



## INFORME DE INVESTIGACION



Entrevistador: José Luis Nassivera Lanza  
jose@nassiveralanza.com

Para	<b>GALICIA SEGUROS S.A.</b>
Fecha del informe:	sábado, 08 de febrero de 2025
Dossier realizado por:	<b>José Luis Nassivera Lanza</b>
Sobre el siniestro	<b>0420241455431</b>
Asegurado	<b>RODRIGUEZ TRAVERSO IGNACIO</b>
Lo sucedido	DAÑOS EN VIDRIOS BLINDADOS / ENDOSO AUMENTANDO LA SUMA ASEGURADA DOS DÍAS ANTES
Estado del Dossier	INFORME FINAL
Cobertura luego de la verificación:	SIN COBERTURA
Exclusiones detectadas	DAÑOS PREEXISTENTES / RETICENCIA /
RESULTADO:	<b>DESISTIDO. Valor de ahorro: \$7.586.700,00</b>
RESUMEN DE CASO	<p>En este trabajo se demostró y probó la maniobra especulativa del cliente, apoyado por su productora de seguros quien favoreció el endoso aumentando la suma asegura sobre hechos preexistentes.</p> <p>Los argumentos que se utilizaron para llegar al desistimiento son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Al realizar el endoso, se debe tener en cuenta el “valor a riesgo” según el ítem. En este caso, el blindaje de la camioneta, específicamente, sus vidrios. El valor real de estos elementos, superan los ocho millones. De todos modos, ese valor se aplica en el caso de rotura de todos los vidrios.</li><li>- Se ajustó el endoso al valor del presupuesto entregado, garantizando una prima ajustada a ese monto.</li><li>- No se realizó inspección ni fotos de la camioneta. Aunque no se exige este requisito, se debería haber hecho por el aumento sustancial de la suma asegurada.</li><li>- El cliente debe probar que al momento del endoso los vidrios estaban sanos.</li></ul>
ARGUMENTOS	



- No existió el momento claro donde el cliente le realiza el pedido de la productora. Las comunicaciones entre ambos fueron de temas generales.
- Se denuncia el siniestro a los dos días del endoso.
- El daño que se observa en los vidrios es del tipo vandálico en dos lugares.
- Al cerrar la investigación tomamos contacto nuevamente con el cliente, quien dice: “ya vendí la camioneta”
- Esta último hecho esta alineado con la declaración del asistente del asegurado, quien, por un lado no sabía cuándo se rompieron los vidrios -ante esa pregunta, no se responde y se corta la comunicación, luego se retoma después de varias horas, ya se sabía que decir-. Entre esta persona y el asegurado, el único mensaje que destacamos es: “llévate la camioneta, dejala en condiciones para entregarla al nuevo comprador”.
- El asegurado, cuando le solicitamos realizar la inspección, dijo: “Ya la vendí”. Con lo cual no se pudo realizar la inspección y examinar el daño. Tampoco se informó los datos del comprador.
- Teniendo en cuenta el valor de presupuesto, debemos entender que el valor a riesgo es superior al doble por lo cual, si al momento del endoso, el interés es proteger realmente “el valor a riesgo de los vidrios blindados” debería haberse aumentado a más del doble, no en ocho millones. Con esta afirmación debemos entender que el interés del endoso era “solo” cubrir el valor del presupuesto.
- Con todos estos argumentos logramos el desiste del reclamo.



