



EL FRAUDE AL DESCUBIERTO

CONCURSO DE PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE FRAUDE EN LOS SEGUROS 2019

10 casos exitosos que revelan los trucos de los defraudadores y las estrategias para detectarlos.



EQUIPO DE PRODUCCIÓN

Lina María Chacón Cancino
Gerente

Yessika Bernal Naranjo
Ejecutiva antifraude

Nadia Rincón Pallares
Ejecutiva de comunicaciones

Maribel Carrillo López
Analista de marketing

Imágenes tomadas de www.freepik.es

COMPROMETIDOS EN LA LUCHA CONTRA EL FRAUDE

Nuestros socios:

SEGUROS
BOLÍVAR



 **Aseguradora Solidaria**
de Colombia
¡Siempre junto a ti!

Allianz 

HDI
Seguros

Nuestros aliados:

Universidad
Externado
de Colombia

VIGILADA MINEDUCACIÓN

 **KONRAD
LORENZ**
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia



INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Investigación y Prevención de Fraude, INIF, es una entidad privada fundada en 2001 con el fin de construir una cultura de honradez en la sociedad y apoyar a empresas en la lucha contra el fraude, desarrollando herramientas, estrategias y técnicas de prevención, detección y respuesta ante este flagelo e integrando esfuerzos con autoridades, academia y actores relevantes que fortalecen las acciones en el marco social, económico y normativo.

Por lo anterior, INIF desarrolló el Concurso de Prevención y Detección de Fraude en los Seguros 2019 con el objetivo de incentivar a las compañías aseguradoras a implementar estrategias de prevención y detección, a través de un espacio donde compartieran, en forma de cuento, los casos más relevantes y novedosos detectados al interior de cada organización.

En esta publicación se presentan los 10 cuentos finalistas del concurso, en donde el lector conocerá modalidades, técnicas, artimañas y trucos de los defraudadores, generando así conocimiento especializado para combatir este flagelo de forma efectiva. En los cuentos se modificaron los datos referentes a las empresas, personas y bienes involucrados, sin cambiar la esencia del hecho verídico relatado.

En INIF trabajamos por generar conocimiento antifraude, por eso agradecemos a todos los concursantes que, a través de su experiencia, transformaron la información disponible en un insumo para que las compañías e instituciones puedan desarrollar controles y estrategias que vayan a la vanguardia con la evolución del fraude.

Así mismo, agradecemos de forma especial a las instituciones que participaron como jurados del concurso: la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF), la Veeduría Distrital, la Fundación Universitaria Konrad Lorenz y la Universidad Externado de Colombia, por ser nuestros aliados en la lucha contra este flagelo.

CUENTO DEL PERJUICIO SIN DAÑOS

Ramo: Seguro de Cumplimiento Particular
Fecha aviso del siniestro: 26/12/2016
Fecha conclusión caso: 09/08/2017



El Lobo y Caperucita, luego de ver la gran acogida del cuento del cual fueron protagonistas, tomaron la decisión de iniciar una nueva versión de la historia, esta vez actuarían y dirigirían al mismo tiempo. Sin embargo, presentaron una limitación en los recursos necesarios para la contratación de nuevos actores, luces, alquiler del set de grabación, entre otros, razón por la cual decidieron ingeniarse un método para obtener el dinero de la producción; es por esto que deciden asociarse y perfeccionan un hipotético contrato en donde el Lobo se compromete a dar encerramiento de un terreno, supuestamente de propiedad de Caperucita, sabiendo que este lote en realidad pertenece a un aldeano, amigo de la Abuela de Caperucita, llamado Alpaquín.

Luego prosiguen a amparar este contrato mediante una aseguradora: la marrana doña Amparo Aseguradora, pero para evitar posibles inspecciones o levantar sospechas, se contactan telefónicamente y vía email con una sucursal intermediaria de otro reino, diferente a la ubicación de la aldea de Alpaquín.

La sucursal intermediaria de la marrana doña Amparo Aseguradora le solicita al Lobo un conjunto de documentos; sin embargo, no se percatan del mal diligenciamiento de los documentos, del incompleto diligenciamiento del pagaré que es utilizado en caso de incumplimiento del Lobo, tampoco perciben la lejanía existente entre la aldea de suscripción de la póliza y la ubicación del terreno

que hipotéticamente es propiedad de Caperucita y mucho menos se preocupan por conocer la identidad del Lobo y de verificar las referencias y la falsa experiencia que relacionó en la hoja de vida, como trabajador de este tipo de obras.

Pasados 20 días, Caperucita se acercó ante la marrana doña Amparo Aseguradora a presentar aviso del siniestro por el incumplimiento del dudoso contrato suscrito con el Lobo, exigiendo la indemnización de 3 libras de semilla de arroz y 390 millones de monedas de oro que fueron entregados como anticipo e indemnización de 230 millones de monedas de plata por el incumplimiento del contrato. Para dar trámite, el área salvadora de indemnizaciones, en compañía del área salvadora antifraude, solicitó un conjunto de documentos soporte y decidió entrevistar e investigar al Lobo, a Caperucita, al esposo de Caperucita y a los encargados de la sucursal intermediaria de la marrana doña Amparo Aseguradora.

Tal como era de esperar, al verificar los antecedentes del Lobo se descubrió un amplio prontuario de este sujeto, en donde se encontraron denuncias reales en su contra por: hurto agravado a un par de zorros, homicidio de ricitos de oro, violencia intrafamiliar contra su loba y violencia intrafamiliar contra sus lobitos. Adicionalmente, se encontró que la experiencia relacionada por el Lobo en su hoja de vida era inconsistente e incierta, sus referencias no le conocían y la contadora pública que certificó sus ingresos se basó en los documentos que le entregó el Lobo en la calle en el centro del reino, sin validar su veracidad.

Al entrevistar a los encargados de la sucursal intermediaria de la marrana doña Amparo Aseguradora, ellos hacen un relato de los hechos ya conocidos; por otro lado, manifiestan desconocer los detalles del último manual sobre políticas de suscripción de la aldea, riesgos del reino y requisitos de un pagaré. Finalmente mencionan haber olvidado pedir al Lobo el pagaré físico completo y hacer seguimiento a esto.



Al entrevistar a Caperucita, esta manifiesta que el Lobo es reconocido en el sector por realizar obras de este tipo y se ha caracterizado por la entrega cabal de las obras, razón por la cual se le contrató y se le entregó un anticipo de 3 libras de semillas de arroz y mediante el depositario de la aldea, don Banquildeo, se le hizo un título valor por 390 millones de monedas oro. Sin embargo, al pasar los días, el Lobo no se aparecía por el terreno, manifestando dificultades familiares con su loba.

Al localizarlo telefónicamente, manifestó no contar con disponibilidad de tiempo para entrevistarse y que, sin embargo, su intención era solucionar el tema del contrato con Caperucita. Posteriormente no fue posible ubicarlo en la amplitud del Bosque.

ESTRATEGIA DE DETECCIÓN

Se solicitó a Caperucita que otorgara el comprobante del supuesto depósito al Lobo, hecho a través de la aldea de don Banquildeo, por 390 millones de monedas oro y el acta de certificación de su afiliación ante don Banquildeo, pero ninguno de estos fue proporcionado.

Adicionalmente se corroboró en el talonario publicado por don Banquildeo y se identificó que no se encuentra registrada como cliente a Caperucita y mucho menos al Lobo, quien se encuentra marcado como un lobo deudor moroso, desprestigiado y deshonesto. Esto permite desvirtuar el supuesto pago de Caperucita al Lobo como anticipo.

El área salvadora de indemnizaciones, solicitó algunos documentos clave buscando comprobar la existencia o no de interés asegurable, a la luz del Código de Comercio Aldeano en sus Art. 1045, 1083, 1086, como lo es el certificado de libertad y tradición del terreno



objeto del contrato, copia de la escritura pública del terreno y otros; en donde al ser suministrados, se halló que el propietario real del terreno es el señor Alpaquín y no Caperucita.

• Además, no existe ningún compromiso de arrendamiento o algún documento que vincule al señor Alpaquín y a Caperucita, o su empresa de producción cinematográfica. Revelando la inexistencia de un interés asegurable.

RESPUESTA FRENTE AL FRAUDE

Aprovechando los resultados obtenidos en las estrategias de detección, la respuesta ante el intento de fraude fue contundente, se le comunicó de forma escrita a la señora Caperucita sobre la objeción de su reclamación y se le solicitó que acomodara su torcida caperuza roja.

Consecuencias para los defraudadores:

1. Repudio social hacia el Lobo, Caperucita, incluida su abuela, por parte de los vecinos; generándoles una mala reputación en la aldea y en el reino.

2. Por no contar con una fuente lícita de financiación para el proyecto, Caperucita y el Lobo no pudieron desarrollar su nueva producción cinematográfica, pero sí dejaron como aprendizaje que el fraude no paga.

3. Estar en riesgo de ir a la hoguera o de ser encerrados junto a otras espeluznantes criaturas del reino; ya que los aparentes implicados fueron denunciados por este intento de hecho ilícito.



MEDIDAS AL INTERIOR DE LA COMPAÑÍA

La sucursal intermediaria de la marrana doña

Amparo Aseguradora no se percató de: el mal diligenciamiento de los documentos, del incompleto diligenciamiento del pagaré por parte del Lobo, de la lejanía existente entre la aldea de suscripción de la póliza y la ubicación del terreno objeto del contrato.

Tampoco se preocuparon por conocer la identidad del Lobo ni de verificar sus referencias y la falsa experiencia que se relacionó en la hoja de vida. Por tal razón, se emprendieron las siguientes acciones valerosas:

- 1.** Planes de acción encaminados a la redifusión de las políticas de suscripción para venta de pólizas en el reino y los requisitos por cliente y por aldea; principalmente a los puntos intermediarios.
- 2.** También doña Amparo Aseguradora decidió no asumir nuevos riesgos o relaciones contractuales con el Lobo tampoco con Caperucita o con su empresa de producción cinematográfica "Aullando con eco, Auuu".
- 3.** Evaluar la posible desvinculación de la(s) persona(s) que incumplieron las políticas de doña Amparo Aseguradora y/o restringir sus niveles de delegación.
- 4.** Reforzar la importancia del conocimiento del cliente a vincular y la evaluación de la información suministrada por este.



RECOMENDACIÓN O ENSEÑANZA

- Sin duda alguna, este cuento lleno de emociones deja como aprendizaje que es mejor ganar con honor que ganar con fraude y si se trabaja para una empresa es mejor cumplir la misión sin perder de vista la prevención; es decir que si tu empresa es tu misión, prevenir es tu decisión.
- Estar atentos a las señales de alerta como: suscripción de un riesgo que se encuentra en una ciudad diferente y/o lejana; además, personas que se niegan a establecer un contacto físico para el perfeccionamiento del contrato de seguros. Es importante hacer seguimiento al cumplimiento de la documentación y garantías.
- Se recomienda a las aseguradoras conocer ampliamente al cliente a vincular y evaluar la información suministrada por este; ya que prácticamente se le está entregando en sus manos una chequera y una imagen corporativa de elogio que ha requerido de gran esfuerzo para su construcción.
- Evaluar exhaustivamente la documentación entregada para los diferentes trámites y tener siempre una anticipación estratégica para prevenir el fraude.

