

ANÁLISIS DE RIESGO, INSPECCIÓN Y AJUSTE EN EL SEGURO DE AUTOMÓVILES

CONCEPTO CRÍTICO: Los datos que el inspector consigne en el formulario son apenas una guía, por lo que tanto quien ejecute las inspecciones como quien las evalúe deberá complementar su labor con su criterio sobre las fases objetivas del riesgo y en lo posible sobre elementos atinentes a la fase subjetiva del mismo.

MÉRITO: El informe de inspección debe poseer con mérito suficiente para aceptar o rechazar una solicitud de seguro, para introducir convenciones o exigir garantías, para fijar condiciones o conceder prerrogativas. Usualmente las inspecciones hacen énfasis en aspectos físicos del riesgo, dejando de lado asuntos subjetivos y circunstanciales del mismo, lo cual resulta ser un costoso error.

Los cuestionarios que actualmente se utilizan contienen preguntas que poco o nada tienen que ver con el vehículo o su propietario y en muchas ocasiones las respuestas son dadas por terceras personas, cuyos datos resultan ser falsos, con el agravante de no ser verificadas por la Aseguradora

sino después de ocurrir algún siniestro.

RECOMENDACIONES: El vehículo es un bien que ha adquirido un desarrollo tecnológico importante, lo cual debe llevar a las Aseguradoras a tomar medidas técnicas de selección de riesgos, lo cual sólo se consigue con una adecuada inspección.

Por lo tanto, además de describir los aspectos técnico-mecánicos de los vehículos, se debe hacer especial énfasis en los aspectos de titulación y propiedad, sin olvidar que el oportuno cruce de información entre las diferentes Aseguradoras sobre vehículos anormales o riesgos morales dudosos aliviaría en un alto grado la carga de siniestros fraudulentos que debe soportar el sector.

CALIDAD DE LOS INSPECTORES

1.TOTAL HONESTIDAD: Las personas que laboran como inspectores de riesgos de automóviles deben reunir una serie de requisitos especiales que les permitan enfrentar las diarias presiones a las que se ven sometidos por parte de asegurados o prestadores de servicios inescrupulosos que buscan atacar la estructura moral de los inspectores para obtener

beneficios a costa de las aseguradoras.

De ahí que resulte de crucial importancia seleccionar con el mayor cuidado al personal que ha de encargarse de esta labor en el ramo de autos, tratando de ubicar empleados que reúnan condiciones de intachable conducta personal, laboral, social y profesional. La mejor manera de garantizar transparencia en el manejo de estos puestos, es ubicando personas que no solo sean honestas, sino que además puedan colmar sus aspiraciones económicas con la remuneración determinada para el cargo. Personas insatisfechas en sus aspiraciones económicas o profesionales resultarán mucho más susceptibles a la influencia negativa del medio.

2.CAPACITACIÓN: El inspector de autos deberá estar dotado con las habilidades técnicas necesarias para el cargo que va a desempeñar; por lo que deberá tener conocimientos del seguro de autos, sus aspectos jurídicos, legislación de tránsito, responsabilidad civil, penal, procedimental, administrativa, de inspección, ajuste, liquidación y pago de siniestros, de tal manera que no solo sea un excelente inspector, sino que a su vez se constituya en soporte de otras dependencias de su área.

LA INSPECCIÓN DEL VEHÍCULO

Los aseguradores en el riesgo de automóviles deben analizar con

sumo cuidado el riesgo que van a asumir, labor que se inicia con la inspección del riesgo, lo cual comprende los siguientes pasos:

1- FASE OBJETIVA: Todo vehículo presentado para inspección debe evaluarse desde distintos puntos, así:

- Aspectos mecánicos: Se debe evaluar todo lo que integra el casco, el chasis, la suspensión, el motor, las fuentes alternas de energía, rines, llantas y los diferentes sistemas que integran el auto tales como encendido, dirección, sistema eléctrico, mecánico, combustible, lubricación, enfriamiento, escape, calefacción y ventilación. Debe estarse alerta ante señales de desgaste prematuro, hacer evaluación entre el kilometraje registrado en el tablero y el deterioro demostrado en el asiento del conductor, por ser este el sitio en el cual más se evidencia el desgaste por uso. Para realizar este tipo de inspección se requiere de un diagnosticentro, de manera que se pueda establecer con certeza el estado del vehículo y si es del caso introducir convenciones, exigir garantías, fijar limitaciones o no conceder amparos para pérdidas parciales o totales, establecer valores asegurados y deducibles.

- Aspectos de titulación: El vehículo es un bien mueble y por tanto debe someterse a las formalidades exigidas por la Ley. Por lo tanto debe estar debidamente registrado su ensamble nacional o su ingreso al

país, estar debidamente matriculado y no presentar limitaciones a la propiedad en el momento de asegurarse, distintas de las prendas por préstamos sobre el mismo. No deberán asegurarse autos sobre los cuales existan embargos o litigios de tipo legal.

- Aspectos de legalidad en los sistemas de identificación: El inspector debe importar el vehículo y verificar que los sistemas no presentan adulteración o regrabación en comparación con los documentos, de manera que no se trate de un vehículo robado, ilegal o gemelo.

2- FASE SUBJETIVA: El asegurado o el solicitante presenta la más sensible calidad en el riesgo asumido.

Es en la etapa de trámite de la solicitud en la cual el asegurador debe indagar todos los pormenores acerca del posible cliente, de manera que tenga certeza sobre la moralidad de éste. Lo ideal es obtener información acerca de su estado de salud (visión, presión, limitaciones físicas), historia de accidentes y nivel económico/social. En el primero de los aspectos debiera condicionarse el seguro a la realización de exámenes físicos periódicos y en el caso de un largo historial de accidentes, elevar los deducibles.

ATENCIÓN DE SINIESTROS

En ningún caso deberá dejarse el trámite de reclamaciones en

mandos medios o en empleados temporales.

La siguiente es la lista MÍNIMA de documentos que deben solicitarse para dar inicio al trámite de una reclamación por siniestro de autos.

**LISTA DE CHEQUEO DE DOCUMENTACION EN CASO DE SINIESTRO RAMO
AUTOMOVILES**

DOCUMENTOS BASICOS	RESPONS. CIVIL	P.T.P.D. P.P.P.D.	P.T.P.H. P.P.P.H.
Aviso de siniestro forma	X	X	X
Documento de identificación autent.	X	X	X
Pase del conductor	X	X	X
Tarjeta de propiedad vehículo	X	X	X
Cédula conductor	X	X	X
Resolución del tránsito	X	X	
Cotización (tres)		X	
Poder de tercero para realizar transacción	X		
Certificación de no reclamación en otras compañías	X		
Paz y salvo en entidad financiera		X	X

CONVENCIONES

P.T.P.D.= Pérdida total por daño

P.P.P.D.= Pérdida parcial por daño

P.T.P.H.= Pérdida total por hurto

P.P.P.H.= Pérdida parcial por hurto