## Narrativas de los protagonistas y entrevistados

Quién dijo:	<b>RODRIGUEZ TRAVERSO</b>
Protagonismo:	Asegurado
Percepción cognitiva:	NO TUVO LA EXPERIENCIA
Qué dijo:	Su relato fue reticente, resumiendo lo mismo que en la denuncia administrativa
Quién dijo:	<b>ANA MARIA ALMAQUE</b>
Protagonismo:	Productora de la póliza del Broker Parrado
Percepción cognitiva:	NO TUVO LA EXPERIENCIA
Qué dijo:	En su relato, si bien colaboró con la gestión ya que no le quedó otra alternativa. Cuando le ofrecemos los argumentos, no pudo respondernos ni sostenerlos. Es ahí cuando se dio cuenta de todo lo que analizamos.
Quién dijo:	<b>JUAN PABLO</b>
Protagonismo:	Aseistente del asegurado
Percepción cognitiva:	NO TUVO LA EXPERIENCIA
Qué dijo:	Su única participación fue poner en condiciones la camioneta para la venta. Por mensajería de Whatsapp, esta persona se comunica con una persona de nombre "Juan" que supuestamente es de la empresa de blindaje, que le manda un presupuesto por ese mismo medio, sin ver la camioneta y el daño en los vidrios. Le envía una nota informal con el valor de \$7.586.700,00
Cuál fue su actitud:	Cuando empezamos las primeras preguntas se iba armando la idea de que no tenía idea de la fecha del daño, solo que el asegurado le indica que debe poner en condiciones la camioneta para la venta. Cuando le preguntamos sobre la fecha del daño: automáticamente corta la llamada. Cuando se retoma, después de unas horas, dice que se le acabó la batería. Así, en tres oportunidades.

- **Contamos con todos los audios de las entrevistas**

## Hipótesis trabajadas <sup>(1)</sup>

1. Posible falsa denuncia o auto robo para determinar.
2. ANTECEDENTES: Endoso aumentando la suma asegurada el 25 de enero de 2025 denuncia de daños el 27 de enero de 2025.

<sup>1</sup> Suposición hecha a partir de unos datos que sirve de base para iniciar una investigación o una argumentación.



## Confirmación y desarrollo

Luego de realizar la investigación que pasamos a detallar con la copia de las novedades que se fueron informando, logramos el desistimiento del asegurado como clara declaración de que el hecho no ocurrió como se denuncia. Además, la póliza se dio de baja por venta de la unidad. Estaba en venta un tiempo antes del endoso. Toda la actitud del cliente, la productora de seguros y las personas relacionadas, como el asistente, estuvieron orientados a concretar “actos preparatorios” para especular con un endoso.

4 de febrero del 2025 01:04  
RECEPCION DE INVESTIGACION

4 de febrero del 2025 01:16  
CONTACTO  
Leandro y Jimena

Llamo al celular 1130656104 y me atiende el asegurado. Estaba en una clínica y me deriva a una persona que se está encargando de toda la gestión. El no tiene tiempo. De todos modos para ver cuándo se rompió el vidrio, debemos ir por el presupuesto y conseguir alguna evidencia -fotos- que aporten claridad.  
Ampliaremos...

4 de febrero del 2025 01:34  
PEDIDO DE INFORMACION  
De: Derivaciones - NASSIVERA LANZA <derivaciones@nassiveralanza.com>  
Asunto: Re: Stro 0420241455431  
Fecha: 4 de febrero de 2025, 13:33:51 ART  
Para: Leandro Ortiz <lortiz@galiciaseguros.com.ar>  
Cc: Hernan Gimenez <hgimenez@galiciaseguros.com.ar>

Leandro, necesito saber esto:

En el mail Leo que la póliza “la hicieron el 10/01/2025”- Se trata de una renovación por vencimiento, la póliza anterior hasta que fecha continuaba, hay una continuidad en estas pólizas o se trata de un endoso, o una póliza nueva.

En el caso de ser una póliza nueva, puedes ver la póliza anterior cual era la vigencia y si se interrumpió para pasar a esta nueva póliza con más suma asegurada?

También entiendo que si la póliza tenía una vigencia continua, podría haber hecho un endoso y no una nueva póliza.

En el caso de ser una póliza nueva, presentó fotos de respaldo, se lo solicitaron?

Mas allá de lo que me diga el cliente, quiero saber si puedo ir estableciendo los “actos preparatorios” para esta situación. Voy a consultar también en Parrado.



