

Los incendios provocados. Estadísticas y planes antifraude

DOUGLAS WOODWARD

THE ARSON PREVENTION BUREAU (GRAN BRETAÑA)

Un incendio premeditado es cualquier incendio provocado deliberadamente, cualquiera que sea el motivo. El fraude es un motivo, pero existen muchas otras motivaciones. Numerosos incendios de este tipo están ligados al vandalismo, es decir, a ataques irracionales contra la propiedad sin ningún interés real. Algunos incendios los provocan personas que padecen trastornos mentales. Los terroristas incendian edificios, y también los miembros de grupos extremistas, como, por ejemplo, los que se declaran amantes de los animales.

El objeto de este estudio tiene una doble vertiente: por un lado, considerar la importancia del incendio premeditado dentro del problema de los incendios en sentido amplio y, por otro, examinar un tipo concreto de incendio premeditado, a saber, el que tiene como objetivo defraudar a las compañías de seguros, y las posibles formas de combatirlo.

En primer lugar, procede aclarar a que nos referimos cuando hablamos de «incendio premeditado». Un incendio premeditado es cualquier incendio provocado deliberadamente, cualquiera que sea el motivo. El fraude es un motivo, pero existen muchas otras motivaciones. Numerosos incendios de este tipo están ligados al vandalismo, es decir, a ataques irracionales contra la propiedad sin ningún interés real. Algunos incendios los provocan personas que padecen trastornos mentales. Los terroristas incendian edificios, y también los miembros de grupos extremistas, como, por ejemplo, los que se declaran amantes de los animales.

La suma de todas estas manifestaciones de incendios premeditados alcanza un número elevado y supone, asimismo, un elevado coste que recae directamente en las compañías de seguros y, en última instancia, en la sociedad en general.

Hace tres años tuve el placer de dar una conferencia en Barcelona. Entonces empecé

diciendo que las estadísticas sobre incendios no eran buenas, y mucho menos las de incendios provocados.

La mayoría de los países no llegan a conocer si tienen un problema de este tipo y de qué proporciones. Ello se debe a que en muy pocos existen estadísticas sobre incendios deliberados. Hoy día, sin embargo, todos aceptamos que este tipo de incendio representa un problema de bastante magnitud.

Hace catorce años, el Munich Reinsurance Group informó de que, a la vista de los casos registrados, entre un cuarto y un tercio de las reclamaciones por daños causados por incendio en todo el mundo eran el resultado de incendios premeditados.

En el Reino Unido las aseguradoras calculan que la mitad del coste de las reclamaciones por incendio puede atribuirse a este tipo de incendios. En los Estados Unidos, el «arsonismo»-incendiarismo- se sigue considerando como la principal amenaza de los incendios.

En el Reino Unido tenemos la suerte de que las Brigadas de Bomberos, como parte de su rutina de trabajo, realizan informes sobre los incendios que atienden y dichos informes incluyen la causa del incendio. Tras analizar dichos informes, podemos decir que el 25% de todos los incendios que afectan a edificios son provocados, que en viviendas (es decir, lugares en los que viven personas) el 17% son provocados y que en edificios comerciales o públicos los incendios deliberados representan un 39% del total.

Lo que ha sucedido en el Reino Unido en los últimos treinta años es que el número de incendios «accidentales» ha descendido considerablemente, mientras que el de incendios premeditados ha registrado un aumento espectacular.

¿Hasta qué punto se trata de una experiencia compartida por otros países?

Sabemos que en los Estados Unidos la situación es muy similar, y el único país europeo que cuenta con un buen sistema de estadísticas sobre incendios, Holanda, muestra una experiencia parecida a la nuestra. Mi propia im-

presión, basada en bastantes años de estudio y en mi experiencia como antiguo presidente de la Confederación Europea de Asociaciones de Protección contra el Incendio, CFEPA, y el Instituto Europeo de Prevención de Incendios Provocados, es que la incidencia de este tipo de incendios en otros países de Europa no difiere demasiado de la del Reino Unido y la de Holanda.

Es obvio que nos ayudaría el disponer de estadísticas fiables. Por eso me encanta trabajar con Tom Wilmot y su Centro de Estadísticas Mundiales sobre Incendios, para intentar que otros países se animen a establecer una base estadística adecuada sobre incendios en general e incendios deliberados en particular.

En una reunión celebrada en Ginebra, en 1993, establecimos los criterios respecto a las informaciones que es preciso conocer:

- el número total de incendios atendidos por las Brigadas de Bomberos;
- cuántos de esos incendios fueron provocados;
- el número de personas que perdieron la vida en ellos;
- el coste de tales incendios.

