



10 PREGUNTAS SOBRE ASISTENCIA HOGAR (II): EL FRAUDE

Actualidad Aseguradora
19 de febrero de 2007

ÁNGEL MATUTE LÓPEZ
Socio – Director de CEVECO Auditores

En el artículo anterior analizábamos algunos de los factores más críticos sobre la calidad del servicio de reparaciones de siniestros. En esta segunda parte nos centraremos en el problema de los sobrepuestos cobrados por los reparadores y que en este momento suponen en el mercado de multirriesgos una bolsa de fraude superior a los **75 millones de euros**.

1. ¿Qué nivel de fraude o de sobrepuesto debe tolerar una Aseguradora para garantizar el mantenimiento de una red de reparadores en todo el territorio nacional?

El sobrepuesto que suelen cobrar en este momento las redes de reparadores oscila, según las provincias, entre el 12% y el 35% de los totales facturados. Se trata de cantidades lo suficientemente importantes como para prestarles la debida atención. El manido argumento de *“sé que me defraudan pero, como al final las cuentas me salen, se lo tolero porque si no me costaría más el collar que el perro”* solo sirve a corto plazo. Cuando termine la etapa de bonanza del multirriesgo los que defiendan esta postura se encontrarán con una red de defraudadores y en situación de inferioridad con respecto a su competencia.

Es habitual que los baremos utilizados por las Compañías contengan precios insuficientes para que una empresa de reparaciones pueda obtener un beneficio razonable. Como eso es generalmente aceptado por todas las partes, la aseguradora tiene una especie de *“manga ancha”* que abre una ventana al fraude. La consecuencia suele ser que, si la insuficiencia del baremo es del 10%, el sobrepuesto ronde el 25%, con lo que el sistema es cada vez más perverso: *“Si tú aceptas que me pagas de menos, yo te defraudo más de lo que me quitas”*.

Si un reparador aplica un sobrepuesto de un 15% y comprueba que no lo detectan y que se lo toleran, es absurdo suponer que va a permanecer en ese nivel de fraude. La experiencia nos dice que incrementará paulatinamente el porcentaje de cantidades indebidas en sus facturas.

La tolerancia en este terreno es la peor de las medicinas.

2. ¿Es suficiente el baremo como instrumento para definir los precios aplicables por los reparadores?

Los baremos actuales son, en general, incompletos. Suelen ser correctos al aplicarse a profesionales autónomos, e insuficientes cuando se asignan a empresas reparadoras.

En cualquier caso a los defraudadores no les preocupa demasiado el corsé que les impone el baremo. El 90% del sobreprecio se produce por excesos de facturación (más metros de pintura o parquet, más azulejos o diferencias de calidad entre lo instalado y lo facturado) y cobro de partidas no realizadas.

3. ¿Puede controlarse el fraude de los reparadores solo con el uso coordinado del baremo y el análisis de costes medios?

Las redes de reparadores han evolucionado mucho en los últimos años y conocen múltiples sistemas para eludir los controles estadísticos que realizan las Compañías (apertura de varios siniestros, cobro de partidas ficticias, disminuciones de calidad....). En un entorno de fraude generalizado la comparación de costes medios es uno de los criterios a utilizar, pero por sí solo no es suficiente para conocer el verdadero coste de las reparaciones efectuadas.

4. ¿Deben los inspectores regionales de redes encargarse del control y depuración de los reparadores que ellos mismos han nombrado?

De forma habitual nos encontramos con que es difícil ser suficientemente objetivo al controlar el comportamiento de una red que hemos creado y en la que hemos depositado esfuerzos, esperanzas y tiempo. Suele ser conveniente que el control de la red se realice desde fuera para asegurar la objetividad. Los inspectores tendrán entonces la herramienta correcta para tomar las decisiones más oportunas.

5. Los problemas de fraude y falta de calidad ¿Están generalizados en todo el sector?

Las cifras publicadas a nivel sectorial reconocen un porcentaje de insatisfacción aproximado al 18%. Junto a Entidades con más de un 25% de insatisfechos, coexisten otras en las que el porcentaje de descontento no alcanza los dos dígitos. Son diferencias lo suficientemente importantes como para merecer una reflexión detallada.

Con respecto al fraude existen diferencias abismales entre las zonas en las que se realizan acciones de auditoría y las que no.

Varias aseguradoras del grupo de cabeza están realizando importantes avances en la corrección de los desequilibrios mostrados en estos dos artículos, lo que les está proporcionando ventajas competitivas que serán mucho más evidentes en los próximos años, cuando la madurez del mercado y la ralentización de la construcción conviertan la retención de clientes en la prioridad número uno.

La respuesta a las 10 preguntas planteadas en los dos artículos es **medir**. Solamente se puede conocer y mejorar lo que se mide. Es posible prestar un buen servicio de reparaciones de siniestros y contar con una red de reparadores fiable y vinculada, pero para ello es imprescindible saber donde se encuentra uno en cada momento y en cada lugar.

Una vez dado ese paso será posible negociar, establecer nuevas condiciones y nuevos compromisos con la red de reparadores.