EL MUERTO VIVIENTE

Ramo: Vida Grupo Deudores
Fecha aviso del siniestro: 24/10/2016
Fecha conclusión caso: 20/11/2017

Había una vez un pueblo muy tranquilo, en donde vivía un hombre llamado Paco, quien vivía muy feliz, tenía un empleo en la Alcaldía local de aquel pueblo y un buen pago por el trabajo que realizaba, sin embargo, y a pesar de que Paco llevaba mucho tiempo trabajando en aquel lugar, él siempre gastaba hasta la última moneda de su pago en banquetes y fiestas ostentosas con sus amigos, por lo que no contaba con ninguna clase de ahorro y dependía cien por ciento de su trabajo.

Una mañana Paco caminaba como de costumbre de su casa a su trabajo, cuando observó que su vecino Horacio tenía en venta su Cadillac de colección, el cual Paco siempre había soñado tener, al ver esto le preguntó a Horacio cuál era el precio de este, a lo que Horacio le contestó que se lo vendería a quien le diera 150 monedas, precio que a Paco le pareció muy económico; sin embargo, Paco no tenía ni

una moneda para comprarlo debido a que derrochaba todo su sueldo. Luego de esto y a paso lento, Paco se fue a su trabajo muy triste, pensando en la manera de cómo obtener el Cadillac que tanto le gustaba y en que a lo mejor, esta era la única oportunidad para poderlo comprar, ya que en la región solo existía ese.

Mientras Paco atendía personas que iban a realizar trámites a la alcaldía, recordaba arrepentido todo el dinero que había derrochado y que habría podido ahorrar para este momento; de repente se le ocurrió una magnífica idea: él tenía muy buenas relaciones con el gerente del banco que había en el pueblo y a lo mejor al contarle su situación él le daría un crédito que podría pagar en muy poco tiempo si de ahora en adelante dejaba



de gastar monedas en cosas innecesarias. ¡Sí, esa es la solución! gritó Paco con voz vigorosa, mientras se levantaba de su puesto para dirigirse al banco.

Al llegar al banco buscó a su amigo Ernesto, un hombre muy amable y cordial, quien era el gerente del banco y a quien Paco le comentó su problema. Ernesto entendió claramente la situación de Paco y le pareció muy lógica la manera en que pensaba pagar dicho préstamo, sin embargo, Ernesto le explicó que para hacerlo efectivo debía diligenciar algunos documentos, incluyendo un seguro de vida en el que la aseguradora pagaría la deuda en caso de que él falleciera. Paco emocionado porque ya casi podía comprar el carro de sus sueños, firmó todos los documentos sin ningún problema.

A la semana siguiente Paco andaba por el pueblo montado en su Cadillac de colección que había comprado gracias al préstamo de 150 monedas que Ernesto le había aprobado. Todo estaba mejor que nunca para Paco, tenía el carro de sus sueños, un buen trabajo y muchos amigos.

Todo transcurrió en circunstancias parecidas, sin embargo, el día que a Paco le pagaron su sueldo, y como ahora tenía más amigos que antes, ya que todo el pueblo lo conocía por su Cadillac de colección, decidió irse de fiesta a celebrar su gran adquisición, olvidando por completo que debía guardar una parte de su dinero para ir pagando el préstamo en el banco.

Pasaron así varios meses y cada vez que a Paco le pagaban su sueldo, había un nuevo motivo para celebrar y gastarse todas sus monedas, por lo que Paco jamás ahorró ni pagó una sola moneda para disminuir su deuda en el banco.

Un buen día, mientras Paco trabajaba en la Alcaldía, el cartero llegó y le entregó una carta que le había enviado Ernesto desde el banco del pueblo



donde decía: "estimado Paco, ya pasaron varios meses desde que le realizamos el préstamo y aún no ha pagado nada para ir reduciendo su deuda, por lo que en los próximos días vamos a tomar sus bienes para cancelar dicha deuda". Al leer esto Paco quedó conmocionado y preocupado ya que su único bien era el Cadillac de colección que lucía por el pueblo y no pensaba quedarse sin él.

Preocupado por esta situación, Paco se dio cuenta que en aquel pueblo todas las personas eran muy amables y confiaban el uno en el otro y, pensando de manera fraudulenta, se le ocurrió una idea con la cual podría solucionar su problema sin gastar ni una sola moneda de su sueldo. Él recordó que en el banco había firmado una póliza de seguro que pagaría su deuda si él llegaba a morir, así que pensó que si se hacía pasar por muerto ante el banco lo más posible era que la aseguradora pagaría la deuda por él.

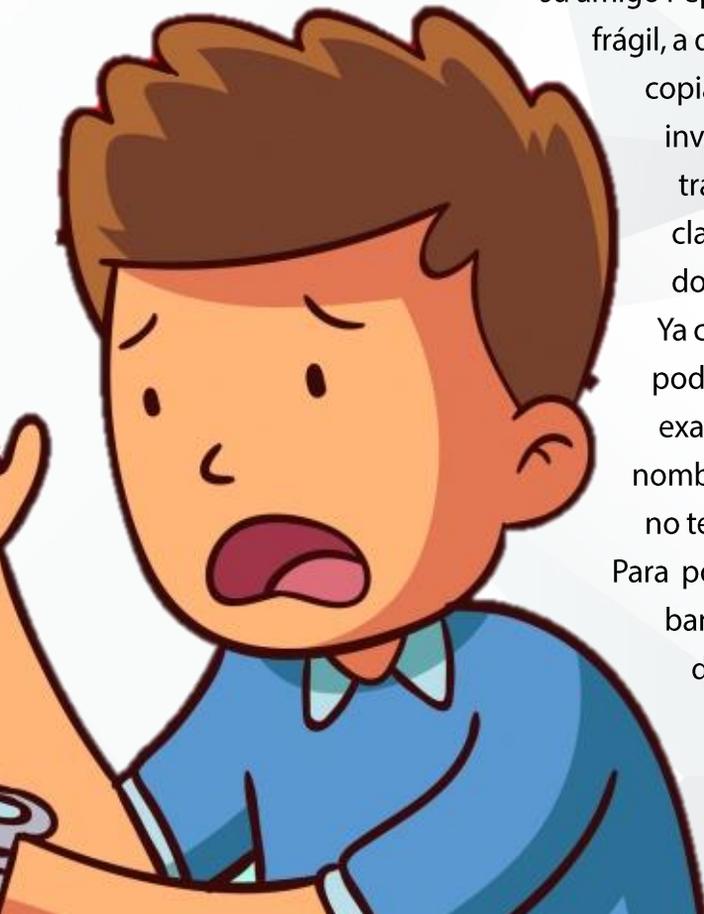
Gracias a su puesto de trabajo en la alcaldía, conocía a personas muy influyentes del pueblo que sin pensarlo le harían cualquier favor que él les pidiera, ya que Paco siempre era amable cuando los atendía en su oficina.

Actuando de manera sagaz fue a la registraduría municipal, donde trabajaba su amigo Pepe, un hombre paciente y de un carácter

frágil, a quien Paco le pidió que le prestara una copia de un certificado de defunción, inventando que lo necesitaba para un trámite en la Alcaldía, Pepe sin ninguna clase de desconfianza le prestó dicho documento.

Ya con el certificado de defunción en su poder, Paco lo revisó con detalle e hizo uno exactamente igual solo que le colocó su nombre para hacerse pasar por muerto y así no tendría que pagar nada al banco.

Para poder presentar el documento ante el banco, necesitaba a alguien que estuviera dispuesto a unirse a su fechoría, así que habló con Moncho, su compañero de trabajo, un hombre astuto y quien no dudo en ser su cómplice



a cambio de que Paco le prestara su Cadillac para dar una vuelta. Así que esa misma tarde Moncho presentó ante el banco varios documentos de Paco, junto con el certificado de defunción que Paco ya había falsificado.

Luego de esto, Paco tenía planeado presentarse a una convocatoria de trabajo en la Alcaldía de un pueblo cercano donde ganaría un poco más que su salario actual y de esa manera las personas del pueblo, al igual que en el banco, pensarían que él en verdad había muerto.

Cuando Moncho radicó los documentos en el banco para dar a conocer la aparente muerte de Paco, automáticamente Ernesto el gerente del banco del pueblo, aunque muy triste por la noticia que Moncho le había dado, envió con el cartero los documentos a la aseguradora para que la póliza que amparaba la deuda de Paco por 150 monedas fuera afectada y la aseguradora le pagara las monedas al banco.

ESTRATEGIA DE DETECCIÓN

Cuando el cartero entregó los documentos en la aseguradora, lo recibió Ricardo, quien con amabilidad y con ayuda de algunos de sus compañeros empezaron a analizarlos para así poder pagar el siniestro, sin embargo, cuando revisaron el documento de defunción de Paco, encontraron que este tenía un detalle particular, la firma del notario Pepe no parecía tan auténtica, por lo que desde la aseguradora contrataron los servicios de un investigador, un hombre que vestía de gaban color negro, sombrero y lentes oscuros.

El investigador, tras aceptar el caso, se dirigió a la registraduría para verificar si el documento realmente había sido firmado por Pepe, el registrador municipal. Cuando Pepe vio el documento se sorprendió y le indicó al investigador que la firma plasmada en dicho documento no era la de él y que Paco no estaba muerto, que él lo había visto el día anterior, porque le prestó un certificado de defunción que él le había pedido para un trámite en la Alcaldía donde trabajaba.





Luego de salir de ahí, el investigador fue a buscar más pistas que le indicaran qué había pasado entonces con Paco y quién había hecho el documento. Su segundo paso fue ir a la alcaldía a preguntar por Paco, pero le dijeron que no lo habían vuelto a ver desde un par de días atrás. Saliendo de ahí el investigador se encontró con Ovidio, el jardinero del pueblo, quien le comentó que a Paco lo habían visto en su Cadillac de colección en un pueblo cercano.

Enseguida el investigador se dirigió a ese pueblo donde lo encontró y le solicitó una entrevista escrita para que contara los hechos, a lo que Paco comentó que él había sufrido una suplantación porque no sabía acerca de lo sucedido, culpó a Moncho de la presunta suplantación, según Paco porque le tenía envidia por su Cadillac, lo cual fue desmentido por Moncho, ya que a la salida de la entrevista, el investigador se lo encontró en el parque de aquel pueblo dando vueltas en el Cadillac de Paco, Moncho asustado también comentó que el documento falso se lo había dado Paco para que lo presentara en el banco.