Es importante hacernos un gráfico con estas fecha, vigencias, continuidad del medio de pago, hasta cuando era los que estaba vigente y si esa situación se interrumpió.

Gracias  
Saludos

4 de febrero del 2025 05:55

DERIVACION A NUESTRO ESTUDIO

De: Leandro Joaquin Ortiz <lortiz@galiciaseguros.com.ar>

Asunto: Stro 0420241455431

Fecha: 4 de febrero de 2025, 11:18:09 ART

Para: NASSIVERA LANZA - Jose Luis <jose@nassiveralanza.com>, "derivaciones@nassiveralanza.com" <derivaciones@nassiveralanza.com>

Cc: Hernan Gimenez <hgimenez@galiciaseguros.com.ar>

Jose buen dia, te paso un caso que no es fácil, pero vale la pena intentarlo.

Costo del Stro: \$ 7.586.700, cobertura por cristales blindados.

Esta póliza la tenemos hace un par de años. Renovó la póliza el 25/01/2025 y el 27/01/2025 denunció la rotura de cristales blindados.

El problema que cuando renovó la póliza la suma por blindado la subió de \$1.000.000 a \$8.000.000, claramente para que el stro pueda ser cubierto, a mi entender el stro ocurrió antes del 25/01/2025, pero espero a que la póliza renovara, inclusive la póliza la realizaron el 10/01/2025, ósea que la rotura de cristales fue antes de esa fecha.

Calculo que no te van a dar información, pero podrías intentar en quien cotizo la reparación, tengo mi sospecha que ya le habían preguntado antes por el costo, solo que ahora presento un presupuesto actualizado.

Te adjunto un riesgo online del asegurado.

Saludos

¡Gracias!

5 de febrero del 2025 08:31

NOVEDADES

De: Derivaciones - NASSIVERA LANZA <derivaciones@nassiveralanza.com>

Asunto: Re: Stro 0420241455431

Fecha: 5 de febrero de 2025, 08:26:49 ART

Para: Leandro Ortiz <lortiz@galiciaseguros.com.ar>

Cc: Hernan Gimenez <hgimenez@galiciaseguros.com.ar>

Buenos días, les comento los avances. Necesito saber como llega el Estudio San Martín a llamar al asegurado. Sucede que el asistente del asegurado, con quien hice una entrevista de mas de 40 minutos, se contradijo en varias cosas respecto a cómo fue el proceso por el cual se entera que debe hacerse cargo de la camioneta y todo lo que hizo después. Tengo el audio donde se ve en tres oportunidades, que ante la pregunta que lo compromete, por ejemplo, en qué fecha ocurre,



duda y corta la llamada. Una entrevista en profundidad. Cuando recibes el mensaje de Sofia, "mientras estábamos en línea", donde le indica que el tema lo siga con ella, la vio más fácil, y me dice que a mi no me da mas información. Respecto a como se enteran ellos, tiene que existir un mail, un tramitado que yo desconozco ya que no está en GW.

Respecto a las diligencias que hice ayer:

- Asegurado: estaba en una clínica ya que fue padre, de todos modos, ya por la tarde noche, al recibir dos llamados, se comunica. Las preguntas puntuales a cómo se genera el aumento de la cobertura ya que, si el objetivo es cubrir lo que esta a riesgo, que son los vidrios blindados, no supo explicar, no me paso nada de la llamada a Ana, la productora del Broker. Si tenemos en cuenta que un endoso o cobertura se toma teniendo en cuenta los bienes a riesgo, en esta ocasión está claro que no fue esa la intención, fue solo cubrir el mismo valor del presupuesto y no el elemento a riesgo sin saber que existe un siniestro, el monto es distinto.

- Juan Pablo: Asistente del asegurado, todo contradictorio. En esta persona tiene que estar "el momento inicial, el momento uno" de cuando se genera toda la movida que lleva a conseguir un presupuesto. Se hace cargo de la camioneta porque el asegurado le dijo que la ponga en condiciones para la venta. Se contradijo, y cuando se le complicaba, cortaba argumentando que se quedaba sin batería.