Cuatro requisitos bien simples, pero, al parecer, muy difíciles de conseguir. Los gobiernos nacionales han de decidirse a establecer el sistema de estadísticas; las Brigadas de Bomberos y la policía han de estar dispuestos a informar sobre incendios y capacitados para identificar las causas, y las aseguradoras han de establecer el coste de los incendios.

«Como resultado, a la vuelta de varios años tales estadísticas indicarán no sólo la dimensión del problema del incendio premeditado, sino también si existe alguna tendencia especial.»

Una ampliación posterior –y totalmente deseable– consistiría en saber, a la vista de las esta-

dísticas, los edificios más vulnerables al incendio deliberado y el tipo de incendio (p. ej., fraude, vandalismo) que es necesario combatir. Tales informaciones permitirán decidir las acciones prioritarias.

En el Reino Unido, por ejemplo, sabemos por las estadísticas que las escuelas, hospitales, comercios, almacenes e iglesias representan un alto riesgo de incendio provocado, el Arson Prevention Bureau (Agencia de Prevención de Incendios Provocados) ha trabajado con los organismos involucrados para desarrollar medidas de control sobre tales incendios para cada tipo de edificio.

Ya he mencionado que existen diferentes clases de incendios provocados por diversos tipos de individuos. Es importante hacer tal distinción a fin de aplicar medidas de control eficaces.

Un modesto trabajo de investigación sobre individuos procesados por delitos de esta naturaleza realizado en el Reino Unido reveló que:

- un 17% padecían trastorno mentales;
- un 19% se habían visto impulsados por sentimientos de venganza, frustración, ira;
- un 17% habían bebido abundantemente antes del incendio o eran alcohólicos;
- un 17% no mostraban más motivo que un irracional vandalismo destructivo.

Tan sólo un número comparativamente reducido de los encausados por incendio premeditado provocaron el incendio con fines lucrativos: un 9% del total, con el objeto de la reclamación a sus pólizas de seguros.

No obstante, debo señalar que, a la vista de otro trabajo de investigación, se calcula que en torno a un 20% de todos los incendios deliberados podrían estar vinculados al fraude. La diferencia entre los resultados de estos dos trabajos radica en que, cuanto más avezado es el causante del incendio, como es el caso del que intenta cometer un fraude, más probabilidades tiene de escapar a la policía y a la justicia.

Por estos y otros estudios sabemos que muchos de los incendios de este tipo registrados

en el Reino Unido fueron provocados por jóvenes. Resulta desolador el que la mitad de los acusados o amonestados por la policía en nuestro país por incendios provocados tengan edades comprendidas entre los 10 y los 16 años. La experiencia estadounidense es exactamente igual. En Suecia ocurre algo parecido. Estudios realizados en Dinamarca indican que los problemas asociados a la recesión económica influyen en la creciente incidencia de los incendios premeditados. En este país se relaciona el incendio provocado con el consumo de drogas, las venganzas y los fines lucrativos como un fenómeno vinculado a las condiciones sociales.

También es interesante resaltar que, si bien el incendio premeditado está especialmente ligado al varón, cada vez es mayor el número de mujeres envueltas en agresiones de este tipo, una experiencia detectada en los Estados Unidos y en Alemania, y también en el Reino Unido.

Antes de pasar a la segunda parte del estudio –el tema concreto del incendio fraudulento– me gustaría referirme a lo expuesto hasta ahora con una especial referencia a las medidas de control.

«Hay que partir de la premisa de que para cada tipo de incendio e incendiario existe un remedio diferente.»

La selección de las medidas adecuadas por parte de los responsables de las empresas o los edificios públicos se derivan de la evaluación previa del riesgo. Se debe analizar hasta qué punto las instalaciones son vulnerables al incendio premeditado, el tipo de incendiario contra el que se han de proteger, cómo y cuándo se iniciará el incendio y cómo puede extenderse. Para ello, pueden contar con la ayuda de los expertos de las compañías de seguros, la policía y los servicios de bomberos.

Si se toman las medidas correctas, resulta relativamente fácil prevenir el incendio provocado o controlar sus efectos. Dichas medidas han de ser rentables. Les pondré un ejemplo sencillo.

