

10 preguntas sobre la Asistencia Hogar (2): el FRAUDE



En este segundo artículo nos centraremos en el problema de los sobrepregios cobrados por los reparadores y que se estima suponen en el mercado de Multirriesgos una bolsa de fraude superior a los 75 millones de euros.

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

El sobrepregio que suelen cobrar las redes de reparadores oscila, según provincias, entre el 12% y el 35% del total facturado. Son cantidades 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 sino me costaría más el collar que el perro", sólo sirve a corto plazo. Cuando termine la etapa de bonanza los que defiendan esta postura se encontrarán con una red de defraudadores y en situación de inferioridad sobre su competencia. Es habitual que los baremos de las compañías contengan precios insuficientes para que una reparadora pueda obtener un beneficio razonable. Como eso es aceptado, 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 sobrepregio 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 sobrepregio de un 15% y comprueba que no lo detectan y que se lo toleran la experiencia nos dice que incrementará paulatinamente dicho porcentaje. 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 reparadoras. En cualquier caso, a los defraudadores no les preocupa demasiado el corsé que les impone el baremo. El 90% del sobrepregio 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 y conocen múltiples sistemas para eludir los controles estadísticos de las compañías (apertura de varios siniestros, cobro de partidas ficticias, menor 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.

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

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.

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

Las cifras sectoriales reconocen un porcentaje de insatisfacción aproximado al 18%. Junto a entidades con más de un 25% de insatisfechos, hay otras en las que el porcentaje de descontento no alcanza dos dígitos. Respecto al fraude existen diferencias abismales entre las zonas en las que se realizan acciones de auditoría y las que no.

Varias aseguradoras líderes están realizando importantes avances en la corrección de los desequilibrios descritos 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 es medir. Sólo se puede conocer y mejorar lo que se mide. Una vez dado ese paso será posible negociar, establecer nuevas condiciones y nuevos compromisos con la red de reparadores.