- Paula de Parrado: muy amable, me comparte todo el diálogo que tuvo con Ana, que le pide el endoso y la nueva póliza. Ella misma le dice que le llama la atención cuando a los dos días denuncian el siniestro.

- Ana María Alfaque: es la persona más importante de esta gestión. La productora de asegurado que hace la gestión y esta gestión no sucede por su análisis de las coberturas de sus clientes sino por el aviso o alerta de su cliente. Es por eso que estoy reconstruyendo el "el momento inicial, el momento uno" sobre cómo le avisa su cliente de la situación. Ella y el asegurado son ambiguos en la información, no lo precisan y uno dice que fue por mensaje -Ana- y el otro por teléfono -el asegurado-

Hoy tengo que volver a llamar a Ana, para seguir profundizando esta cuestión sobre cómo le avisa su cliente y cuándo.

El tema del primer párrafo, me interesa saber con detalle si es posible.

Gracias  
Saludos

6 de febrero del 2025 01:25

NOVEDADES

De: Derivaciones - NASSIVERA LANZA <derivaciones@nassiveralanza.com>

Asunto: Re: Stro 0420241455431

Fecha: 6 de febrero de 2025, 13:24:48 ART

Para: Leandro Ortiz <lortiz@galiciaseguros.com.ar>

Cc: Hernan Gimenez <hgimenez@galiciaseguros.com.ar>

Hola Leandro, buenos días!

Avanzando con la gestión, tenemos:

Endoso del 25 de enero: aumento de suma por blindaje de vidrios ajustada "no al riesgo que se expone" sino ajustada al valor de supuesto presupuesto.





Sin inspección

Denuncia de siniestro el 27 de enero

Actualmente: venta de la unidad a un tercero.

Declaración de productora: ambigua, envío copia de los chat

Asegurado: solo declaró unos minutos

Asistente del asegurado: Juan Pablo, no sabía cuándo ocurre el daño, solo que el asegurado le dice: lleva la camioneta y pénela en condiciones para la venta. Lo cual se confirmó ya que "ya estaba comprometida al momento del endoso".

Desistimiento: le envíe a la productora la nota para que la haga firmar al asegurado.

De no recibirla en esta semana, hoy y mañana. Envío CD con todos los argumentos. Incluso, el hecho de que, al momento del endoso ya estaba comprometida para la entrega a un comprador.

Ampliaremos...

7 de febrero del 2025 07:35

#### DESISTIMIENTO DEL ASEGURADO

Luego de una investigación profunda, la cual fuimos compartiendo en las notas, mantuvimos una última entrevista con el asegurado y su productora, concluyendo con el desistimiento del cliente.

Comenzamos con una hipótesis clara, la que fue confirmada. El cliente, que ya tenía vendida la camioneta, y presentaba daños preexistentes, decide aumentar la suma asegurada para cristales en una clara maniobra especulativa.

Adjuntamos el desistimiento del cliente.

