

# SHIFT

## EL PODER DE LO COLECTIVO: EL AUJE DE LAS ASOCIACIONES DE SEGUROS

---

POR SHIFT TECHNOLOGY

[www.shift-technology.com/es](http://www.shift-technology.com/es)

# Introducción

Ninguna aseguradora se salva del fraude. Se estima que, en el sector de los seguros, el fraude genera costes de cientos de miles de millones de libras esterlinas al año en todo el mundo. Esta cifra no es solo un fraude a escala individual u oportunista, sino también el resultado de redes de fraude de seguros que representan un sector en sí mismas.

Las redes de fraude son sofisticadas y están bien organizadas, a menudo porque se derivan de los grupos del crimen organizado (OCG). Hay talleres de carrocería corruptos, víctimas de accidentes profesionales e incluso abogados cuyo único propósito es presentar demandas fraudulentas por lesiones personales.

Estas organizaciones son difíciles de eliminar. Si son identificados por una aseguradora, señalan a otra. Si son objeto de las fuerzas del orden, cruzan fronteras y encuentran nuevas jurisdicciones. Si se realizan detenciones, los infractores que quedan reclutan nuevos socios y comienzan de nuevo.

Las aseguradoras han comenzado a darse cuenta de que no pueden conservar una ventaja competitiva trabajando para eliminar el fraude de forma aislada. Los estafadores siempre los esperarán, probarán nuevas tácticas y los volverán a atacar, porque el fraude de seguros es lucrativo. A menudo financia otras actividades del crimen organizado, incluida la distribución y venta de armas de fuego,



Ursula Jallow, directora de IFB (izquierda) y Terri O'Brien, presidenta y directora general de Équité Association (derecha)

drogas y tráfico de personas. Como resultado, el fraude ahora se ve como un problema colectivo del sector, lo que ha hecho que surjan diversas asociaciones dedicadas a aprovechar el poder global de los datos y análisis de seguros para mitigar el fraude y proteger a las comunidades de estos delitos.

Asociaciones como la Insurance Fraud Bureau (IFB) del Reino Unido, la Équité Association de Canadá o la General Insurance Association (GIA) de Singapur, entre otras, han unido fuerzas con Shift Technology para optimizar sus estrategias de detección del fraude. Hablamos con Ursula Jallow, directora de IFB, y Terri O'Brien, presidenta y directora ejecutiva de Équité Association, para comprobar cómo sus asociaciones funcionan como paraguas para proteger a sus miembros del fraude de seguros.

**“ Las redes de fraude de seguros representan una industria en sí mismas. Son sofisticadas y están bien organizadas, a menudo porque se derivan de los grupos del crimen organizado (OCG). ”**

# ¿Por qué las asociaciones son tan importantes para el sector de los seguros?

**Úrsula Jallow, directora de IFB:** Las redes de fraude pueden ser extraordinariamente resistentes. El intercambio de información es la única forma de acabar con el fraude en el nivel de sector.

**Terri O'Brien, presidenta y directora ejecutiva de Équité Association:** Estoy de acuerdo. Cada vez que una aseguradora detecta y bloquea una red de fraude, los componentes de ese grupo pueden atacar a una aseguradora diferente con controles similares aún no aprovechados. No se puede mitigar el fraude cuando se trabaja de forma aislada.

**“ El fraude de seguros no es un delito sin víctimas y afecta a muchas personas. La industria de seguros reconoce que esta es una amenaza en evolución que necesita equipos sofisticados y dedicados para abordar el problema. La colaboración es clave para nuestro éxito colectivo en la lucha contra el fraude de seguros. ”**

– Terri O'Brien, presidenta y directora ejecutiva de Équité Association

**Jallow:** La necesidad de compartir datos no es nueva para ninguna aseguradora, pero hace falta una asociación para coordinar la recopilación y el análisis de datos. Que sea sin ánimo de lucro es crucial, porque se pueden observar los datos colectivos

de manera objetiva, identificar la exposición entre sectores y enviar alertas sin favorecer a ninguna aseguradora sobre otra.

**O'Brien:** Ursula hace una observación importante sobre la imparcialidad. Debido a que es sin ánimo de lucro, también podemos centrarnos en cuestiones sociales importantes en nombre del sector. Aprovechamos nuestras relaciones existentes con las fuerzas del orden público, el gobierno y las organizaciones industriales para ayudar a nuestros miembros a servir mejor a los consumidores.