RESPUESTA FRENTE AL FRAUDE

El investigador entregó los resultados a la aseguradora donde con pruebas se demostró que Paco sí estaba involucrado en la falsificación del certificado de defunción, ya que estaba más vivo que nunca, por esta razón la aseguradora objetó el siniestro al banco, noticia que Ernesto, el gerente, recibió con mucha rabia hacia Paco.

MEDIDAS AL INTERIOR DE LA COMPAÑÍA

Adicionalmente, Ricardo, dentro de la aseguradora, incluyó a Paco y a Moncho en sus listas restrictivas para evitar cualquier tipo de vínculo futuro ya que ellos no eran buenos clientes.

También, dentro de la aseguradora se implementaron nuevos procesos con el fin de verificar muy bien los documentos que llegaran ya que Paco y Moncho no eran los únicos que querrían hacer fraude, por eso cuando existieran certificados de defunción los verificarían siempre con Pepe, el registrador, y así mitigarían ese riesgo.

RECOMENDACIÓN O ENSEÑANZA

- Entrenar a los colaboradores de la compañía en la identificación de indicadores de fraude, investigación de fraude y técnicas de entrevista.
- El objetivo de los indicadores es ayudar a los funcionarios de la compañía de seguros a reconocer aquellas situaciones que requieren mayor atención por sus potenciales características de fraude.
- Es importante tener en cuenta que pueden existir inconsistencias entre el relato del asegurado y los documentos soporte que se relacionan con la causa, lugar y hora de muerte.



PERDIENDO EL CONTROL

Ramo: Automóviles
Fecha aviso del siniestro: 10/07/2019
Fecha conclusión caso: 04/09/2019

Giovanni Fraudatore es un joven de 25 años, que tenía sueños y metas ambiciosas para su vida. Tenía un gran defecto, siempre buscaba el camino más rápido para llegar a cumplir sus objetivos, lo que implicaba en algunas ocasiones olvidarse de sus principios y valores.

Pero esta historia será contada de atrás hacia adelante, mostrando como Giovanni llegó a tomar una mala decisión que lo llevaría a perder el control de su vida y a darse cuenta que a veces el camino más rápido no siempre es el más seguro.

Un día, como cualquier otro, la Aseguradora Garantía recibe una llamada de Giovanni Fraudatore, quien le informa que requiere asistencia de una grúa para su vehículo debido a que sufrió un accidente. Por supuesto, la aseguradora envía de inmediato una grúa al lugar del accidente.

Luego de lo sucedido el señor Giovanni Fraudatore, asegurado, es entrevistado por la Aseguradora Garantía y este informa que el día 10 de julio de 2019 a las 05:30 p.m. tuvo un accidente cuando se dirigía de la ciudad de Mérida (Cauca), donde estaba visitando a unos familiares, hacia Calcedonia (Valle del Cauca), donde vive actualmente.

Giovanni señala que luego de lo sucedido de inmediato llamó a su primo, Jacobo Fraudatore, para que llegara al sitio y posteriormente se comunicó con la aseguradora para solicitar asistencia de grúa.

También expresa que no hubo presencia de tránsito ni de policía en el sitio por la hora de ocurrencia,



que se transportaba solo y que no hubo testigos de los hechos, aduciendo que nadie paraba allí porque se presentan bastantes atracos en el lugar.

La aseguradora detecta algunos indicadores relevantes como que el asegurado adquiere la póliza para su vehículo tan solo 60 días antes de la ocurrencia del siniestro.

Por otra parte, se identifica que la mecánica de colisión no es coincidente para la magnitud de los daños: no existen heridos a pesar de lo aparatoso del accidente, se movilizaba solo, no presentó ningún tipo de lesión y no requiere atención médica.

Así mismo, es sospechoso que el accidente ocurriera en una carretera desolada, en la noche y sin testigos. Se comprueba que el sitio es peligroso (denominado zona roja: con influencia subversiva), el asegurado tiene familia en la zona y conoce bien el sitio, sin embargo, no es precavido y señala que iba a una alta velocidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, se le solicita a Giovanni información relacionada con la forma de adquisición del vehículo. En entrevista él indica que compró el vehículo pagando de contado en marzo de 2019 en una distribuidora encargada de venta y posventa de automóviles de la ciudad de Persia, ubicada a 419 km de donde vive actualmente; lo cual también se considera una señal de alerta para la compañía.

Al indagarle sobre el origen de los recursos para la adquisición del vehículo, Giovanni señala que tiene cultivos de arroz, es prestamista y propietario de dos buses intermunicipales. Sin embargo, al solicitar la validación de las placas y quiénes aparecen como propietarios en las tarjetas de tránsito de los buses, se confirma que no tiene estos datos, que están a nombre de familiares y además señala no tener una actividad económica fija, lo que demuestra imprecisiones por parte de él.



ESTRATEGIA DE DETECCIÓN

La aseguradora, a través de consultas especializadas, identifica que la camioneta de Giovanni registra varios traspasos en menos de tres días y que ocurrieron cuatro meses después del siniestro de la presente reclamación.

Se procede a realizar una verificación en el histórico de propietarios del automóvil y se logra identificar que la compañía Autotexmen aparece como anterior propietario, sus representantes legales son los señores José Lobo y Cesar Rincón, quienes bajo su titularidad registran un total de nueve automotores.

Todos estos vehículos tienen historial de siniestros y reclamaciones en tres compañías de seguros diferentes, incluyendo en la Aseguradora Garantía.

Todos los vehículos que se han usado para realizar la reclamación a las aseguradoras son de alta gama y se ha podido detallar que quien aparece como anterior propietario es la compañía Autotexmen.

En consultas especializadas, se confirma el riesgo moral y económico del asegurado el cual es alto, ya que se comprueba que Giovanni Fraudatore realmente no tiene a su nombre ningún otro vehículo, no registra como propietario de dos buses intermunicipales y tampoco tiene cultivos de arroz.

Por el contrario, se logra verificar que lo manifestado por Giovanni al equipo de investigación de campo, respecto a que laboraba como prestamista, es un hecho falso teniendo en cuenta que actualmente labora para la empresa Transportes Efectivos S.A. como ayudante y su asignación salarial es de un salario mínimo mensual legal vigente, figurando como cotizante, por lo que la adquisición de este vehículo es de dudosa procedencia.

De acuerdo a los daños encontrados en la infraestructura del automotor, se considera que el asegurado actuó de manera intencional, ocasionando la afectación del vehículo a fin de reclamar a la compañía aseguradora.



Teniendo en consideración el riesgo económico del asegurado, Giovanni Fraudatore, se presume que este tomó la decisión de prestar su nombre a la compañía Autotexmen para efectuar la reclamación ante la compañía aseguradora y defraudarla con un siniestro, causado con intención y mala fe, aprovechándose de que el valor asegurado del automotor era superior al monto de su adquisición.

RESPUESTA FRENTE AL FRAUDE

Finalmente, la compañía aseguradora, teniendo en cuenta todas las pruebas decide no continuar con los trámites del siniestro en referencia, por ser el hecho un fraude. La compañía aseguradora objeta la reclamación con base en las pruebas, específicamente en la no demostración del siniestro (Artículo 1077. <Carga de la Prueba>. Corresponderá al asegurado demostrar la ocurrencia del siniestro, así como la cuantía de la pérdida, si fuere el caso).

MEDIDAS AL INTERIOR DE LA COMPAÑÍA

Actualmente, se está investigando a la compañía Autotexmen ya que se presume que consiste en una banda criminal que está utilizando a las aseguradoras para lucrarse económicamente a través de siniestros de vehículos de alta gama.

RECOMENDACIÓN O ENSEÑANZA

Así, Giovanni Fraudatore llegó a la conclusión que a veces una decisión puede cambiar su vida y que con el fraude no solo se puede perder el control de un automóvil, sino de la vida y acarrear consigo consecuencias devastadoras para todos los involucrados. Por esto se generan las siguientes recomendaciones:

- Generar programas de formación especializada sobre indicadores e investigación de fraude y técnicas de entrevista.
- Revisar los siguientes aspectos en profundidad en estos casos: inicio y fin de la póliza, historia del vehículo, compra del vehículo, información asegurado/reclamante/beneficiario y detalles del accidente.

CONDUCIENDO HACIA EL FRAUDE

Ramo: Automóviles
Fecha aviso del siniestro: 11/06/2019
Fecha conclusión caso: 20/06/2019

Cuenta la leyenda que en un barrio muy tranquilo de la ciudad de Bogotá vivía un hombre, Daniel Pérez Páez, que se caracterizaba por su búsqueda insaciable de dinero, parecía un hombre honrado pero al dejarse llevar por el desespero y la angustia solo obtendría más problemas.

Todo comienza un desafortunado 10 de junio de 2019 cuando dos hombres armados le hurtan a Daniel el vehículo de su mamá el cual iba conduciendo.

Daniel estaba seriamente preocupado porque aquel día estaba realizando una práctica ilegal con el vehículo, por lo que no sabía cómo recuperarlo sin que nadie se diera cuenta de lo que ocultaba.

Daniel en ese momento no le vio ningún problema a decir "pequeñas" mentiras con tal de salirse con la suya; con lo que no contaba era que esto solo le traerían más complicaciones.

Un día después de lo sucedido, Daniel se dirige a la compañía Aseguradora Siempreconfía para realizar la reclamación por el hurto del vehículo y le informa que el día anterior a las 10:00 p.m. se movilizaba en el carro, un Kia Picanto de color gris, en compañía de su esposa por un barrio de Bogotá que desconocía; expresa que conduce hasta una calle cerrada, donde al intentar devolverse da un giro en reversa y en ese momento los abordan dos sujetos con armas, quienes los intimidan, los hacen descender del vehículo, su esposa sale corriendo asustada, uno de ellos sube al vehículo y el otro se queda amedrentándolo;



posteriormente los dos sujetos se suben y se llevan el automotor.

Luego de esto, Daniel dice que empieza a pedir auxilio y aparece un señor que cuidaba unos carros, quien intenta lanzarles a los ladrones la bicicleta en la que se movilizaba; posteriormente sale más gente y colocan la alarma comunitaria. La policía llega al lugar de los hechos a los diez minutos, él les comenta lo sucedido y ellos le piden que ingrese a la patrulla para ir a verificar si logran ver el vehículo.

Daniel también manifiesta que le hurtan los papeles, celular y dinero que tenía en la guantera. Él expresa que rápidamente se dirige a instaurar la respectiva denuncia, pero allí le manifiestan que ya no había turnos por lo que tiene que regresar al día siguiente.