## Algunos datos más

Imágenes del vehículo



**NASSIVERA LANZA**  
ANÁLISIS NEUROLINGÜÍSTICO DE INCIDENTES  
LIQUIDACIONES DE SINIESTROS







**NASSIVERA LANZA**  
ANÁLISIS NEUROLINGÜÍSTICO DE INCIDENTES  
LIQUIDACIONES DE SINIESTROS



Presupuesto





**NASSIVERA LANZA**  
ANÁLISIS NEUROLINGÜÍSTICO DE INCIDENTES  
LIQUIDACIONES DE SINIESTROS



miércoles, 29 de enero de 2025

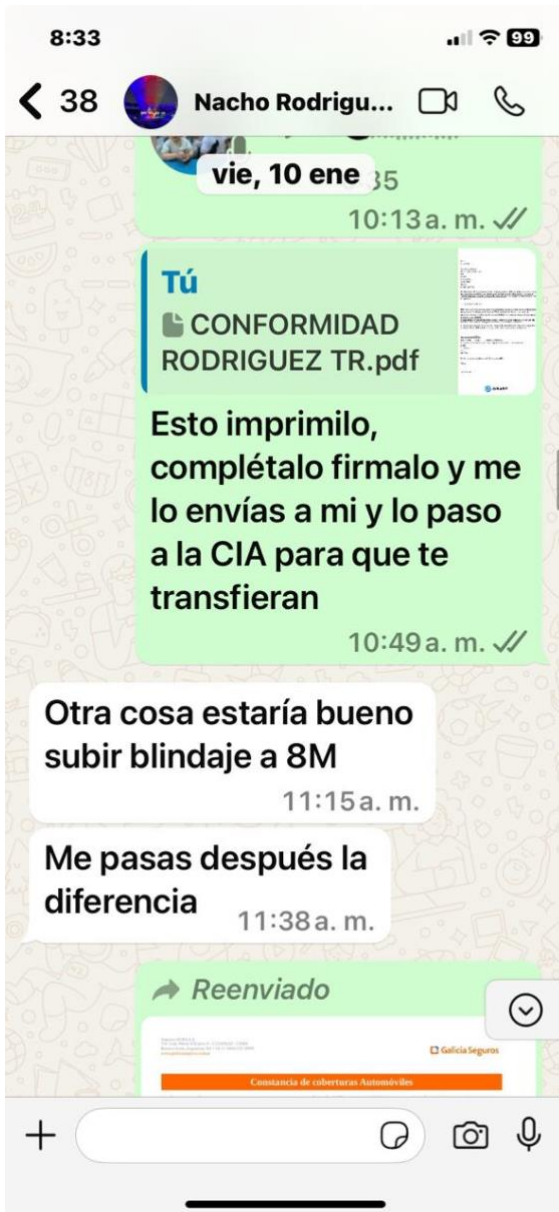
**VEHICULO:** TOYOTA SW4  
**DOMINIO:** AC288LC  
**TITULAR:** RODRIGUEZ TRAVERSO, IGNACIO  
**KILOMETRAJE:** 117000 KMS

