

Al concluir un año de labores queremos hacer llegar a ustedes nuestra expresión de agradecimiento por la confianza depositada en A.S.R. Ltda., al contarnos entre su grupo de Ajustadores de siniestros.

Aprovechamos la oportunidad para hacer un breve recuento de las actividades desarrolladas por nuestra Firma, en cumplimiento de las labores encomendadas por su Compañía.

Durante el año que termina se hizo evidente el efecto de la situación económica del país en el sector asegurador, con un incremento de los siniestros derivados de delitos contra la propiedad, los cuales afectaron sensiblemente las Pólizas de Transportes, Sustracción establecimientos, Sustracción residencias, Todo Riesgo en construcción, Equipos Electrónicos, Maquinaria y Equipo de Contratistas e Integral del Hogar, entre otras.

De igual manera se pudo observar un aumento en la frecuencia de reclamaciones por daños en maquinaria y equipo, en las cuales la causa puede encontrarse en la menor inversión en programas de mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo

en las empresas afectadas por la desaceleración de la economía.

Cabe anotar también que la flexibilización en las políticas de suscripción de ciertos ramos por parte de las Aseguradoras, derivada de la tendencia a la baja en las tasas, puede haber contribuido de manera significativa al deterioro de la calidad en la suscripción de riesgos; y por ende al aumento detectado en los siniestros en aquellos ramos de seguro para los cuales se eliminaron las inspecciones previas. Este fenómeno se encuentra estrechamente relacionado con los planes de mercadeo masivo, en los cuales se sacrifica la calidad del proceso de suscripción, para ganar en eficiencia y velocidad.

Otro factor detectado al hacer las comparaciones estadísticas de los ajustes realizados por A.S.R. Ltda. durante 1996 y 1997, es el alarmante en éste último período de los intentos de reclamación fraudulenta. Al respecto queremos referirnos con detenimiento.

Las teorías conocidas sobre el fenómeno del fraude lo describen como "todo intento por obtener una ventaja deshonesta". Ateniéndonos a esta simple

definición, encontramos que se presentan varios tipos de fraude en el seguro:

1. Preparado con anterioridad a la suscripción del contrato de seguros: supone cierto grado de inteligencia por parte del perpetrador. Se está presentando de manera recurrente en los seguros Integrales del Hogar, para los cuales se eliminó la inspección. El solicitante asegura bienes inexistentes y luego los reclama como robados.
2. Suma asegurada excesiva: se aprovechan las debilidades en los procesos de suscripción para fijar valores exagerados a los bienes.
3. Ocultación de circunstancias agravantes: consecuencia de la falta de inspección.
4. Doble seguro: aprovechando la falta de comunicación entre las aseguradoras, grupos de defraudadores profesionales se dedican a reclamar varias veces sobre el mismo siniestro a distintas aseguradoras.
5. Reclamaciones infladas: es tal vez el más común de los fraudes. Ante la falta de fortaleza para enfrentar esta situación, se ha vuelto casi una norma que los asegurados aumenten el valor de sus reclamaciones, con el propósito de evitar asumir el deducible a su cargo y aún de obtener ganancias indebidas.

Nuestra Firma detectó y evitó el pago de reclamaciones fraudulentas por una suma cercana a los mil millones de pesos durante el presente año. Sin embargo, estamos firmemente convencidos que existen mejores maneras de enfrentar el fenómeno del fraude, los cuales nos permitimos poner en consideración:

- **Todos somos víctimas potenciales del fraude:** no puede pretenderse que son otros los expuestos a sufrir pérdidas por este fenómeno.
- **Deben mejorarse los sistemas de suscripción:** una adecuada capacitación del personal, selección de clientes, verificación de referencias, inspección de riesgos y seguimiento de las condiciones de los mismos, permitiría detectar situaciones que pueden desembocar en siniestros reales o falsos.
- **Debe compartirse la información:** el celo profesional mal entendido que a veces se presenta entre compañías impide la formación de bases de datos sobre defraudadores y métodos empleados por éstos; situación muy bien aprovechada por los delincuentes.
- **Una actitud erguida:** una posición inflexible, que ponga de presente ante los clientes que invariablemente se procederá judicialmente contra los defraudadores, serviría para desanimar a muchos de

ellos y para reforzar la confianza de asegurados y empleados honestos. La causa principal de los problemas del mundo asegurador de hoy radica en el hecho que los criminales actúan presuntuosamente seguros, mientras que los honestos están llenos de dudas.