Daniel le comunica a la aseguradora que desconoce si en el lugar habían cámaras y afirma que el único testigo es un vigilante que se encontraba pasando por allí. Además, refiere que fueron pocas las veces que llevó el vehículo hasta el barrio donde se lo hurtaron. También niega tener el vehículo inscrito a plataformas informales de servicios de transporte a particulares.

A la aseguradora le llama la atención varias señales de alerta de fraude, entre estas que Daniel no se comunica con la aseguradora tan pronto sucede el hurto sino un día después, ante esto, él se justifica manifestando que se comunicó con la aseguradora al día siguiente del siniestro para no preocuparla.

Otro aspecto interesante, es que el vehículo está registrado y asegurado a nombre de Caren Páez, madre de Daniel Pérez Páez, pero era conducido en el momento del siniestro por él y al parecer es quien lo utiliza con más frecuencia. También que la ubicación del hurto difiere considerablemente de la dirección de residencia de Daniel (conductor y denunciante), además que el hurto ocurrió a altas horas de la noche y no tiene ningún testigo que apoye su versión a pesar de que indica que la gente sale a ver lo sucedido y colocan la alarma comunitaria.



ESTRATEGIA DE DETECCIÓN

Teniendo en cuenta estos aspectos, la aseguradora inicia un proceso de investigación para determinar qué había sucedido realmente con el vehículo que conducía Daniel y por qué este estaba tan reacio a ofrecer más información de lo ocurrido. En primer lugar, se realiza verificación de circunstancias de tiempo, modo y lugar, mediante la obtención de videos que evidencian el momento en que el vehículo llega al lugar de los hechos, se estaciona, de este desciende una mujer y pocos minutos después es hurtado el vehículo.

Considerando los videos, se solicita entrevista al señor Eduardo Escobar (testigo presencial) quien confirma que efectivamente sucedió el hurto, pero afirma que en el momento en que ocurre el siniestro el señor Daniel Pérez no estaba con su esposa, sino que estaba prestando un servicio de transporte informal.

Así mismo, se entrevista a la esposa de Daniel Pérez, la señora Camila Rodríguez, encontrando que sus relatos difieren considerablemente, ya que esta afirma que en primer lugar uno de los sujetos se sube al automotor mientras el otro los amenaza (en ningún momento indica que ella sale corriendo), señala que despojan a

Daniel de los papeles y celular (¿no estaban guardados en la guantera como indica Daniel?), posteriormente se sube el otro sujeto al vehículo y se llevan el automotor. Así mismo, se corrobora con el video que la señora Camila no es la misma mujer que baja del vehículo minutos antes de que lo hurtaran, por lo que se evidencia que ella suministra información falsa a la compañía en el momento de la entrevista, ya que no estaba junto al señor Daniel (conductor), en la ocurrencia del siniestro.



Por último, se realizan labores de conocimiento con las autoridades del lugar donde Daniel reporta que se dirige luego del hurto para hacer el denuncia, allí indican que no se encuentra anotación del hecho. Pero señalan que en otro Comando de Acción Inmediata (CAI) ubicado en otro barrio denuncian el hurto de un Kia Picanto de color gris, conducido por Daniel Pérez, quien les dice que se encontraba recogiendo una usuaria en otro sector, cuando es abordado por dos sujetos que le hurtan el vehículo, de esto queda registro en la central.

Finalmente, es claro que el vehículo al momento del siniestro se encontraba prestando el servicio de transporte de personas a través de una plataforma virtual, de forma informal e ilegal. Lo anterior desvirtúa la información entregada a la compañía de seguros por el reclamante, dejando en evidencia que los testimonios rendidos por el conductor del vehículo y su esposa no corresponden a la realidad constituyéndose en una falsa denuncia, de igual manera se evidencia una agravación del riesgo, dado que al vehículo le estaban dando un uso diferente al estipulado en la póliza de seguros.

RESPUESTA FRENTE AL FRAUDE

Daniel decide ser sincero y contar lo que realmente sucedió, declarando que el 10 de junio de 2019 recoge a la usuaria y posteriormente a unos metros es abordado por dos sujetos que le hurtan el vehículo, dice que su esposa efectivamente no se encontraba con él en ese momento.

Daniel aprendió la lección, que es mejor actuar con honestidad, ya que, si se construye un gran castillo con mentiras, tarde o temprano este será derrumbado por la verdad.



MEDIDAS AL INTERIOR DE LA COMPAÑÍA

La compañía aseguradora objeta la reclamación teniendo en cuenta que los testimonios rendidos por el conductor del vehículo y su esposa no corresponden a la realidad constituyendo una falsa denuncia, de igual manera, se evidencia una agravación del riesgo, como quiera que al vehículo le estaban dando un uso diferente al estipulado en la póliza de seguros (Exclusiones aplicables a todas las coberturas: cuando el vehículo se emplee para uso distinto del estipulado en esta póliza, se destine a la enseñanza de conducción, participe en competencias autorizadas o no o en entrenamientos automovilísticos...).



RECOMENDACIÓN O ENSEÑANZA

Este es un claro ejemplo de que las mentiras piadosas o pequeñas para encubrir la verdad solo se convierten en mentiras cada vez más grandes, que acarrearán más problemas y consecuencias negativas que son difíciles de remediar. Por esto se generan las siguientes recomendaciones:

- 1.** Entrenar a los colaboradores de la compañía en la identificación de indicadores de fraude, investigación de fraude y técnicas de entrevista.
- 2.** Revisar los siguientes aspectos en profundidad en estos casos: Lugar (Localidad- Estación- URI) en que se interpuso la denuncia vs. lugar de residencia del denunciante. Fecha en que se interpuso la denuncia vs. fecha en que se produjo el siniestro. Hora en que se interpuso la denuncia vs. hora en que se produjo el siniestro. Lugar (Localidad- Estación- URI) en que se interpuso la denuncia vs. lugar en que se produjo el siniestro.

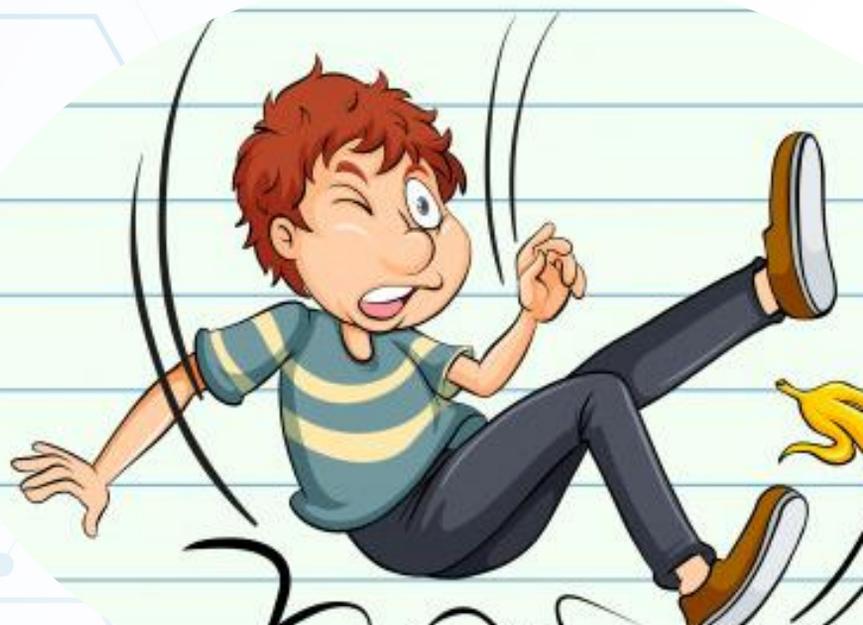
UN ENFERMO NO TAN ENFERMO

Ramo: Vida Grupo
Fecha aviso del siniestro: 12/09/2019
Fecha conclusión caso: 30/09/2019

El señor Juanpis Galán López se dirigía a laborar, como de costumbre, una mañana en la que tal vez nunca imaginó que su vida daría un giro radical. Se levantó como cada día, junto a su esposa y sus hijos para iniciar una jornada cotidiana en la que habitualmente no sucede nada fuera de lo normal. Luego de despedir a su familia, emprendió su rutina tomando el mismo transporte que solía tomar con destino a su trabajo.

Era un lunes 13 de mayo de 2013, el señor Galán llegó a su lugar de trabajo sin contratiempos adicionales, acompañado por el estrés que trae consigo tomar un transporte público que pareciera estar diseñado para generar molestias en el colectivo de la ciudad, estuvo así hasta las 12:30 de la tarde. Aún molesto por problemas laborales y familiares, entre su despiste e imprudencia, pisó el suelo mojado y cayó de espaldas por una escalera, esto le ocasionó una inmediata atención por un fortuito accidente de trabajo. Su examen preliminar arrojó una afectación en sus discos lumbares, por lo que le dieron una incapacidad de 30 días, no obstante, y aunque adolorido por el golpe, el señor Galán se sentía conforme

con su incapacidad, estaba con sus hijos, con su familia con todos los que quería, tenía tiempo para ver a su equipo favorito el Junior de Barranquilla, ver las series que le gustaban; todo un desahogo a su rutina. Sin embargo, los 30 días estaban por



finalizar. Con algo de malestar por volver a sus rutinarias labores, le comentó a su amigo Teófilo Gutiérrez, quien trabajaba en una compañía de metales industriales, lo que estaba sintiendo, este le dijo que conocía una forma para que disfrutara más con su familia y tuviera una vida más confortable, para lo cual tenían que declararlo incapacitado permanentemente.

Juanpis muy interesado escuchó todo el relato y recordó que su empresa Milantec S.A. tenía una póliza de seguros con Orión Insurance Company y que podían sacar provecho a su incapacidad anterior, por su accidente laboral.

Con el fin de obtener esta incapacidad Galán fue postergando sus incapacidades, presentando nuevas afecciones que fueron apareciendo con el pasar del tiempo. Posteriormente, el señor Galán entregó incapacidades médicas por trastornos de humor y depresión, ideas que le recomendó su amigo Teófilo que siguiera al pie de la letra para obtener tan anhelada incapacidad permanente.

Llegó el día, cumplió con los 180 días de incapacidad que estipulaba la póliza, afanoso esperaba la calificación por la junta de quilla para que fuera evaluado y se sustentara su su incapacidad permanente.

Se realizó los exámenes y el 22 de junio de 2016 recibió los resultados, deseoso de conocer el dictamen descubre que su incapacidad fue valorada con una pérdida de capacidad laboral tan solo del 19.8%. Decepcionado con esa calificación, decide no recurrir a ninguna apelación y volver a su trabajo.

Después de un tiempo, en un día en la empresa Milantec S.A., el señor Galán escuchó en los pasillos que unos de sus compañeros, que también les había pasado el mismo caso, conocían a un abogado en quilla que tramitaba las reclamaciones y adulteraba "detallitos" de cualquier calificación en el país, cobrando una comisión justa por tal actividad.



