implicados o testigos.

Este análisis de la correspondencia de daños tiene como objetivo justificar y/o argumentar técnicamente un posible rechazo de daños, ya sea total o parcial.

Fraude

Fraude es aquella *acción contraria a la verdad y a la rectitud que perjudica a la persona contra quien se comete*; es decir, aquel acto realizado por acción u omisión de manera intencionada y contraria a la verdad en la contratación del seguro, en la declaración del siniestro o en la acreditación del daño causado, con ánimo de obtener un enriquecimiento injusto en perjuicio de la aseguradora. Su característica principal es el ánimo de engaño y la actuación en contra del principio de buena fe.

Es crucial establecer una relación entre la declaración del siniestro y la acreditación del daño causado; es decir, si los daños se corresponden, de modo que la compañía pueda argumentar técnicamente el rechazo

total o parcial a la indemnización al asegurado.

La estafa al seguro está castigada en el Código Penal con penas de prisión, que oscilan entre los seis meses y los ocho años, y multas con el dinero estimado por el juez de hasta veinticuatro meses. Si la cantidad defraudada no excede los 400 euros, la multa no puede superar los tres meses. El Código Penal establece el concepto *multa* por el que el juez puede imponer al estafador el pago de una cantidad diaria durante el periodo de tiempo que considere –es decir, si el defraudador es condenado a pagar 5 euros diarios durante 100 días, deberá pagar 500 euros en total–. Estas penas suelen aplicarse en consonancia con la gravedad del delito cometido.

En el proceso de detección del fraude es necesario implantar una metodología; resultan esenciales las personas que intervienen en cada paso de la gestión del siniestro. Con su experiencia podrán intuir la posibilidad de un fraude, que deberá ser verificado posteriormente.

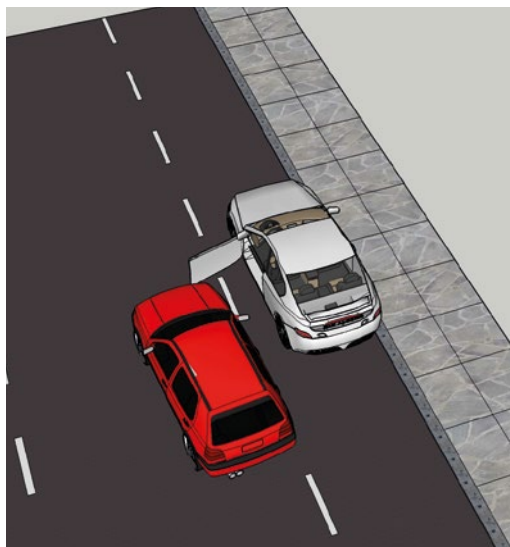
Los encargados de la atención al cliente al dar el parte del siniestro, los tramitadores que obtienen información en las diferentes fases de la gestión del mismo y los proveedores (gruistas, profesionales de talleres)... son, junto a los peritos, actores activos en la determinación del fraude. Sin embargo, es el perito el responsable de la argumentación técnica. Él habrá de comprobar los daños, a través del correspondiente estudio técnico, para llegar a unas conclusiones. La forma más sencilla de valorar la correspondencia o no de los daños es la inspección directa de todos los elementos que intervienen en el siniestro: vehículos, objetos y escenarios.

Metodología

Cuando se detecta en alguna de las fases de la gestión del siniestro un posible fraude, se comienza a estudiar el caso.

Se pueden generar estas situaciones:

1. Tras una primera valoración, se desecha la existencia del fraude. En este caso no se realiza la correspondencia de daños y se procede a la liquidación del siniestro.
2. Si las pruebas confirman la existencia de fraude, se debe comunicar al asegurado, en un plazo de siete días desde la detección del posible fraude o de la causa que produce el rehúse, que no se liquidará el siniestro, con los motivos.



3. Este tercer supuesto implica la investigación, valoración y coordinación de las personas que estudian el posible fraude y la actuación del perito. El análisis de la correspondencia de daños se efectuará en los vehículos u objetos implicados en relación a la tipología del siniestro y a los daños de objetos y personas implicados.

Correspondencia de daños es la relación real, tanto en magnitud como en morfología, entre los detrimentos ocasionados a vehículos y objetos involucrados y el relato del siniestro aportado por implicados o testigos.

La labor del perito se centrará en:

- **Magnitud:** Verificar que la severidad de los daños de los vehículos se corresponden con el relato del siniestro o con los daños que deberían presentar.
- **Morfología:** Analizar la forma de las deformaciones, la superficie afectada, etc. y determinar que se corresponden con los vehículos u objetos implicados. Se incluyen aspectos como la direccionalidad, las características que presentan los daños por arrastre (columnas, paredes), etc.
- **Análisis dimensional:** Tradicionalmente, se relaciona con la toma de alturas para verificar si los daños se corresponden o no con los del otro objeto implicado. El perito debe interpretar esas medidas y relacionarlas con la dinámica del siniestro; movimientos del vehículo, sus posibles frenadas o aceleraciones o, maniobras evasivas.



La toma y el análisis de la correspondencia de daños deben ser apoyados con fotografías que permitan la justificación en un informe técnico.

Igualmente, el perito anotará la fecha y el lugar de la toma de medidas y análisis dimensionales para adjuntar esta información en el punto de antecedentes del informe pericial. Así, evidenciará la calidad del trabajo de campo realizado.

Toma de datos

- Toma de medidas: Se puede clasificar, a su vez, en medición de los daños y medición de los vehículos.

La **medición de los daños** implica, por regla general, el desplazamiento al lugar donde se encuentran los vehículos u objetos a medir. En algunos casos, siempre que se disponga de la fotografía adecuada, será posible realizarla mediante aplicaciones informáticas. La fotografía



ha de estar tomada de forma que el objeto de medida se sitúe en un plano similar al del objeto utilizado como referencia y cuya dimensión será conocida. El uso de reglas imantadas u objetos de dimensiones conocidas facilita esta labor.

La **medición de los vehículos** y los objetos no implica necesariamente disponer de ellos (si bien, el trabajo se simplificaría enormemente).

Hoy por hoy, numerosas aplicaciones informáticas nos facilitan este trabajo, como Sketch Up, que escala y dimensiona fotografías y objetos a tamaño real.

- Toma de fotografías: Deben ser de calidad para su uso impreso.

Diversos recursos pueden ayudar al perito: reglas imantadas, cinta adhesiva con anotaciones, etc. Facilitan la interpretación y visualización de las fotografías por terceras personas.

Si el lugar de ocurrencia del siniestro es importante, se debe incluir su fotografía. Si no es posible, programas como Google Earth o aplicaciones web, como Google Maps, lo facilitarán, asegurándose el profesional de que el lugar se corresponde con el escenario real.

Tecnología móvil

Los peritos de las compañías de seguros van provistos de *smartphones* y *tablets* para facilitar las valoraciones, la toma de fotografías y para agilizar la gestión del siniestro. Son más rápidos las mediciones y los procesos que hoy pueden ser llevados a cabo en el propio lugar del siniestro o donde se verifiquen los elementos objetos del informe.

Toma de mediciones de forma directa sobre el vehículo y los daños, toma de fotografías con la posibilidad de realizar anotaciones o editarlas, y geoposicionar un lugar de forma exacta mediante coordenadas, etc., son posibilidades *in crescendo* en la peritación ■

PARA SABER MÁS

✉ Área de Peritación
peritos@cesvimap.com

🌐 www.revistacesvimap.com

🐦 @revistacesvimap