Sabemos que muchos de los incendios en comercios y almacenes son obra de niños o adolescentes que prenden fuego a materiales de desecho tales como embalajes abandonados en la parte trasera de estos edificios. La situación mejoraría ostensiblemente en lo tocante a este riesgo si las empresas procuraran depositar los materiales de desecho combustibles en contenedores herméticos de metal que se colocaran en zonas inaccesibles para vándalos o incendiarios, y no dejaran nunca los cartones de embalaje o las bandejas y cajones de plástico en patios adyacentes a sus locales. El coste: prácticamente nulo; el resultado: una mejora notable en la prevención de pérdidas.

Me he referido a los incendios provocados por dementes. Se trata de un problema de escala diferente y que ha de ser tratado por determinadas agencias gubernamentales y servicios sociales. Estoy convencido de la importancia de que determinadas personas aquejadas de enfermedades graves sean atendidas en hospitales psiquiátricos en lugar de estar atendidas en la comunidad.

Los incendios no son siempre provocados por agentes externos. Para reducir el riesgo de ataques perpetrados desde dentro de la empresa, la dirección ha de contar con un procedimiento para verificar a fondo las credenciales de todos los empleados, asegurándose de que no se aceptan personas no autorizadas y que se informe sobre cualquiera que se comporte de manera sospechosa.

Finalmente, abordaré el tema del incendio fraudulento y cómo prevenirlo o controlarlo.

No podemos olvidar que el incendio para defraudar a las aseguradoras es tan sólo uno de los tipos de incendio provocado con ánimo de lucro. Otras manifestaciones de incendios con tales fines son:

- incendios provocados por personas en sus domicilios para que sus caseros –por regla general, las autoridades municipales– les proporcionen una vivienda mejor;

- incendios con el propósito de destruir edificios para los que se ha negado o retrasado un permiso de desarrollo urbanístico;

- incendios provocados en zonas tales como territorios arbolados con la intención de despejar la zona para construir, una manifestación, creo, bien conocida en algunas partes de España;

- incendios provocados como parte de la actividad de bandas criminales y a menudo asociados con el tráfico de drogas como un sistema para amedrentar a bandas rivales.

Los incendios provocados para obtener la indemnización de las compañías de seguros constituyen un caso muy especial e independiente dentro de los incendios deliberados y considerado hasta hace relativamente poco por muchas personas, en particular por los medios de comunicación, como el único tipo de incendio provocado. Como he explicado, constituyen sólo una parte, aunque bastante significativa.

«Se estima que el incendio fraudulento representa un 20% del total de incendios provocados en el Reino Unido y en algunos otros países europeos se percibe con una proporción incluso mayor.»

Lo emplean para obtener dinero personas que atraviesan dificultades en relación con negocios grandes o pequeños y se ven afectadas de alguna manera por un clima económico adverso. También lo emplean personas que prenden fuego a sus hogares como una salida a sus apuros económicos. Me concentraré en el incendio fraudulento en el sector empresarial porque constituye el problema más grave para las compañías aseguradoras.

Para el Arson Prevention Bureau británico, la prevención o limitación del incendio fraudulento es uno de los problemas relativamente más sencillos a los que nos enfrentamos en esta materia. Aunque no del todo, este problema está, en gran medida, en manos de las aseguradoras.

Existen dos maneras de enfocar el problema:

- En primer lugar, la **prevención** del incendio fraudulento mediante procedimientos de selección y suscripción de las pólizas de seguro;
- En segundo lugar, su limitación mediante procedimientos eficaces de **reclamación**.

Sobre todo en momentos de situación económica difícil como los actuales, es importante para el asegurador averiguar convenientemente si una empresa asegurada corre el riesgo de ser incendiada por el titular de la póliza. La experiencia demuestra que los bienes de una empresa pueden deteriorarse con rapidez, así que una revisión regular permitirá efectuar una evaluación actualizada y avisar con prontitud de cualquier dificultad financiera. Tal información facilitará asimismo la evaluación de la cantidad en cualquier reclamación.

Para aceptar un cliente nuevo, el asegurador ha de estar seguro de la buena fe del intermediario -agencia o corredor- que se lo ofrece. Ha de obtener del intermediario la información más completa posible en cuanto al riesgo que se va a suscribir, incluido el tiempo que la empresa lleva operando en la dirección actual, la participación del asegurado en cualquier otra empresa, si ha sido alguna vez acusado por un delito criminal, si hay otras compañías aseguradoras que cubran la misma propiedad, y detalles de todos los siniestros, pérdidas y reclamaciones en años recientes.

Las comunicaciones de las compañías de seguros en el momento de la renovación deberían recordar al asegurado sus obligaciones en este sentido.