El abogado Juan Alimaña, experto en seguros, sabía que la calificación del señor Galán estaba prescrita y que no superaba el 50% de la incapacidad, exclusiones taxativas de la póliza; no obstante, procedieron con unos tramitadores a la modificación de estos “detallitos” y fueron presentados a la compañía de seguros Orión Insurance Company, volviéndose un jugoso negocio para los asegurados y para Juan Alimaña. Muchos hicieron este procedimiento sin contar que la compañía de seguros estaba alerta de todos los patrones que pudieran dar aviso a una tentativa de fraude.

ESTRATEGIA DE DETECCIÓN

La compañía Orión Insurance Company siempre se ha caracterizado por tener analistas en siniestros idóneos en su labor, con sentido de pertenencia por su compañía y por todo lo que defienden; ellos identificaron que la Póliza del tomador Milantec S.A., ya tenía antecedentes de fraude comprobados, y que las calificaciones de todos los asegurados tenían fechas idénticas de estructuración. El caso del señor Galán era uno más que se adhería a este patrón de fraude, la compañía necesitaba pruebas así que recurrió a su aliado: el equipo de investigadores de INIF, donde en cuestión de unos días indagaron la información presentada por el asegurado a la compañía y pronto dieron a conocer los resultados. Se comprobó la ilegalidad y la mala fe del asegurado porque adulteró las fechas de estructuración y de dictamen y la Ponderación de dicha calificación, todas las pruebas estaban a favor de Orión Insurance Company.



RESPUESTA FRENTE AL FRAUDE



Así, la compañía aseguradora procedió a denegar la reclamación, por medio de un comunicado le informó al señor Galán que no habían encontrado el siniestro acreditado en los términos del artículo 1077 del Código de Comercio, razón por la cual objetó oportunamente. El señor Galán sin argumentos aceptó la objeción y los demás compañeros que pretendían hacer lo mismo, desistieron.

Orión Insurance Company dejó una imagen favorable ante sus clientes e intermediarios porque es una compañía que analiza minuciosamente los casos y cuenta con grandes aliados como INIF para un crecimiento integral entre ambas compañías .

MEDIDAS AL INTERIOR DE LA COMPAÑÍA

La compañía aseguradora objeta la reclamación con base en las pruebas mencionadas (Objeción formal en físico y desistimiento).

RECOMENDACIÓN O ENSEÑANZA

Se sugiere que las compañías aseguradoras adelanten campañas en redes sociales, páginas web y cualquier otro tipo de medios masivos de comunicación en los que se les recuerde a los asegurados que, si bien las aseguradoras parten de su buena fe al radicar diversas reclamaciones, las mismas serán objeto de investigación ante cualquier intento de fraude que pueda llevarlos a verse inmersos en procesos penales.

HURTO EN EL ALTO DE MINAS

Ramo: Automóviles
Fecha aviso del siniestro: 15/08/2018
Fecha conclusión caso: 11/02/2019

Mientras transcurría agosto de 2018, la compañía Siempre Seguros S.A. recibe un siniestro radicado por el señor Hernesto Campos por el hurto de su camioneta Ssangyong.

Hernesto informa a la compañía de seguros que el viernes por la noche entregó el vehículo al señor Diego Cardozo con el fin de que madrugara el día siguiente para Santa Bárbara y le llevara las llantas que estaba solicitando su hijo para la

buseta. Al día siguiente el conductor inició viaje al destino mencionado, pero, aproximadamente a las diez de la mañana Horacio recibe una llamada de Diego, quien le informa del hurto del vehículo y le comenta que ya dio aviso a las autoridades. De igual manera, le comunica como sucedieron los hechos,

le dice que los delincuentes lo detuvieron, le exigieron el rodante y lo amarraron y que después de un tiempo que pudo llegar a un estadero donde le facilitan un celular para informar a las autoridades.

Con el fin de confirmar lo narrado por el asegurado, la compañía de seguros solicita a INIF la investigación pertinente para acreditar el tiempo, modo y lugar de cómo sucedieron los hechos, encontrando en el resultado de la misma indicios de fraude tales como: inexactitud horaria informada por el asegurado y el cliente, falta de preexistencia y falta de claridad sobre las llaves del vehículo. Dentro de la investigación el agente informa que se dirige al lugar de los hechos para encontrar posibles testigos, validar si existen cámaras de seguridad que hubieran podido captar el hurto o por lo menos confirmar si el rodante transitaba por el lugar informado por el cliente y a partir de esto comenta lo siguiente:





"Ubicamos al personal de Policía de Tránsito y Transporte encargado de la ruta donde ocurrió el siniestro. Según la denuncia penal, un Intendente manifestó al respecto que su patrulla conoció el citado caso, él personalmente entrevistó a la víctima, quien se mostró despreocupado sobre el hecho que le había acabado de ocurrir, comentó que había salido en el automotor a dar una vuelta, no recordaba el sitio exacto donde le habían hurtado el vehículo e indicó que el rodante estaba asegurado y eso lo pagaba el seguro.

Sin embargo, el Intendente le ordenó a dos patrulleros que revisaran los videos de la cámara de la empresa Cauchos y Llantas S.A., ubicada sobre la vía, con el fin de establecer si el automotor había transitado por el sector. Después de revisar el video durante una hora aproximadamente, confirmaron que el vehículo en ningún momento transitó por la vía; extraoficialmente denominó el siniestro, como un caso falso.

Dicho video, indica que el vehículo con las características de la marca Ssangyong (vehículo asegurado) presuntamente no transitó por la vía del Alto de Minas; en su efecto transitaron muchos automotores, entre ellos, un vehículo con características diferentes al hurtado.

Por todo lo anterior se presume que no es posible que el vehículo del asegurado lo hayan hurtado en las circunstancias de tiempo, modo y lugar como lo manifiesta el señor Diego Cardozo, el conductor.

ESTRATEGIA DE DETECCIÓN

En virtud de lo anterior la compañía de seguros solicita a INIF una entrevista especializada para el conductor del vehículo con el fin de confirmar o desvirtuar lo informado en la investigación inicial, encontrando hallazgos de interés tales como:

- 1.** El conductor en un primer momento relata que salió de su casa rumbo a Isla Isabel entre las 6:30 a.m. y las 7:00 a.m., pero en un segundo momento, comenta que fue aproximadamente entre las 6:15 a.m. y las 6:30 a.m.

2. El señor Diego manifiesta que salió de su vivienda entre las 6:30 a.m. y las 7:00 a.m. y el siniestro sucedió entre las 7:00 a.m. y las 7:15 a.m. lo cual es impreciso, porque al indagar el lapso que hubo desde el sitio de partida hasta el lugar de los hechos, informa que fueron entre cuarenta y cincuenta minutos.

3. Llama la atención que el asegurado afirma que el señor Diego se comunica con él entre las 9:30 a.m. y las 10:00 a.m. para informales los hechos y el conductor relata que el siniestro sucedió entre las 7:00 a.m. y las 7:15 a.m., pero al tener en cuenta la hora que pasó con el sujeto en el matorral, los quince minutos que estuvo solo y los diez que caminó hasta llegar al estadero, serían alrededor de las 8:25 a.m.

4. El señor Hernesto al relatar lo que conoce del siniestro, primero menciona que al conductor lo detuvieron, luego le exigieron el rodante, y posterior a ello lo amarraron (aspecto que no menciona el señor Diego). Además, al preguntarle al asegurado si al conductor efectivamente lo amarraron, cambia su versión.

Al cotejar los testimonios versus los documentos o soportes del caso se evidencian las siguientes inconsistencias:

1. El conductor en la entrevista niega tener problemas con la justicia, a excepción de un proceso de inasistencia alimentaria, pero en las labores de investigación se identifica que el señor Diego tiene varias anotaciones y procesos en curso.

2. El conductor en la entrevista declara que cerca del lugar de los hechos no había ningún tipo de negocio, pero en las labores de campo se encontró que en el lugar donde sucedió el hurto hay un negocio próximo sin razón social dedicado a prestar servicio de mecánica automotriz.

3. En las labores de campo se efectuó un recorrido por la carretera y allí los habitantes informaron que no existe el kilómetro 20, sino un sector conocido como el barrio la veinte, lo cual, es contradictorio con la versión del conductor, quien asegura que el siniestro sucedió en el kilómetro 20.



4. El Intendente, quien entrevistó personalmente al conductor, comenta que Diego le manifestó que estaba dando una vuelta en el rodante, pero en la entrevista afirma que se dirigía a Isla Isabel para llevar unas llantas.

5. En la entrevista el conductor menciona que hubo presencia de autoridades, no obstante, según el Intendente, el señor Diego no sabía con exactitud donde había sucedido el hurto, lo que hace pensar que, en realidad, en el lugar de los hechos no hubo presencia de autoridades.

6. Para la fecha del siniestro, en las cámaras de video no existen registros que den cuenta que el vehículo transitó por la vía Altos de Minas en el día entre las 06:30 a.m. y las 07:20 a.m.

RESPUESTA FRENTE AL FRAUDE

En virtud de los hallazgos mencionados anteriormente la compañía toma la decisión de objetar la reclamación por falta de acreditación del siniestro de acuerdo al código 1077 del Código de Comercio.

MEDIDAS AL INTERIOR DE LA COMPAÑÍA

La compañía aseguradora tuvo en cuenta la siguiente información para objetar su reclamación:

- Inconsistencias en los horarios informados.
- No existe claridad sobre el uso del rodante.
- No hay claridad sobre el paradero de las llaves del automotor.
- No existe información de preexistencia del vehículo.
- Riesgo moral negativo de los actores.
- Testimonios inexactos.

RECOMENDACIÓN O ENSEÑANZA

Se sugiere a las aseguradoras que una vez se otorguen pólizas todo riesgo para vehículos se adapte un chip o GPS que indique con exactitud donde se encontraba el vehículo para los casos de hurto, con el fin de determinar si los hechos ocurren como lo informa el cliente. De igual manera, para determinar velocidad y aceleración en caso de accidentes de tránsito.

EL AGUACATE MENTIROSO

Ramo: Automóviles
Fecha aviso del siniestro: 12/12/2018
Fecha conclusión caso: 13/05/2019

A finales de 2018, la aseguradora Asegurarte S.A. recibe la reclamación por hurto de uno de sus mejores clientes, el cual es un hombre destacado por su servicio a la patria.

El Aguacate, con cédula de ciudadanía 1.2345.678, tiene 46 años de edad, se encuentra pensionado de la Policía Nacional en el grado de Teniente Coronel y actualmente se dedica al comercio independiente.

Desafortunadamente siempre ha ocultado su dirección de domicilio argumentando que es una persona muy ocupada y que viaja mucho por su trabajo, lo único que se sabe es que su número de teléfono móvil es 87654123.

