

SHIFT

EL PODER DE LA ACCIÓN COLECTIVA: EL AUGUE DE LAS ASOCIACIONES DE SEGUROS

POR SHIFT TECHNOLOGY

www.shift-technology.com/es-mx

Introducción

Ninguna aseguradora está exenta del fraude. A nivel mundial, se calcula que el fraude le cuesta a la industria de los seguros cientos de miles de millones de libras esterlinas por año. Esta cifra no solo se refiere a los casos de fraude individuales u oportunistas, sino también al resultado de las redes de fraude de seguros que constituyen una industria en sí mismas.

Las redes de fraude son sofisticadas y están bien organizadas, a menudo porque tienen su origen en grupos de crimen organizado (OCG). Existen talleres mecánicos corruptos, víctimas de accidentes profesionales e incluso abogados cuyo único propósito es presentar reclamaciones fraudulentas por lesiones personales.

Es muy difícil eliminar estas organizaciones.

Si una aseguradora las identifica, dirigen su ataque a otra. Si están en la mira de las fuerzas del orden, cruzan fronteras en busca de nuevas jurisdicciones. Si se realizan arrestos, los delincuentes que quedan libres reclutan a nuevos socios y vuelven a empezar.

Las aseguradoras han comenzado a darse cuenta de que no pueden mantener una ventaja competitiva si trabajan para eliminar el fraude de manera aislada. Los estafadores siempre esperarán el momento oportuno, intentarán nuevas tácticas y las volverán a victimizar, porque el fraude de seguros es lucrativo. A menudo financia otras actividades del crimen organizado, como la distribución y la venta



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

de armas de fuego y drogas y la trata de personas. Como resultado, hoy se considera al fraude un problema colectivo de la industria, lo que ha dado como resultado la formación de diversas asociaciones dedicadas a aprovechar el poder global de los datos y del 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, Équité Association de Canadá y la Asociación General de Seguros (GIA) de Singapur, entre otras, han aunado sus 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 conocer de qué modo sus asociaciones funcionan como paraguas para proteger a sus miembros del fraude de seguros.

“ Las redes de fraude de seguros constituyen una industria en sí mismas. Son sofisticadas y están bien organizadas, a menudo porque tienen su origen en grupos de crimen organizado (OCG). ”

¿Por qué las asociaciones son tan importantes para la industria de los seguros?

Úrsula Jallow, directora de IFB: Las redes de fraude pueden ser extraordinariamente resilientes. El intercambio de información es la única forma de acabar con el fraude a nivel de la industria.

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 integrantes de ese grupo pueden atacar a una aseguradora diferente con controles similares que aún no ha implementado. Cuando se trabaja de manera aislada, no se puede mitigar el fraude.

“ El fraude de seguros no es un delito sin víctimas y afecta a muchas personas. La industria de los seguros reconoce que se trata de una amenaza en constante evolución que requiere de equipos sofisticados y dedicados para hacerle frente. En la lucha contra el fraude de seguros, la colaboración es clave para el éxito colectivo.”

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

Jallow: La necesidad de compartir datos no es nueva para ninguna aseguradora, pero es necesario contar con una asociación que coordine la recopilación y el análisis de datos. Es fundamental que no tenga fines de lucro para que pueda considerar los datos colectivos de manera objetiva, identificar la exposición entre industrias y emitir alertas sin favorecer a ninguna aseguradora en particular.

O'Brien: La observación de Ursula sobre la imparcialidad es muy importante. Al no tener el lucro como objetivo, también podemos centrarnos en cuestiones sociales importantes que beneficien a la industria. Aprovechamos la relación que mantenemos con las fuerzas del orden, el gobierno y las organizaciones industriales para ayudar a que nuestros miembros atiendan mejor a los consumidores.

¿Cuál es su misión en favor de sus miembros?

Jallow: La IFB actúa como eje central del intercambio de datos e inteligencia sobre el fraude. Junto con nuestro acceso inigualable a los datos, usamos esta posición para detectar y desarticular 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 las fuerzas del orden para que lleven a los delincuentes ante la justicia.

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



Insurance Fraud Bureau	
Ubicación	Reino Unido
Creada en	2006
Empleados	37
Líneas de productos	Ramos de no vida (seguros de automóviles, propiedades y responsabilidad personal y comercial)



Équité Association	
Ubicación	Canadá
Creada en	2021
Empleados	56
Líneas de productos	Ramos de no vida (seguros de automóviles, propiedades y responsabilidad personal y comercial + seguros de carga)

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

Jallow: La IFB proporciona análisis de datos a nivel de la industria en colaboración con Shift Technology. Esto incluye reclamaciones y pólizas en el ámbito de los ramos de no vida, con prioridad en los automóviles, las propiedades y la responsabilidad. Difundimos en promedio miles de alertas de fraude de gran valor por año: es una fuente vital de información.