## ¿Cuál es su misión en nombre de sus miembros?

**Jallow:** El IFB representa un organismo central para compartir datos e inteligencia sobre fraudes. Usamos esta posición, junto con nuestro acceso inigualable a los datos, para detectar e interrumpir las redes de fraude organizadas. Tenemos dos objetivos principales: el primero es ayudar a las aseguradoras a identificar y evitar el fraude, así como sus consecuencias financieras. El segundo es apoyar a los reguladores y agencias de aplicación de la ley para llevar a los infractores ante la justicia.

**O'Brien:** Équité contribuye a un mundo más equitativo al proteger a los canadienses del fraude de seguros y delitos relacionados. Con ese fin, utilizamos análisis avanzados, las mejores prácticas en la recopilación de inteligencia e investigaciones coordinadas para brindar la mejor defensa de su clase contra los delitos de seguros.



Insurance Fraud Bureau	
Ubicación	Reino Unido
Formada	2006
Empleados	37
Líneas de productos	Seguros generales (seguros de automóviles, propiedad y responsabilidad - personal y comercial)

Équité Association	
Ubicación	Canadá
Formada	2021
Empleados	56
Líneas de productos	Seguros generales (seguros de automóviles, propiedad y responsabilidad - personal y comercial + carga)

# ¿Cuáles son las principales actividades que realizan en nombre de sus miembros?

**Jallow:** IFB proporciona análisis de datos a escala industrial en asociación con Shift Technology. Esto abarca reclamaciones y pólizas en el campo de los seguros generales, con un fuerte enfoque en automóviles, propiedad y responsabilidad. Difundimos miles de alertas de fraude de alto valor por año en promedio: es una fuente vital de inteligencia.

Alimentado por el análisis, el IFB también coordina investigaciones intersectoriales sobre redes de fraude. Al ser parte de la organización Specified Anti-Fraud Organization (SAFO) en el Reino Unido, constituida a través de la Ley de Delitos Graves de 2007, IFB está preparado para trabajar mano a mano con los organismos encargados de hacer cumplir la ley y las agencias reguladoras. En cualquier momento, IFB coordina más de 100 investigaciones complejas, con un valor industrial de 70 millones de libras esterlinas.

Más allá de nuestras complejas investigaciones, IFB también encabeza campañas públicas multimedia en nombre del sector de los seguros del Reino Unido, disuadiendo el fraude al poner en evidencia las consecuencias.

## ¿Sabía que...?

Desde su inicio, las investigaciones de IFB han contribuido a 1300 arrestos, 670 condenas por un total de más de 600 años de custodia en prisión y más de 33 000 horas en servicios a la comunidad.

**O'Brien:** Brindamos muchos de los mismos servicios que IFB, con algunos añadidos clave. Fuera del sector de los seguros, somos más conocidos por la recuperación de automóviles. Es aquí donde usamos nuestros servicios de identificación de vehículos para ayudar a las fuerzas del orden público a recuperar vehículos robados.

Sin embargo, lejos de nuestra cara pública, proporcionamos a las aseguradoras miembro un servicio de apoyo y coordinación de investigaciones. Aquí, nuestros miembros colaboran entre sí y con los investigadores de Équité para atacar redes criminales a gran escala. Es el único servicio de este tipo en Canadá.



Finalmente, Équité está construyendo la primera plataforma de análisis de seguros de Canadá. La finalización de este proyecto hará que los datos del consorcio se integren automáticamente con la solución Shift, lo que brindará mejores capacidades para detectar fraudes e identificar actividades delictivas.

## ¿Sabía que...?

La división de servicios de investigación de Équité Association tiene raíces que se remontan a más de 100 años. La división, que comenzó en 1920 como Investigation and Loss Information Bureau, ha evolucionado a lo largo de los años para adaptarse a las necesidades cambiantes del sector.

# ¿En qué se diferencia su cometido del de las aseguradoras?

**O'Brien:** Équité Association se inspiró en IFB en el Reino Unido y en NICB en los EE. UU. Al igual que ellos, perseguimos el fraude del crimen organizado en lugar de actuar de forma oportunista o individual. A menudo encontramos que dicho fraude es parte de una cartera más amplia de crimen organizado, a menudo perpetrado por organizaciones criminales internacionales.