Asegurarte S.A. decide entrevistar al Aguacate para tener amplia información ya que siente que algo anda mal con la reclamación que este hizo. Aguacate accede a dicha entrevista diciendo lo siguiente:

“Días previos al siniestro estuve en Barranquilla y en otros sectores. En uno de mis viajes, fui hasta la ciudad de Valledupar a concretar y culminar un proceso de índole legal que estaba atravesando con mi expareja. Para el día 12 de diciembre de 2018, viajé a Maicao para comprar unas bebidas alcohólicas para las festividades decembrinas y luego regresar a Valledupar.

Entre las 10:00 a.m. y 11:00 a.m. cuando iba en camino a Maicao, entre el sector de Villanueva y San Juan del Cesar, me encontré con unos reductores



artesanales de velocidad, los cuales me obligaron a detenerme, en ese preciso momento dos motocicletas se me atraviesan con otro vehículo particular. Los 4 ratones que iban en las motos se bajan en compañía del sujeto del otro vehículo, me encañonan y se llevan mi carro.

Enseguida me subo a un taxi con destino a Valledupar, trato de llamar a la compañía para avisar el hurto, pero no contestan y nunca llamé a las autoridades. Al tercer día de intentar comunicarme con la compañía por fin me contestaron y me aconsejaron que denunciara el robo ante las autoridades competentes. Así lo hice, pero 5 u 8 días después de que me robaron el carro porque estaba muy ocupado, esta denuncia la realicé en Garagoa, ya que fui a donde unos familiares.”

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede evidenciar cómo un ex funcionario de la fuerza pública no procede de forma correcta en caso de un robo y tampoco le da importancia al aviso a las autoridades. ¿Será que el Aguacate estaba ocultando algo?

Las inconsistencias en la versión o versiones dadas hacen pensar que algo anda mal: no coinciden las fechas y el Aguacate no da respuestas claras o nombres de las personas que le brindaron apoyo, como por ejemplo, nombre de su amigo en Valledupar donde se hospedó, solo informó que se llama Andrés y que no sabe la dirección de residencia.

En cuanto al siniestro, menciona que eran cuatro ratones armados que venían en motocicletas, es muy extraño que el Aguacate no reconociera o dudara del tipo de armas que estos sujetos portaban, y más extraño, que no lo despojaran de sus pertenencias (celular, documentos y dinero que llevaba).

El vehículo hurtado es un Chevrolet Equinox, asegurado en \$109.100.000, que había adquirido hacía más o menos un año y medio por un valor de \$100.000.000, por intermedio de una financiera, aportando como inicial \$30.000.000 de su patrimonio y el restante financiándolo.

Días después del siniestro piensa en pagar las últimas cuotas que le quedaban de la deuda, pero por la situación solicita la refinanciación de las



cuotas para bajar el valor y extender más el plazo de pago, sin embargo, no lo pudo hacer.

Luego de encontrar varias inconsistencias en su versión, se identifica que Aguacate estaba atravesando por varias situaciones adversas en temas como: salud, económicos y problemas sentimentales; pero aun así, fue una sorpresa que una persona que fue miembro durante muchos años de una gran institución, hiciera algo indebido, ya que ellos están para dar ejemplo a la sociedad.



El Aguacate indica tener más vehículos, algunos de ellos se encuentran a nombre de su actual pareja sentimental, quien supuestamente dejó vencer el servicio del Chevystar. Se tienen muchas inconsistencias del caso y en efecto algo sucede puesto que el certificado de no recuperación lo solicitó en La Guajira y no en Garagoa.

El 26 de marzo de 2019, aproximadamente a las 9:30 a.m., el investigador habla con el asegurado reiterándole que por falta de aviso oportuno le podrían poner dificultades en el proceso. En ese sentido, El Aguacate indica que se comunicará con un capitán amigo en el sector para ver si tiene posibilidad de recuperación. Él se siente acorralado puesto que la información que había aportado era superficial y vaga.

ESTRATEGIA DE DETECCIÓN

Afortunadamente INIF, el súper aliado, está para ayudar a contrarrestar y atacar los focos de fraude que inician, incluso desde la suscripción de los negocios. Para el caso puntual se encuentra que:

1. La información de los presuntos delincuentes, dada por el señor Aguacate, no es precisa pues indica que “el conductor del vehículo que llegó con los motociclistas fue quien se llevó el carro”. Sin embargo, al preguntarle: “¿quién se lleva el vehículo donde venía el Ratón?”, en respuesta, cambia la versión indicando que venían dos personas en ese vehículo.

2. El Aguacate también dice que el motivo por el cual se iba a desplazar hasta Maicao, consistía en comprar unas bebidas alcohólicas para festejar las épocas decembrinas que se acercaban.

Pero al preguntarle ¿si en esa época ya se encontraba consumiendo medicamentos?, manifiesta que él no consume alcohol, dado sus problemas de salud.

3. El tiempo que permaneció en Valledupar, antes de emprender su viaje a Maicao, es contradictorio. Primero, comenta que estaba en aquella ciudad desde el día anterior y luego, indica que estaba hace dos días.

4. Al indagar el sitio en el cual se hospedó mientras estuvo en Valledupar, él manifiesta que se alojó en el domicilio de un amigo llamado Andrés. Aparte del nombre inicial de su compañero, no proporciona más datos, tales como el apellido y número de contacto.

5. Tiempo posterior, se indaga de nuevo el nombre de la persona donde se hospedó cuando estuvo en la ciudad de Valledupar, no obstante, niega recordar el nombre de dicha persona. Es de anotar, que momentos previos, había comentado que se llamaba Andrés.

6. Llama la atención que la primera reacción del señor Aguacate, ante el siniestro y más ante la modalidad del mismo, fuera comunicarse con la compañía de seguros y no con la línea de emergencia 123. Se nota el desinterés, ya que si el hurto fuera real existiría una preocupación por la recuperación del carro.

7. Según el asegurado, decidió instaurar la denuncia entre cinco a ocho días después de la ocurrencia del siniestro; aspecto a resaltar, debido a que es un tiempo extenso y significativo, que denota poco interés o negligencia por parte del mismo para el reporte del caso y la posible recuperación del vehículo y considerando que él es teniente coronel pensionado de la policía.

8. En cuanto a la fecha de la denuncia, comenta que la interpuso el pasado 12 de diciembre y seguidamente, en esa misma fecha, indica que sucedieron los hechos. Tal y como se observa, hay un cruce en la información que suministra el entrevistado.



9. En primer lugar, manifiesta que la compañía de seguros atendió sus llamadas tres días posteriores al siniestro, no obstante, luego indica que el mismo día de los hechos logró comunicarse con la aseguradora y por medio de esa comunicación le recomendaron interponer la denuncia. Este último aspecto muestra poca importancia, porque si efectivamente logró establecer comunicación con la compañía el mismo día del hurto, y además en ese mismo momento le sugirieron realizar la denuncia, es equívoco que el asegurado realizara tal diligencia cinco u ocho días posteriores al siniestro, tal y como él lo indica.

10. La justificación que ofrece el asegurado sobre el motivo por el cual no se comunicó con la línea 123 después del siniestro, se trata de que la compañía solamente le recomendó realizar la denuncia, esto es incoherente e inusual, toda vez que el asegurado fue una persona que perteneció a la Policía Nacional, por ende, debe contar con conocimientos básicos frente a las acciones que se deben realizar en este tipo de situaciones.

Ahora bien, al confrontar el testimonio aportado por el asegurado con los anexos del caso, se evidencian las siguientes contradicciones e imprecisiones:

A. En la denuncia se puede observar que la fecha de la comisión de delito según el señor Aguacate es el 12 de diciembre de 2018, sin embargo, en la versión que le ofreció al investigador, corrige dicha información y manifiesta que el hurto sucedió el 11 de diciembre de 2018, pero, en la entrevista especializada, nuevamente se contradice con los datos e indica que el siniestro ocurrió el 12 de diciembre de 2018.



RESPUESTA FRENTE AL FRAUDE

Es tanta la presión que recibe el señor Aguacate mentiroso, que se ve acorralado y desiste de la reclamación por hurto. Y es así como acuerda con la compañía de seguros no seguir con el proceso, a cambio de que no se continúe una acción legal en su contra.

MEDIDAS AL INTERIOR DE LA COMPAÑÍA

Se concluye que:

En ninguno de los contextos o estaciones de la policía existe registro de anotación del siniestro, tampoco las autoridades tienen conocimiento de los mismos, tales como la Estación de Policía de San Juan del Cesar, instalaciones de la Policía de Villanueva o en la oficina de la Sijín.

No hay evidencia testimonial o documental (videos) que confirmen o desvirtúen la ocurrencia del siniestro, solo se cuenta con la información que ofreció el asegurado/conductor, la cual, según el análisis realizado a la luz de la psicología del testimonio, es probablemente poco precisa.

A lo largo de la investigación del caso, el comportamiento del asegurado frente al siniestro denotó poco interés y negligencia, puntualmente en el caso de no haber reportado el hurto a la línea de emergencia, argumentando para ello que la compañía no le recomendó realizar dicha diligencia, además, hay que rescatar que el asegurado prestó sus servicios como coronel en la policía, por lo tanto, su justificación carece de solidez.

RECOMENDACIÓN O ENSEÑANZA

Es importante que las compañías no permitan que los defraudadores generen presión para los pagos solo porque amenazan con quejarse, incluso en los medios de comunicación. Este tipo de amenazas puede afectar el buen nombre de las compañías, pero podemos defender nuestra posición con la entrevista especializada hecha por un psicólogo forense haciendo que desistan de sus intenciones de fraude al verse involucrados en procesos judiciales.

CUESTA ABAJO, EN LA RODADA

Ramo: Automóviles
Fecha aviso del siniestro: 04/07/2017
Fecha conclusión caso: 19/09/2017

Erase una vez, dos muy buenos amigos: Don Asegurado y Don Porfilio, sin nadita que comer, solo tenían sus muchas posesiones y cada uno tenían un autito, uno de ellos con RC.

Pero esta pequeña historia no tiene príncipes, doncellas ni animal fantástico alguno y el final no será tan feliz. Esto fue lo que le sucedió a Don Porfilio con su auto fantástico:

Don Porfilio es un hombre de edad, soltero, quien en un descuido, mientras transitaba en su auto muy calmadamente por la ciudad gótica, disfrutando del paisaje, específicamente viendo a la mujer maravilla, sufrió un golpe con otro vehículo en todo su lado derecho; pero como él es muy audaz y veloz como el coyote del corre caminos, presentó uno de sus primeros chispazos de dinamita ACME, nadie se dio cuenta, según él, y se fue como cualquier hombre invisible.