La IFB también coordina investigaciones intersectoriales sobre redes de fraude a partir de información provista por el análisis. Como Organización Antifraude Especificada (SAFO) en el Reino Unido, establecida por medio de la Ley de Delitos Graves de 2007, la IFB está preparada para trabajar mano a mano con las fuerzas del orden y los reguladores. La IFB coordina de forma simultánea más de 100 investigaciones complejas con un valor en la industria de GBP 70 millones.

Más allá de estas investigaciones, la IFB también dirige campañas públicas multimedia en favor de la industria de los seguros del Reino Unido en las que pretende disuadir el fraude al destacar sus consecuencias.

¿Lo sabía?

Desde sus inicios, las investigaciones de la IFB han contribuido a 1300 arrestos, 670 condenas por un total de más de 600 años de prisión y más de 33 000 horas de trabajo comunitario.

O'Brien: Brindamos muchos de los servicios que provee la IFB, con varias propuestas adicionales clave. Fuera de la industria de los seguros, somos más conocidos por la recuperación de automóviles. Aquí es donde usamos nuestros servicios de identificación de vehículos para ayudar a las fuerzas del orden a recuperar vehículos robados.

Sin embargo, más allá de nuestra imagen pública, proporcionamos a las aseguradoras miembro un Servicio de Apoyo y Coordinación a la Investigación. En él, nuestros miembros colaboran entre sí y con los investigadores de Équité para combatir redes criminales a gran escala. Es el único servicio de este tipo en Canadá.



Por último, Équité está construyendo la primera plataforma de análisis de seguros de Canadá. Una vez finalizado, este proyecto hará que los datos del consorcio se integren automáticamente con la solución de Shift, lo que brindará mayores capacidades para la detección del fraude y la identificación de actividades delictivas.

¿Lo sabía?

El origen de la División de Servicios de Investigación de Équité Association se remonta a más de 100 años. La división comenzó como Oficina de Investigación e Información de Siniestros en la década del 1920 y ha evolucionado a lo largo de los años para adaptarse a las necesidades cambiantes de la industria.

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

O'Brien: Équité Association se inspiró en la IFB del Reino Unido y la NICB de los EE. UU. Al igual que ellos, nos dedicamos al fraude del crimen organizado en lugar de a actividades oportunistas o individuales. A menudo descubrimos que ese fraude es parte de una estrategia más amplia de crimen organizado, a menudo pergeñada por organizaciones delictivas internacionales.

“ **Visto de forma aislada, una sola reclamación puede parecer completamente legítima. Pero cuando se la filtra con 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 delincuentes que hayan aparecido en otros lugares.** ”

– Ursula Jallow, Directora de IFB

Es posible que las aseguradoras individuales no tengan conexión con las fuerzas del orden internacionales. Hoy, Équité aprovecha las fortalezas y habilidades de nuestros miembros, las fuerzas del orden y otros organismos gubernamentales de todo el país para comenzar un nuevo capítulo en territorio canadiense. Es una de las formas más eficientes de resolver este problema generalizado.

Jallow: Muy bien dicho. Como señaló Terri, la IFB identifica los fraudes que las aseguradoras no pueden detectar por su cuenta. Creo que lo más importante que agregar aquí es que la IFB, así como las asociaciones similares, no están interesadas en obtener una ventaja competitiva. Cuando las aseguradoras individuales luchan contra el fraude, por lo general, están interesadas en reducir los costos y mejorar la experiencia de sus clientes. Por el contrario, cuando la IFB combate el fraude, coordina los datos de múltiples aseguradoras para mejorar las condiciones de la industria en su conjunto.

Primer plano: las investigaciones de la IFB

La IFB gestiona una cartera de investigaciones intersectoriales en favor de sus miembros valorada en aproximadamente £ 70 millones. Los OCG que planean los fraudes suelen asociarse a delitos más graves en la sociedad, como el tráfico de drogas y la trata de personas y, en los casos más graves, al terrorismo. Lamentablemente, varios automovilistas inocentes han perdido la vida en accidentes provocados deliberadamente en lo que se conoce como "crash for cash", una práctica común de las pandillas en el Reino Unido.

Estudio de caso: Operación Klister

Una investigación conjunta realizada por la IFB, la Unidad de Operaciones Especiales de la Región Oriental (ERSOU) y el Departamento de Control de Fraudes de Seguros (IFED) descubrió un prolífico OCG que cometía un fraude del estilo del "crash for cash" a escala industrial en el Reino Unido.

En total, se condenó a 16 personas y se las sentenció a 32 años de prisión por orquestar casi 80 choques "crash for cash" en los alrededores de Luton, Bedfordshire.

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

Gracias a su acceso sin precedentes a los datos de seguros del Reino Unido, la IFB pudo identificar la red de reclamaciones sospechosas. La IFB trabajó junto con sus miembros y logró mitigar esta red de fraude altamente organizada, valorada en más de £ 1,2 millones en pérdidas potenciales de las aseguradoras del Reino Unido.