**Vista de forma aislada, una sola reclamación puede parecer completamente legítima. En cambio, cuando se filtra a través de los datos de otras aseguradoras, puede convertirse en parte de un patrón de fraude. El vehículo, la propiedad, el reclamante o la víctima del accidente pueden tener vínculos con infractores que han aparecido en otros lugares."**

– Ursula Jallow, directora de IFB

Es posible que las aseguradoras individuales no tengan conexiones con las agencias internacionales encargadas de hacer cumplir la ley. Ahora, Équité saca partido de las fortalezas y habilidades de nuestros miembros, las fuerzas del orden público y otras agencias gubernamentales de todo el país para comenzar un nuevo capítulo en el panorama canadiense. Es una de las formas más eficientes de resolver este problema generalizado.

**Jallow:** Bien dicho. Como señaló Terri, IFB identifica fraudes que las aseguradoras no pueden encontrar por sí mismas. Creo que lo más importante que hay que añadir aquí es que IFB y otras asociaciones similares no están interesadas en obtener una ventaja competitiva. Cuando las aseguradoras individuales luchan contra el fraude, generalmente están interesadas en reducir los costes y mejorar la experiencia del cliente solo para ellas. Sin embargo, cuando IFB combate el fraude, coordina los datos de varias aseguradoras para mejorar las condiciones de todo el sector.

## En el foco: investigaciones de IFB

El IFB gestiona una cartera de investigaciones intersectoriales en nombre de sus miembros valorada en aproximadamente 70 millones de libras esterlinas. Los OCG que planean el fraude están comúnmente vinculados a delitos más graves en la sociedad, como el tráfico de drogas y personas, y, en los casos más graves, terrorismo. Lamentablemente, varios automovilistas inocentes han perdido la vida en accidentes inducidos deliberadamente, un modus operandi común de las bandas "crash for cash" (choques por dinero) en el Reino Unido.

## Caso práctico: Operación Klister

Una investigación conjunta realizada por IFB, Eastern Regional Special Operations Unit (ERSOU) e Insurance Fraud Enforcement Department (IFED) descubrió un prolífico OCG que cometía un fraude de tipo "crash for cash" a escala industrial en el Reino Unido.

En total, se condenó a 16 personas a 32 años de prisión en total por orquestar casi 80 colisiones "crash for cash" alrededor de Luton, Bedfordshire.

El grupo provocaba accidentes deliberadamente al frenar bruscamente frente a automovilistas inocentes o al chocar vehículos lejos de la vista del público para presentar reclamaciones ficticias e infladas por daños y lesiones.

Con un acceso sin precedentes a los datos de seguros del Reino Unido, IFB pudo identificar la red de reclamaciones sospechosas. Al trabajar con sus miembros, IFB mitigó esta red de fraude altamente organizada, valorada en más de 1,2 millones de libras esterlinas en pérdidas potenciales para las aseguradoras del Reino Unido.

# ¿Cuáles son los desafíos únicos que enfrentan las asociaciones cuando trabajan en nombre de un sector?

**“ Las aseguradoras poseen terabytes, tal vez incluso petabytes de datos, y ninguno está en un formato común.”**

– Ursula Jallow, directora de IFB

**Jallow:** Las aseguradoras poseen terabytes, tal vez incluso petabytes de datos, y ninguno está en un formato común. Para analizarlos, debemos ponerlos todos en un formato consensuado, pero también debemos manejarlos de manera responsable.

Como ya he mencionado en otro apunte, no podemos mostrar una pizca de favoritismo en términos de a quién protegemos. Al mismo tiempo, diferentes aseguradoras tienen diferentes percepciones del riesgo. Una aseguradora puede ser muy sensible al riesgo y desearía recibir muchas alertas; otra, no tanto. Ambas aseguradoras deben beneficiarse por igual de su participación.

Por último, las estrategias de fraude cambian mucho más rápidamente que las estrategias de investigación. Los infractores no necesitan crear casos de negocio o buscar la aprobación de sus superiores para cambiar la forma en que funcionan. Por lo tanto, necesitamos

estrategias de detección y alerta que sigan siendo resilientes, independientemente de cómo los estafadores varíen su enfoque.

**O'Brien:** Totalmente de acuerdo con lo que dice Ursula. Muchos, incluso la mayoría de los desafíos que se aplican a IFB en el Reino Unido se aplican a Équité en Canadá. Por ejemplo, mencioné que estamos construyendo la primera plataforma de análisis de seguros del país y estandarizando los datos para que se conviertan en parte de esta infraestructura. También tenemos un grupo diverso de aseguradoras con diferentes definiciones de éxito, así como un grupo de infractores que adoptan técnicas cada vez más sofisticadas.