En el fin de semana siguiente, en una bella noche, se encuentran nuestros dos amigos en el Bar Duff, el cual frecuenta un conocido de apellido Simpson, quien no pertenece a esta historia. Nuestros dos amigos Don Asegurado y Don Porfilio, entre copa y copa, comienzan a hablar muy afligidos por lo sucedido, pero supuestamente habilidosos, comienzan a incorporar a la bella noche, una gran oscuridad.





con ambiente maquiavélico. En ese instante llega doña Maléfica, quien les ayuda a solucionar el problema acordando como cualquier historiador ofrecer la versión de lo acontecido como en un cuento de terror: “en un paraje desolado, en vía destapada, al salir de una curva, Don Asegurado en su Comando da alcance al vehículo de Don Porfilio, con tan mala suerte que lo golpea en la parte de atrás, lo hace perder el control terminando contra la peña”, solucionado así los problemas al acordar la intervención del que ha de pagar: Don Seguro.

Con la personalidad y descaro que caracteriza a Don Porfilio, se acerca días después a donde Don Seguro a presentar su reclamación, siendo atendido por Mister Magoo, quien, con su gran visión, pudo notar que a medida que Don Porfilio narraba su versión, crecía su nariz sin lograr entender que sucedía realmente allí.

Mister Magoo al terminar su jornada laboral, la cual ha sido muy agitada, recuerda la reacción de la nariz de Don Porfilio, sin saber de qué cuento se trata, decide pedirle ayuda a Don Sabueso, que él sí sabe de eso, quien con su vieja ciencia pronto le dijo a los demás muñecos de la compañía: “todo esto será en vano si nos falta la razón”.

En esas llegó el hada protectora y viendo que esto no se solucionaba realizó una reconstrucción de maravilla y con la prueba del Carbono 14, mandó al piso la historia de estos dos supuestos historiadores.

ESTRATEGIA DE DETECCIÓN

A partir de la reconstrucción del hada protectora se pudo determinar:

- 1.** Los daños de la tapa del baúl en el vehículo 2 (automóvil) no concuerdan con el impacto por alcance del auto (campero) señalado.
- 2.** Los daños presentes en el costado derecho del automóvil corresponden a roce positivo e impacto con un elemento contundente de geometría lineal, lo que genera tal patrón de daños. Se encontró que el material ubicado en el talud de tierra no denota este tipo de características.
- 3.** Los daños en el costado derecho del vehículo 2 (automóvil) no tienen relación con la ubicación sugerida del siniestro, puesto que de haber sido en el lugar señalado, tanto en la zona como en el vehículo, habría rastros de transferencia, lo que no se evidenció.

4. En las fotografías no se detecta ningún tipo de huella generada por el vehículo 2 (automóvil) en el post-impacto inducido por el campero.

RESPUESTA FRENTE AL FRAUDE

No fue posible corroborar la ocurrencia de este accidente, la documentación aportada por la firma de investigación concluye NO atender positivamente el siniestro. Ante la situación se decide solicitar una Reconstrucción de Accidente de Tránsito (RAT) y luego del levantamiento y validación de datos por parte de la firma, se pudo concluir que el accidente nunca ocurrió como lo argumentaban tanto el asegurado como el tercero, debido a esto se decide objetar.

MEDIDAS AL INTERIOR DE LA COMPAÑÍA

Al momento de recibir la reclamación se tuvo en cuenta:

- Ocurrencia del accidente en zona rural aislada sin presencia de autoridad.
- Versión de los hechos simple y sin detalle por parte del asegurado.
- Cotizaciones aportadas de muy alta cuantía.
- Vehículo tercero muy afectado contra la versión de los daños aportados por el asegurado, el cual no sufre ningún daño.
- Posición final de los vehículos, según fotos aportadas, no consecuentes con la magnitud de los daños del tercero.

RECOMENDACIÓN O ENSEÑANZA

Moraleja: los cuentos, cuentos son, por eso tienen una razón. El lobo siempre será malo si solo se escucha a Caperucita. Por esto se recomienda tener en cuenta los siguientes indicadores:

- Versiones de hechos muy simples
- Cuantía elevada
- Sin registro de ninguna entidad oficial
- Magnitud de daños no concuerda con posiciones finales de los vehículos, ni versiones.

TORNEO DEPORTIVO: UNA MALA JUGADA

Ramo: Accidentes personales
Fecha aviso del siniestro: 06/04/17
Fecha conclusión caso: 04/05/2017

La ciudad de Cheiotopía se caracterizaba por ser un lugar tranquilo, sus habitantes eran honrados, alejados de la maldad y de la deshonestidad, las personas confiaban las unas en las otras generando tranquilidad en el día a día tal como sus ancestros mayas; pero en los últimos años algunos habían albergado en su corazón sentimientos de codicia, envidia, rencor y malicia atentando contra la tranquilidad y el bienestar de todos, pues la perversidad se había apoderado de ellos para engañar a personas decorosas con el fin de obtener un beneficio propio.

Transcurría el año del Haab, era el día 6 del mes Wayeb, cuando un cliente del banco Dinero Confiable, al darse cuenta que le habían debitado sin autorización el valor de \$ 110.400.000.000 de su tarjeta de crédito, decidió acudir a la compañía Tu Pago Ya con el fin de indagar acerca de dicho débito.

Tu Pago Ya es una compañía líder en el procesamiento de pagos electrónicos, las marcas de tarjetas de crédito y débito la reconocen como la primera red del país certificada para aceptar operaciones electrónicas en las franquicias.

Al enterarse de la situación, Tu Pago Ya generó validaciones internas encontrando que el débito se había realizado a través de comunicación telefónica a favor de la compañía Seguritas Ltda., una prestigiosa aseguradora de Cheiotopía, por lo que decidió oficiar a Seguritas para que enviara los soportes de la grabación y la orden de entrega del producto o servicio firmado por el titular de la tarjeta.

La actividad económica de Seguritas Ltda. se basa en los Seguros Generales y

Los Seguros de vida, además tiene presencia en todo el país de Éthique mediante sucursales que utilizan las nuevas tecnologías para facilitar los procesos que realizan los clientes.

- Un día, la señora Estefanía Hurtado Plata se comunicó telefónicamente con una de las sucursales para solicitar la cotización de una póliza de Accidentes Personales, la cual tenía como fin asegurar a un grupo de deportistas que participarían en un torneo de un fin de semana que se llevaría a cabo en las instalaciones del Colegio Estudiando Seremos Transparentes.

Estefanía Hurtado Plata es muy apuesta, elegante, con gran habilidad para hacer negocios lucrativos, su voz es dulce como el cantar de las aves en un amanecer; dicen que, en todo Éthique, no hay negocio que no se cierre ante los encantos de esta apuesta mujer, bien sea por sus atributos físicos o por su delicada voz.

Los funcionarios de Seguritas Ltda., amablemente, hicieron su labor comercial: atendieron la llamada indicando el valor aproximado de pago (\$110.400.000.000), los documentos que requería para tomar el seguro y los medios de pago que tenía habilitada la compañía; la señora Estefanía se mostró muy interesada en vincularse como cliente, identificó que Seguritas ofrecía un servicio que satisfacía sus necesidades y de inmediato envió, a través de correo electrónico, los documentos para tomar la póliza.

Todo parecía bien, Seguritas estaba cerrando un muy jugoso negocio que ayudaba a completar la meta de ventas del mes Wayeb y ese mismo día envió por correo electrónico a la señora Estefanía la póliza. Ella, una vez recibió el documento, generó el pago a través del canal no presencial, es decir, haciendo uso de llamada telefónica gracias a una pasarela de pagos que ofrece Seguritas donde sus clientes pueden realizar transacciones con tarjeta.

En ese momento todo fluía: la señora Estefanía tenía su póliza y era un cliente feliz a la vez que Seguritas tenía un negocio cerrado, un nuevo cliente y continuaba su labor comercial como de costumbre. Pero algo inesperado sucedió... días después la señora Estefanía se comunicó por correo electrónico con Seguritas, como siempre lo había hecho, ella no había ido a las instalaciones de la sucursal de Seguritas, todo lo había tramitado por teléfono



y correo electrónico; en esta oportunidad solicitó la cancelación de su póliza debido a que, por un inconveniente en las canchas deportivas del colegio Estudiando Seremos Transparentes, el evento deportivo no se realizaría en las fechas establecidas, a su vez requirió la devolución del dinero que había pagado mediante consignación a una cuenta de ahorros que estaba a su nombre en el banco Dinero Confiable.

Seguritas revisó la petición de la señora Estefanía y procedió a cancelar la póliza y, como era razonable, al no correr vigencia de la póliza generó la devolución del dinero a la cuenta de ahorros que ella indicó. Nadie sospechó que algo malo iba a suceder, en Seguritas todo parecía en paz y armonía, los procesos internos y con los clientes fluían sin novedad, la señora Estefanía ya no era cliente de Seguritas y no había vuelto a solicitar productos.

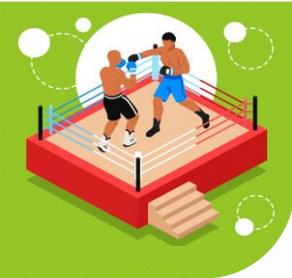
Pronto vino la angustia y la confusión, Seguritas conoció la solicitud que presentó Tu Pago Ya, la analizó y detectó que los soportes que solicitaba correspondían a la póliza que había tomado la señora Estefanía. ¿Cómo así?

¿Qué estaba pasando?

Seguritas se intentó comunicar con la señora Estefanía y ¡sorpresa! ella no contestó el número celular que diligenció en los documentos enviados para tomar la póliza, le escribieron al correo electrónico y no le llegaban los mensajes, la señora Estefanía había desaparecido.

Según el comunicado enviado por Tu Pago Ya, de no enviar los soportes de la transacción, Seguritas debía devolver dicho dinero al banco emisor de la tarjeta, lo cual preocupaba a

Seguritas pues dicho pago se había realizado a través de un canal no presencial que no dejaba trazabilidad ni la evidencia que pedía Tu Pago Ya.



ESTRATEGIA DE DETECCIÓN

Seguritas contrató la ayuda de un asesor externo con amplio conocimiento en casos de fraude a compañías aseguradoras para indagar y aclarar los hechos.

El asesor se llamaba Justo Bueno, un señor alto de sombrero y gabán, siempre llevaba un maletín donde cargaba un computador lleno de datos importantes que ayudaban a ubicar y a entrevistar personas. El señor Justo visitó las direcciones registradas en los documentos diligenciados por la señora Estefanía identificando que unas no existían y en otras nadie la conocía; se contactó con el colegio Estudiando Seremos Transparentes, pero allí indicaron que las canchas deportivas eran de uso interno, no se alquilaban y no conocían a la señora Estefanía; por último, en el banco Dinero Confiable indicaron que, por motivos de seguridad, no era posible brindar información relacionada con la cuenta de ahorros a la que se le había devuelto el dinero. La señora Estefanía no aparecía y Seguritas se encontraba en serios problemas.