Una parte del procedimiento de selección debería consistir en considerar la salud financiera de la empresa que solicita el seguro; existen agencias que ayudan a obtener tal infor-

mación de forma perfectamente legítima y aceptable. Naturalmente, tal información incluirá una valoración de cuentas (cuenta de pérdidas y beneficios y balance general).

Al entrar en consideración el aspecto de las reclamaciones, la tarea del asegurador nada más producirse el incendio consiste en evaluar lo más rápidamente posible si existen circunstancias que susciten sospechas inmediatas de incendio fraudulento.

«El perito desempeñará un papel clave en el examen del escenario del incendio y en cualquier aspecto relacionado como la preservación de las pruebas, la obtención de fotografías y declaraciones de los testigos y la colaboración con los servicios de policía y bomberos.»

Mientras tanto, la compañía aseguradora comprobará aumentos recientes en las cantidades aseguradas, cualquier otro caso reciente de reclamación, el cumplimiento de los términos y condiciones de la póliza, la exactitud e integridad de la solicitud por si ocultara algo, etc.

Más tarde, la compañía de seguros puede encargar el análisis de expertos para establecer si el incendio fue provocado y la participación del asegurado. El posible motivo puede ser investigado por los peritos, forenses, abogados e investigadores comerciales. Este proceso incluye la evaluación del estado financiero de la empresa y del asegurado.

Si puede resultar relativamente fácil establecer que el incendio fue premeditado, puede no serlo tanto el implicar al asegurado. Es útil recordar también cuestiones como la ocultación o la exageración de cantidades, que pueden ayudar al asegurador a rechazar la reclamación.

Existen algunos indicadores de posibles fraudes futuros, entre otros:

- el intermediario/asegurado tiene un historial de cambios frecuentes de compañía aseguradora;

- una adquisición repentina de cobertura para riesgos no asegurados anteriormente;

- una adquisición reciente de cobertura para interrupción de la actividad;

- aumentos inesperados de las cantidades aseguradas;

- anteriores reclamaciones dudosas;

- edificios y/o contenidos en venta;

- pérdida de un cliente importante.

Las empresas con una o varias de las características siguientes pueden ser vulnerables:

- alto nivel de endeudamiento;

- dependencia de las modas cuando un cambio repentino da origen a productos anticuados;

- hipercapacidad o competencia comercial feroz en el sector industrial;

- rápida expansión de las ventas sin una gestión adecuada de los recursos financieros;

- fuerte dependencia de los bancos.

Toda esta información que he bosquejado es realmente básica y elemental y la mayor parte de las compañías de seguros habrán incorporado ya muchos, cuando no todos, estos procedimientos. Pero las aseguradoras se muestran reacias a rechazar clientes e incluso más a negar reclamaciones por miedo a la publicidad adversa.

En el Reino Unido, el Arson Prevention Bureau publicó una guía titulada «Incendio fraudulento: consideraciones para los aseguradores» en la que participaron varios expertos. Este documento se ha utilizado profusamente en la industria y el hecho de que lo publicara un orga-

nismo independiente de cierto prestigio nacional animó a los aseguradores del Reino Unido a adoptar una postura mucho más firme contra posibles reclamaciones por incendios fraudulentos.

Hasta ahora hemos incidido principalmente en las acciones contra el fraude por parte de los aseguradores. Hay otro factor fundamental que es la necesidad de que se investiguen adecuadamente los incendios, se establezca su causa y, si son premeditados, que la policía, con la ayuda del servicio de bomberos, haga todo lo que esté en sus manos para identificar a los culpables y procesarlos. Lo fundamental en una campaña contra el incendio premeditado en cualquier país es establecer un sistema nacional de investigación de incendios.

Para terminar con un acento más optimista, pondré de relieve que el incendio provocado, cualquiera que sea el motivo, puede ser prevenido y controlado. Como ejemplo de éxito en este empeño les diré que en 1991, cuando se creó el Arson Prevention Bureau, los aseguradores estimaron que las pérdidas debidas a incendios de este tipo ascendían a unos 100.000 millones de ptas. (800 millones de dólares USA). En 1995 la cifra se había reducido hasta rondar los 70.000 millones de ptas. (560 millones de dólares USA). Se estima que la mejora es en gran medida la consecuencia de una reducción de grandes pérdidas por incendio gracias a un sustancial endurecimiento de las medidas de seguridad por parte de las grandes empresas –tanto locales comerciales como edificios públicos– no sólo para alejar a los incendiarios sino también para disuadir a los ladrones y terroristas. Esto puede funcionar y funciona. ■