

## **EL ARTE DE AVERIGUAR**

La averiguación es el arte de formular preguntas para obtener información. La averiguación en caso de reclamaciones supone, la mayoría de las veces, el hacer preguntas para obtener datos de parte de personas que no se hallan muy inclinadas a proporcionarlos.

La definición es simple. La realidad mucho más compleja de lo que a primera vista parece. No hay dos comportamientos iguales frente a las mismas preguntas. La misma razón que impulsa a una persona a hablar libremente, puede ser el motivo de silencio para otra. Un asegurado proveniente de una familia humilde será mucho más cooperador que alguien de clase económica más favorecida. El investigador podrá atemorizar a personas sencillas, si las preguntas no son las adecuadas. Una persona con creencias religiosas arraigadas será más propensa a sentir culpabilidad que una que no lo ha sido. En consecuencia, el investigador deberá ser capaz de encontrar la clave para ganarse la cooperación de su entrevistado, en cada uno de los casos. Una vez hallada esta clave, será relativamente fácil obtener toda la información necesaria para resolver el

asunto que nos ocupa. Hay que recordar que el principio básico de toda averiguación es el conocimiento que nadie puede mentir de manera consistente, durante un largo período de tiempo.

La mayoría de personas que tratan de defraudar a las aseguradoras creen ser capaces de inventar un accidente o hurto con todos los detalles de la vida real. Ello no es posible, y un buen investigador sabe que más temprano que tarde comenzarán a aparecer lagunas en los relatos, especialmente en aquellas partes más sensibles para el caso; que conciente o inconcientemente fueron dejadas en blanco por su creador.

Cuando el investigador es inexperto, suele bombardear al reclamante con cantidad de preguntas sin sentido, con las cuales no es posible obtener información relevante. El entrevistado pierde así respeto por el entrevistador y lo atiborrrará de datos inútiles. Por el contrario, cuando la entrevista es organizada, coherente y enfocada, al entrevistado se le dificulta su manipulación. No le será posible ocultar la verdad con respuestas irrelevantes. Al ser una versión construida de los hechos, no se podrán dar datos exactos y reales. Si se presiona

por detalles, el entrevistado se rehusará a darlos.

El entrevistador deberá ser persistente, evitando caer en trampas tendidas por su entrevistado, con el fin de desviar las preguntas. No debe aceptarse nunca una respuesta evasiva o sin compromiso, repitiendo la pregunta original tantas veces como sea necesario, hasta obtener una respuesta satisfactoria. A diferencia de los interrogadores de las fuerzas de policía, lo que busca un investigador que actúa en nombre de una aseguradora es establecer si la reclamación que se presenta se hace de buena fe, con el propósito de obtener la indemnización correspondiente a la pérdida sufrida por un hecho amparado bajo determinado contrato de seguros; o, en caso de inspecciones, qué se pretende asegurar. En consecuencia, su labor deberá enfocarse en los siguientes aspectos:

#### I- QUIÉN

- Es el asegurado?
- Es la persona que desea asegurarse?
- Es el reclamante?
- Más puede reclamar?
- Es el perjudicado con el evento?

#### II: QUÉ

- Se encuentra asegurado?

- Riesgos se quieren asegurar?
- Motiva al solicitante a contratar cobertura?
- Pudo haber causado el siniestro?

#### III- DÓNDE

- Se ubican los bienes a asegurar?
- Ocurrió la pérdida?
- Se acumulan los riesgos?

#### IV- CUÁNDO

- Se requiere que comience la vigencia de la Póliza?
- Se diligenció la solicitud de seguro?
- Ocurrió la pérdida?

#### V- POR QUÉ

- Se busca asegurar los bienes?
- El intermediario conoce al solicitante?
- Ocurrió el siniestro?

#### VI- CÓMO

- Ocurrió la pérdida?
- Se suscribió el contrato de seguros?

Siguiendo esta sencilla guía se mejorarán las posibilidades de suscribir riesgos concretamente evaluados y adecuadamente conocidos. De igual manera, el proceso de atención de reclamos facilitará la resolución favorable de casos reales, y la detección de intentos de fraude.

[asr@epm.net.co](mailto:asr@epm.net.co)