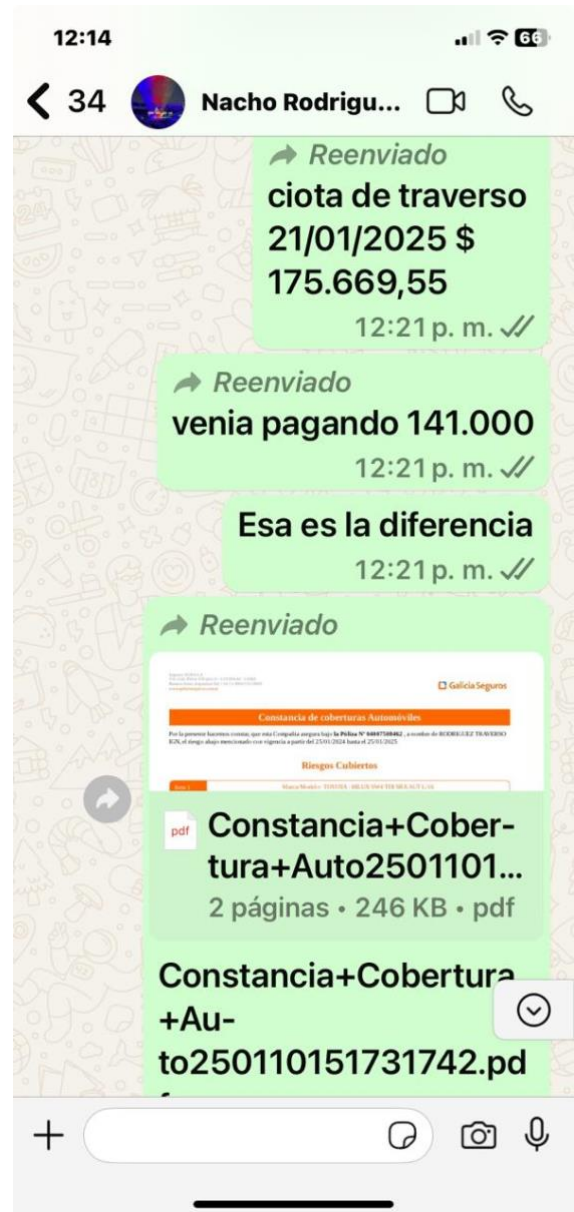
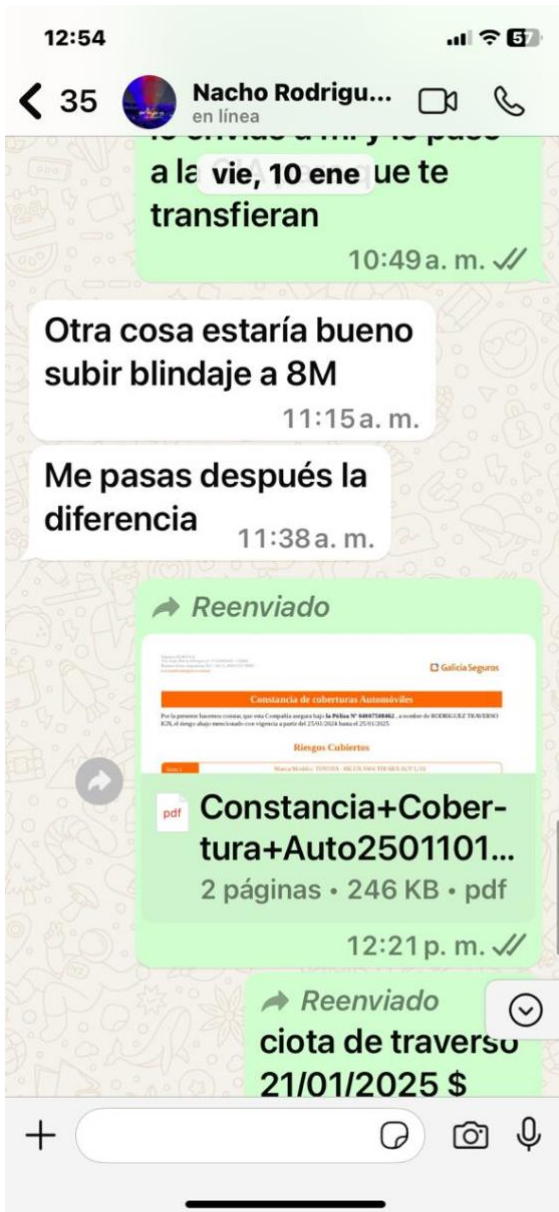
SERVICE BLINDAJE	
LUNETA BLINDADA	\$4.180.000
QUARTER TRASERO DERECHO BLINDADO	\$2.090.000
INCLUYE COLOCACIÓN	
<b>SUBTOTAL SERVICE BLINDAJE</b>	<b>\$ 6.270.000</b>
IVA	21% \$ 1.316.700
<b>TOTAL SERVICE</b>	<b>\$ 7.586.700,00</b>