# ¿Alguna palabra de despedida?

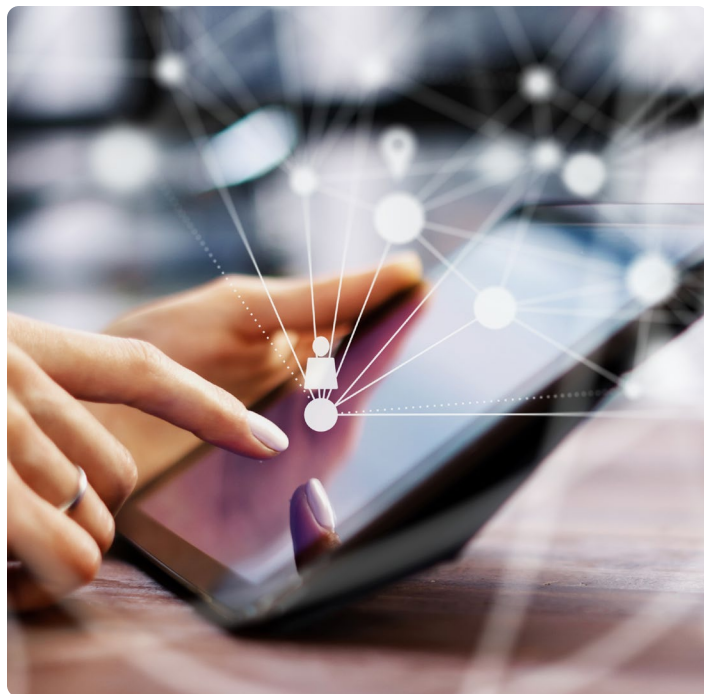
**O'Brien:** Para resumir, el fraude es esquivo por naturaleza y las organizaciones criminales se han apresurado a aprovechar las nuevas tecnologías, que pueden hacer que sean más difíciles de encontrar. Las asociaciones están diseñadas para arrojar luz sobre el fraude de seguros. Para ello, debemos seguir enfocándonos en asociaciones con organizaciones como Shift que ofrecen las tecnologías y estrategias que necesitamos para tener un impacto.

**Jallow:** El fraude no puede ser derrotado si las organizaciones no colaboran. Las asociaciones se encuentran en el centro de la estrategia contra el fraude del sector de los seguros porque utilizan herramientas diseñadas para enfrentarse al desafío de centralizar los datos de seguros. Confiamos en las capacidades ágiles de detección de fraude impulsadas por la IA de Shift para mantener a nuestra asociación a la vanguardia de la lucha contra el fraude.

## Shift Technology ayuda a las asociaciones a abordar el fraude a escala industrial

El fraude no es estático y sus tácticas se mueven mucho más rápido de lo que cualquier aseguradora tarda en reaccionar. Para las aseguradoras, cambiar sus tácticas de detección de fraude significa obtener aceptación, un presupuesto y un plan de implementación. Mientras tanto, los estafadores tienen total libertad para buscar lo que funciona. En ese sentido, la competencia entre los defraudadores y las aseguradoras es intrínsecamente desigual.

Con eso en mente, las aseguradoras y las asociaciones de seguros deben encontrar soluciones que ofrezcan agilidad frente a las tácticas cambiantes



del fraude de seguros. En lugar de cambiar las soluciones, las propias soluciones deben adaptarse automáticamente cuando los infractores cambien sus técnicas, crucen fronteras o comiencen a atacar a otras organizaciones.

Shift Technology utiliza sus soluciones de inteligencia artificial para ayudar a las asociaciones de seguros a compartir datos, colaborar en investigaciones y crear un foco bajo el cual ningún fraude pueda escapar. Unidas, las aseguradoras pueden combatir mucho más el fraude que de forma individual. En otras palabras, Shift proporciona una solución colaborativa para ayudar a las aseguradoras a resolver un problema colectivo.

# SHIFT

## Acerca de Shift

Shift Technology ofrece soluciones de toma de decisiones basadas en IA para beneficiar al sector asegurador y sus clientes. Permitiendo a las aseguradoras automatizar y optimizar la toma de decisiones desde la suscripción a la tramitación de siniestros. Nuestros productos ofrecen una experiencia de cliente óptima, un aumento de la eficiencia operacional y una reducción de costes. El futuro del sector asegurador comienza con "Decisions Made Better".

Más información en: [www.shift-technology.com/es](http://www.shift-technology.com/es)