

# El papel de los peritos y comisarios de averías en la detección del fraude. Separar el grano de la paja

JOSU MARTÍNEZ

Secretario Nacional de APCAS

**H**an pasado más de 15 años desde que le entregué al responsable del departamento de siniestros de una aseguradora un informe pericial en el que se argumentaba técnicamente y se exponían las claras evidencias de un intento de fraude por parte de un asegurado. Una vez el responsable de la aseguradora terminó de revisar el informe, le consulté como procedería, con sinceridad y sin más rodeos me contestó que pagando el siniestro. Ante mi extrañeza la explicación también fue muy clara y directa, se indemnizaría el siniestro porque el coste sería repercutido en la prima del próximo año. No había problema, el coste de los siniestros atendidos durante ese año serían compensados con el importe establecido en las primas del siguiente año. Eran tiempos de bonanza en el sector, no sé si incluso se le podría denominar de caso de burbuja aseguradora, pero la realidad es que el sector ganaba dinero y estaba más pendiente del servicio a prestar que del coste de los siniestros y de la siniestralidad. En algunas aseguradoras concluir un informe pericial con una propuesta de indemnización de 0 euros por considerarse un intento de fraude era si no molesto cuando menos incómodo. Si bien es cierto que no en todos los casos era así, son muchas las aseguradoras que han vigilado con rigor el fraude al seguro. Han pasado los años y podemos afirmar que esa burbuja aseguradora se pinchó y ahora es el momento en el que todas las aseguradoras además de preocuparse por el servicio, también prestan mucha atención a la siniestralidad y el coste de los siniestros. La guerra de precios en el sector ha reducido mucho el importe de las primas y ahora esos fraudes que antes se pagaban sin más dilación ahora son mirados con lupa y se encuentran con la dura resistencia de los departamentos de siniestros.

En esa época de bonanza a la que me refería antes, el perito de seguros era prácticamente el único detector de fraude del proceso, durante el proceso de peritación era el que estudiaba los daños reclamados y las circunstancias del siniestro, además de detectar era quien se encargaba de verificar el siniestro y por tanto de emitir las pertinentes conclusiones en el correspondiente informe. En la actualidad el perito continúa realizando una gran labor en la detección y conclusión del fraude, pero ya no es el único, ahora las aseguradoras comienzan a tener a su alcance sistemas tecnológicos que

permiten detectar situaciones anómalas que deben ser analizadas con minuciosidad por presentar indicios de fraude. Programas específicos que analizan datos de forma masiva, es el denominado Big Data, ofreciendo la posibilidad de analizar, confrontar y evidenciar situaciones con un alto grado de indicio de fraude, capaces incluso de predecir casos con alta probabilidad de fraude. Este nuevo estatus de tecnología avanzada hace que el perito de seguros comience a trasladar la importancia de su rol, de la detección a la verificación. Ahora las aseguradoras ya comienzan a detectar fraude con ayuda de esta nueva tecnología y aunque el perito de seguros continúe su labor de detección, las aseguradoras están en condiciones de analizar estos casos con altos indicios. Tras un filtrado inicial por parte del personal especializado de los equipos de gestión de la propia aseguradora, comienzan a estar en condiciones de trasladar gran cantidad de casos presuntamente fraudulentos que han sido detectados a los profesionales más adecuados en cada caso que normalmente son detectives privados o bien peritos de seguros cuando el caso requiere una verificación técnica. Creo estar en condiciones de afirmar que estos casos detectados tienen un importante porcentaje de fraudes confirmados, si bien es cierto que depende mucho del análisis previo realizado por los gestores de la aseguradora. Esta nueva metodología de detección del fraude no ha hecho más que empezar y debemos admitir que aún debe ser perfeccionada, pero el avance es hoy por hoy incuestionable. Tanto los gestores como los peritos de seguros estamos aprendiendo mucho sobre este tipo de situaciones y como afrontarlas técnicamente, también los peritos de seguros comenzamos a utilizar medios tecnológicos avanzados como equipos de autodiagnóstico, medidores de espesores de pintura, etc. avanzando en nuevas formas de trabajo en equipo, siendo ya una práctica habitual un elevado grado de coordinación entre gestores de siniestros y peritos de seguros, incluso trabajando a 3 bandas cuando al binomio gestor de siniestro- perito de seguros se incorpora el detective privado, quien aporta otras evidencias distintas a las de carácter técnico de las que se ocupa el perito de seguros. No me cabe ninguna duda que el futuro en la detección del fraude lo marcará esta tendencia de trabajo y las primas se podrán ajustar entre otras cosas porque las aseguradoras estarán en mejores condiciones de separar el grano de la paja.