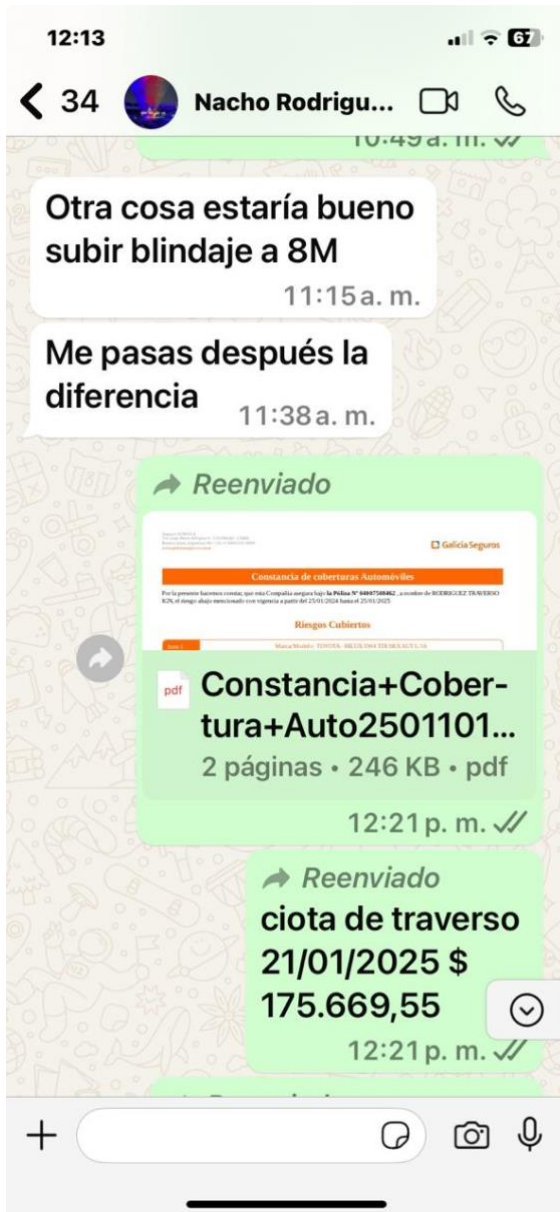
Servicios de Blindaje - Dr. Eduardo Wilde 530 - Boulogne - B1609IPL - Bs. As. - Argentina  
info@aspblindajes.com.ar

Chat de la productora









Chat del asistente Juan Pablo



## Desistimiento del reclamo

Este desistimiento se llega en base a la investigación y plantear todos los argumentos mencionados al comienzo de este informe. Los protagonistas nunca iban a manifestar espontáneamente lo que hicieron a la primera llamada. Fue necesario entrevistarlos, pedir evidencias, corroborarlas, determinar incongruencias y fundamentalmente, **dejar evidenciada la actitud del cliente y las personas relacionadas.**



DESISTE DEL ASEGURADO

BUENOS AIRES, 6 de febrero de 2025

GALICIA SEGUROS

En carácter de declaración jurada, quien suscribe RODRIGUEZ TRAVERSO IGNACIO, DNI 30940057, titular de la póliza 04007711056, manifiesto que desisto al reclamo denunciado por DAÑOS EN VIDRIOS BLINDADOS, correspondiente al vehículo: TOYOTA HILUX SW4 TDI SRX AUT Dominio AC288LC, en referencia al siniestro N° 0420241455431, ocurrido el día 27/01/2025. En atención a lo antes consignado, es que a partir de la fecha libero a Seguros SURA S.A. de toda obligación con respecto al siniestro de referencia, renunciando a toda acción y derecho emergente del mismo. Asimismo, a partir del día de la fecha solicito la anulación de la póliza N° 04007711053 (y todas sus renovaciones), como así también de todos los demás productos contratados por mí y emitidos por Seguros SURA S.A.

  
-----  
Firma y aclaración  
(Adjuntar documento)





## Encuadre del análisis cognitivo

Según las hipótesis propuestas en el punto 1, podemos afirmar que, mediante las entrevistas realizadas y las evidencias reunidas, llegamos a la conclusión que la denuncia es:

**DESISTIDO**

José Luis Nassivera Lanza  
**Periodista de investigación**  
**Fact-Checking**  
jose@nassiveralanza.com  
(+54 9 11) 58152743  
[nassiveralanza.com](http://nassiveralanza.com)  
[nassivera.tech](http://nassivera.tech)  
[crestacast.uno](http://crestacast.uno)