

¡Cuidado! De la picardía al fraude, hay sólo un paso

Apuntes para entender una relación muy delicada

(Segunda parte-Conclusión)

En nuestro Boletín anterior iniciamos el abordaje de esta problemática, de permanente actualidad en la actividad aseguradora, tanto en nuestro país, como a nivel mundial. En este último aspecto, estudios especializados han demostrado que los fraudes (esto es, el cobro indebido de siniestros o la exageración de los daños sufridos), oscilan entre el 10 y el 30 % de los montos pagados por las aseguradoras, en todos los países, incluso en comunidades con una cultura aseguradora desarrollada.

En nuestro país contamos con datos solamente tentativos y cabe señalar que por una disposición de la Superintendencia de Seguros de la Nación de mediados del año pasado, con plena vigencia desde enero del 2015, ha sido implantada una normativa sobre "Políticas, Procedimientos y Controles Internos para combatir el fraude" (Resolución 38.477).

En los fundamentos de la medida se señala que "el fraude de seguros es un comportamiento malicioso y delictivo, que constituye materia de preocupación en el mundo entero, en cuanto representa un grave riesgo y del cual derivan daños financieros y a la reputación, así como altos costos sociales y económicos, no sólo para el sector seguros sino para la comunidad en su conjunto". Y que "en tal sentido, los más altos estándares internacionales acordados en la materia(...), demandan procurar que los operadores del mercado adopten medidas efectivas para disuadir, prevenir, detectar, denunciar y reparar el fraude en los seguros".

El especialista doctor **Oswaldo Burgos** señaló (www.elseguroenacion.com.ar, 20/03/14) que "las sociedades genéricamente anómicas acostumbran a conceptuar como estafa sólo a los fraudes organizados. Sin embargo, la gran mayoría de los supuestos de conductas fraudulentas se inscriben, en ellas, en las categorías de "fraude social"



y de "fraude ocasional". Es decir, varían en un rango que va desde lo tolerado hasta lo loable. "¿Viven del delito o son personas honorables? ¿O ambas cosas a la vez?" se preguntaba el criminólogo Elías Neuman, en la misma época en la que Nino proponía su explicación de nuestra extraña carrera hacia el subdesarrollo. Nos parece evidente que la razonabilidad de semejante duda, sigue todavía vigente en nuestro país. Aquí, entonces -al menos, según nosotros lo entendemos-

cualquier categorización del fraude debiera comenzar necesariamente por la visibilización del "fraude social", como fenómeno típico de una corrupción estructural que, aun recrudesciendo en tiempos de crisis, excede notoriamente nuestros gobiernos y sus épocas".

Llevando esas reflexiones a otra forma de presentación, siempre nos preguntamos si, para llegar a la decisión de cometer un fraude, en el sujeto prevalece el factor social por sobre el "apetito" económico,

si sucede a la inversa o, en definitiva, en qué proporción influyen ambos componentes.

Cuestión ésta que solamente dejamos apuntada, porque nuestra intención está lejos de pretender incursionar en ámbitos sociológicos que, por cierto, nos superan.

Nuestra experiencia nos lleva a afirmar que -en altísima proporción-, el fraude social es cometido para "tomar justicia por mano propia", frente a lo que muchos asegurados y/o terceros juzgan, desde su subjetividad, como apoderamiento indebido de sus bienes por parte de la Institución Aseguradora (al respecto, sugerimos repasar los conceptos que dejamos expuestos en el Boletín anterior). Otra interpretación factible, es que en la cultura popular, el asegurado-actor prefiere un accionar "ilícito" antes que "bobo", en comparación con sus pares. Jamás admitiría haber resignado una posible indemnización, pero, en una gran cantidad de casos, contará con cierto orgullo sus acciones de supuesta "viveza criolla", fraguando información de la realidad para cobrar el seguro. Actitud que, sin duda, encuadra en la figura de "fraude".

Podemos aportar innumerables comprobaciones personales de actitudes impropias por parte de personas que sabemos probas en su vida



comercial/profesional y personal y, por consiguiente, incapaces de apoderarse de algo que no les corresponde, pero que no tienen empacho en mentir o fraguar, a la hora de sacarle ventajas a su aseguradora. Por supuesto, esto no enerva la percepción generalizada de que en los últimos años, estamos asistiendo a un creciente "aflojamiento" comunitario de los principios de buena conducta que eran moneda corriente (y de aplicación mayoritariamente obligatoria), en nuestra ya lejana juventud.

Lo importante, desde nuestro ámbito, es que ahora está siendo materia de análisis y acciones por parte del sector, conforme a las normas que hemos dejado expuestas.

Para el bien de todas las partes, confiamos en reducir este flagelo a su mínima expresión.▶

Nota elaborada por Raúl Jorge Carreira, docente y periodista especializado en Seguros.

MENSAJE DEL ASESOR

CASOS DE LA VIDA REAL

Un hombre compró un auto y una semana después se lo robaron de la puerta de su casa, en la localidad bonaerense de Caseros, mientras lo estaba lavando. Los asaltantes se movían en dos motos, y a pesar del intento de evitar el robo por parte de los vecinos, que salieron al escuchar el incidente, los malvivientes se llevaron el Chevrolet Astra Gris.

Hasta aquí una historia como tantas que leemos a diario, donde el robo es cubierto por el seguro contratado. Lo curioso de este caso es que, por intervención policial, alrededor de las 22 del mismo día, su dueño recibe un aviso de que el vehículo había sido encontrado. El joven recuperó el vehículo intacto, aunque el mismo no contaba con las llaves. Por lo tanto, lo condujo con el segundo juego de llaves hasta su casa. La sorpresa fue a la madrugada siguiente, con el auto en la calle, ya que cerca de las 2 de la mañana, los ladrones volvieron al lugar y lo robaron nuevamente usando el juego de llaves original!!

Es decir que en 8 horas el vehículo fue robado dos veces. Pero el problema ahora es que si el coche no aparece o no



es localizado nuevamente, es dudoso que el asegurado tenga derecho al pago, por aquello de "la culpa grave" (no haber cambiado la cerradura a tiempo y dejar el coche nuevamente al alcance de los cacos).

Tome nota: la culpa grave por parte del asegurado hace nulo el contrato de seguros.▶

Hasta el próximo contacto-asegurado.