Seguritas y el señor Justo revisaron una vez más los documentos aportados por la señora Estefanía, encontrando que el documento de identificación había sido expedido en la ciudad de Rectitud, otra ciudad muy conocida de Éthique; esta pista parecía tener sentido. El señor Justo viajó a Rectitud en busca de la señora Estefanía, estuvo en varias entidades gubernamentales y públicas para dar con su paradero hasta que por fin la encontró. Cuando se entrevistó con ella, esta le indicó que trabajó en la ciudad de Cheiotopía y que allí había abierto varias cuentas de ahorros, una de ellas con el Banco Dinero Confiable (a la que Seguritas le había devuelto el dinero de la póliza), pero esta cuenta de ahorros la había trasladado a la ciudad de Rectitud; con respecto al pago de la póliza y la devolución del dinero, indicó que ella no tenía tarjeta para generar dicho pago pero sí había recibido la devolución y que ella lo había trasladado a otras personas con las cuales tiene negocios, ella no brindó información adicional.

Con su respuesta, el señor Justo no tuvo otra opción que devolverse a Cheiotopía debido a que había identificado un fraude que era importante poner en conocimiento de las autoridades para que castigaran a la señora Estefanía por su actuar.

RESPUESTA FRENTE AL FRAUDE

Mientras esto sucedía, aún no se solucionaba este caso, Seguritas debía devolver el dinero al banco emisor que indicaba Tu Pago Ya, teniendo en

cuenta las normas establecidas, incluso cuando se pudo hablar con la señora Estefanía, no se tenían los soportes del pago no presencial.

¡Qué problema! ¿Verdad?

La compañía Seguritas tuvo que acceder a devolver el dinero al banco emisor de la tarjeta con la que realizaron el pago, tal como lo solicitó Tu Pago Ya, es decir, generó dos pagos por el mismo valor, el primero a la cuenta de ahorros de la señora Estefanía y el segundo al banco emisor de la tarjeta; lo que parecía un jugoso negocio le generó a Seguritas pérdidas económicas y una profunda tristeza al sentirse engañado.

En otras consultas realizadas, Seguritas pudo determinar que la señora Estefanía sí tenía tarjeta con la cual había generado el pago, una vez más había dicho mentiras al señor Justo cuando indicó que solo tenía cuentas de ahorros y, como si fuera poco, se estableció que en meses anteriores ella había intentado tomar otro tipo de pólizas, pero estas no se llevaron a cabo porque había presentado documentos falsos.

MEDIDAS AL INTERIOR DE LA COMPAÑÍA

Seguritas Ltda. nunca volvió a ser igual, no volvió a confiar plenamente en sus clientes pues evidenció que no todos son buenos; modificó sus políticas y ahora, cuando los clientes solicitan devolución de dineros, estos deben aportar certificación bancaria. Decidió nunca más tener relaciones comerciales con la señora Estefanía Hurtado Plata y, como quedó demostrado que ella alberga codicia y maldad en su corazón, decidió reportar el caso ante las autoridades competentes para que castiguen a esta mala mujer y a las personas con las que dice que tiene negocios, todo con el fin de que Cheiotopía vuelva a ser como era antes y Éthique sea un país donde reine la paz y la armonía, alejado de la maldad, el engaño, el fraude, la estafa y todas esas prácticas que agobian el corazón.

RECOMENDACIÓN O ENSEÑANZA

Este cuento evidencia la importancia de pedir los soportes reales en cualquier tipo de trámite para verificar la veracidad de los documentos y así tener relaciones comerciales más confiables.

LA CABAÑA DEL MUÉRGANO

Ramo: Incendio
Fecha aviso del siniestro: 26/03/2019
Fecha conclusión caso: 12/08/2015

En un lejano país había una viejecita de nombre Incendia Dora con deseos de surgir quien buscó por varios días un lugar para colocar un local y dedicarse a la venta de golosinas, buscó hasta que encontró un terreno que acondicionó acorde a las necesidades de los niños de esa zona, la dueña del terreno estaba feliz pues no sacó ni un peso para la construcción de este lindo local. Cuando Incendia Dora terminó la construcción llamó al lugar: La Cabaña del Muérgano, todos se maravillaron con el lugar pues contaba con varios espacios propicios para realizar diferentes eventos y era muy nombrado en la ciudad.

Un día, Incendia Dora se puso a pensar en voz alta: “he invertido todos mis ahorros en este sueño hecho realidad, mejor aseguro mi negocio, pues no sé qué pueda pasar”. Jales era uno de los niños que frecuentaba el lugar, la escuchó y le indicó que él trabajaba en una aseguradora, por lo cual le ofreció y vendió el seguro en la misma compañía en la que laboraba.

Al pasar tres meses de contratada la póliza, Incendia Dora presenta reclamo por hurto pero, como no cumplió con unas garantías de protección estipuladas en el contrato de seguro, se le objeta la reclamación. La gerencia de la compañía determina que debe terminarse la póliza y envía instrucción a Jales, quien hace caso omiso, sin embargo, la póliza se termina por mora en el pago de la prima.



Jales era muy glotón, siempre frecuentaba ese local, las golosinas le fascinaban. Incendia Dora aprovecha esto y le insiste a Jales para que le ayude a asegurar nuevamente el local porque está muy preocupada, así, Jales expide una nueva póliza sin llenar una solicitud nueva de seguro y bajo las mismas condiciones de la póliza inicial, pero agregando una garantía particular para garantizar que la asegurada tenga las protecciones necesarias y el riesgo de probabilidades sea mínimo.

Al transcurso de 11 meses y 25 días de expedida la segunda póliza, exactamente el 25 de marzo de 2015, en horas de la madrugada, Jales recibe una llamada de Incendia Dora quien con su voz entrecortada y sollozando le informa que La Cabaña del Muérgano se incendió.

ESTRATEGIA DE DETECCIÓN

Ante la magnitud de los daños, y a fin de atender la reclamación de la pobre viejecita, la gerencia de siniestros decide contratar a Súper Ajustes y al Inspector Ruatini para atender el reclamo.

Súper Ajustes de modo diligente se comunica con la viejecita, quien le aporta todos los documentos del siniestro, inclusive los planos, costos y gastos de construcción del maravilloso lugar, que ahora era solo cenizas. Súper Ajustes determina una pérdida por la suma de \$232.596.221, una vez descontado el deducible, sin embargo, el inspector Ruatini tiene dudas, por lo cual repasa los hechos del incidente una y otra vez concluyendo que debe hablar con el vigilante que estaba asignado por la empresa de vigilancia, Coartada Perfecta, para evidenciar y determinar patrones de comportamiento que permitieran establecer si los hechos eran reales o no.

Mientras tanto, en la dirección general, Analística junto con su jefe repasan y repasan el informe del ajustador, detectando que en esta ocasión también se incumple con una de las garantías estipuladas en la póliza como lo es contar con alarma monitoreada, Analística prepara la objeción y con gran orgullo se la presenta a su jefe quien, en el proceso de revisión, detecta que la contragarantía podría calificar como cláusula abusiva,



pues el texto en la póliza exige que sea alarma monitoreada con Alarmas Atrapa Caquitos.

Analística se regresa frustrada a su puesto de trabajo, llama al investigador Ruatini y le hace saber que las esperanzas están puestas en el resultado de su investigación, Ruatini vuelve a crear expectativas pues afirma que la empresa de vigilancia, Coartada Perfecta, es una empresa de papel ya que la dirección donde dice que opera no existe y que el vigilante que estaba aquella fatídica noche del incendio en la Cabaña del Muérgano, cuyo nombre corresponde a Ojo Bien Abierto, no registra en ningún sistema de seguridad social; el tiempo apremia, los días corren tan rápido como los niños al escuchar el timbre que anuncia la salida a recreo y los términos de atención del reclamo están por vencerse.

En el transcurso del tiempo aparece la dueña del terreno quien escribe a la aseguradora diciendo que Incendia Dora le debe varios meses de arriendo y que ella tiene derecho a la indemnización por daños y perjuicios, por lo cual solicita ser parte de los beneficiarios del seguro.

Analística está con el tiempo al cuello, llama a la firma investigadora, Ruatini le manifiesta que el señor vigilante Ojo Bien Abierto nunca ha vivido en el domicilio proporcionado por la empresa de vigilancia, Coartada Perfecta, Ruatini llama una y otra vez al gerente de la empresa de vigilancia solicitando entrevistarse con él y con el señor Ojo Bien Abierto, pero este siempre le da una excusa y evade la posibilidad de entrevistarse con ellos.



RESPUESTA FRENTE AL FRAUDE

Los días han transcurrido más rápido que de costumbre y ante el vencimiento de términos para responder al siniestro se decide atender favorablemente la reclamación; es un caso que desearía no pagarse pues se tienen muchos interrogantes como son:

- ¿La glotonería de Jales le hizo cometer tantos errores en la suscripción?
- ¿Aquella viejecita llena de buenas intenciones siempre supo que afectaría el seguro debido a que su situación financiera no era favorable?
- ¿Por qué la empresa de vigilancia nunca concretó la entrevista que solicitó Ruatini?
- ¿Por qué el vigilante no cotizaba al sistema de seguridad social, bajo el empleador Coartada Perfecta?

MEDIDAS AL INTERIOR DE LA COMPAÑÍA

- Medidas frente al evento: la aseguradora prescindió de los servicios del funcionario, realizó circular para tomar medidas al momento de expedir las pólizas y la transcripción de las garantías de las pólizas, enfatizando en el cuidado con las cláusulas abusivas.
- Medidas frente a la posible defraudadora: no se pudo tomar ninguna toda vez que la participación del investigador no dio los resultados esperados. Faltó diligencia y pericia para descubrir el hecho con pruebas reales, en todas las conversaciones el investigador manifestó estar cerca de descubrir que existía un fraude, pero el informe de la investigación no llegó a tiempo, solo envió un correo con la información general del caso por lo que se dejó de asignar siniestros para investigación a esta firma.

RECOMENDACIÓN O ENSEÑANZA

- Se recapacitó sobre la redacción de las cláusulas abusivas. Los negocios sujetos a objeción por incumplimiento de garantías deben ser evaluados y considerar la terminación del contrato; en caso de mantenerse el riesgo asegurado o cambiarse de póliza, esta debería tener variaciones acordes con las garantías que pueda cumplir el asegurado, de lo contrario, realizar el seguimiento de las garantías en el contrato de seguro.
- El investigador es parte clave y el tiempo no dio para que este pudiese comprobar las teorías de fraude que se tenían en proceso de investigación, las cuales apuntaban a un incendio provocado por parte del asegurado de la póliza.

COMBATIR EL FRAUDE ES CUESTIÓN DE TODOS





INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN
Y PREVENCIÓN DE FRAUDE

JUNTOS CONSTRUIMOS UNA CULTURA DE HONRADEZ EN COLOMBIA



@inif



@inifsocial



/inifsocial

www.inif.com.co
2320105 Ext. 101