



TRIBUNA ABIERTA

¿Peritación o verificación?

Ángel Matute, socio director de Ceveco Auditores
amatute@ceveco.net

Desde hace unos pocos años se está produciendo un vuelco en el análisis de los siniestros reparables de Multirriesgos Hogar y Comunidades.

El sistema tradicional contempla el envío previo de un perito para evaluar los daños, definir las reparaciones que hay que efectuar y baremar su coste. Sin cuestionar la importancia de la intervención de los peritos en un importante porcentaje de los siniestros, las aseguradoras han empezado a considerar que, en los siniestros de masa, es mucho más interesante la verificación de las reparaciones **a posteriori** que la peritación previa, ya que aporta una serie de ventajas que, en tiempos en que la retención de clientes se convierte en prioridad, muestran una gran importancia:

1. Permite supervisar la calidad de las reparaciones efectuadas y descubrir chapuzas.
2. Se detecta si lo realmente instalado o ejecutado por los reparadores se corresponde con lo facturado.
3. Se configura como una herramienta de primera magnitud para depurar la red de reparadores, eliminando el fraude y los malos profesionales, y valorando a aquella parte de la red que presta un servicio excelente a un precio correcto.
4. Sirve para confirmar la correspondencia de las coberturas de la póliza con las expectativas de los asegurados.
5. Permite que la reparación del siniestro sea más rápida y fluida.
6. Se averigua 'in situ', y con la revisión de los trabajos en compañía del asegurado, su grado de satisfacción.
7. Transmite al asegurado la preocupación de la compañía por mejorar sus estándares de servicio.

Es evidente que este sistema comporta el riesgo de equivocarse en la apreciación de los trabajos realmente efectuados por los reparadores, lo que puede implicar injusticias con la red y problemas graves. Por ello, es necesario que este tipo de auditorías se realicen con un alto conocimiento del mundo de las reparaciones (gremios, baremos, diferencias territoriales...) y una máxima supervisión de cada informe, lo que supone un trabajo casi artesanal.

Si a todas estas ventajas les añadimos el hecho de que la recuperación de los sobrepagos facturados por la red normalmente **amortiza el coste** de las verificaciones, no debería extrañarnos que la mayor parte de las aseguradoras estén decantándose por esta opción.