¿Cuáles son los desafíos particulares que enfrentan las asociaciones cuando trabajan en favor de una industria?

“ Las aseguradoras poseen terabytes y tal vez hasta petabytes de datos que no comparten un formato común.”

– Ursula Jallow, Directora de IFB

Jallow: Las aseguradoras poseen terabytes y tal vez hasta petabytes de datos que no comparten un formato común. Para analizarlos, debemos convertirlos en un formato aceptable, pero también debemos hacerlo de manera responsable.

Por otro lado, como mencioné antes, no podemos dejar entrever ni una pizca de favoritismo en términos de a quién protegemos. Al mismo tiempo, las diferentes aseguradoras tienen distintas percepciones del riesgo. Una aseguradora puede estar muy consciente del riesgo y desear recibir muchas alertas mientras que otra, no tanto. Ambas aseguradoras necesitan obtener los mismos beneficios de su participación.

Por último, las estrategias de fraude cambian mucho más rápidamente que las estrategias de investigación. Los delincuentes no necesitan esgrimir argumentos comerciales ni solicitar la aprobación de la junta para cambiar el método de trabajo. Por tanto, necesitamos

estrategias de detección y comunicación de alertas que sigan siendo resilientes independientemente de cómo los estafadores modifiquen sus estrategias.

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

¿Alguna reflexión final?

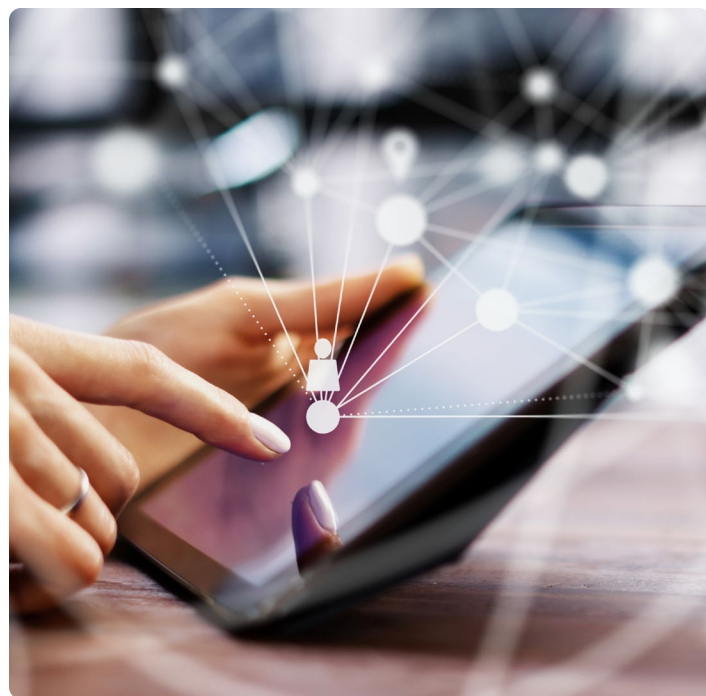
O'Brien: Para resumir, el fraude es esquivo por su propia naturaleza y las organizaciones criminales se han apresurado a hacer uso de las nuevas tecnologías capaces de dificultar su detección. El propósito de las asociaciones es arrojar luz sobre el fraude de seguros. Para hacerlo, debemos seguir enfocándonos en las alianzas con empresas como Shift que ofrecen las tecnologías y estrategias que necesitamos para causar un impacto.

Jallow: Las organizaciones que no colaboran no pueden derrotar el fraude. Las asociaciones constituyen la columna vertebral de la estrategia contra el fraude de la industria de los seguros porque utilizan herramientas diseñadas para encarar el desafío de centralizar los datos de seguros. Confiamos en las capacidades de detección del fraude ágiles impulsadas por la IA de Shift para mantener a nuestra asociación a la vanguardia de la desarticulación del fraude.

Shift Technology ayuda a las asociaciones a combatir el fraude a escala industrial

El fraude no es estático y sus tácticas varían mucho más rápido de lo que cualquier aseguradora puede afrontar. Para ellas, cambiar las tácticas de detección del fraude implica lograr la aceptación, un presupuesto y un plan de implementación. Mientras tanto, los estafadores tienen total libertad para aplicar todo aquello que funcione. 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 brinden agilidad frente a las cambiantes tácticas del fraude de seguros.



En lugar de cambiar las soluciones, las mismas soluciones deben adaptarse de forma automática cuando los delincuentes perfeccionan sus técnicas, traspasan fronteras o empiezan a atacar a otras empresas.

Shift Technology utiliza sus soluciones de IA para ayudar a las asociaciones de seguros a compartir datos, colaborar en investigaciones y crear un radar del cual ningún fraude pueda escapar. Al aunar sus fuerzas, las aseguradoras pueden combatir mucho más fraude que cada cual por su cuenta. En otras palabras, Shift proporciona una solución de colaboración 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 costos. El futuro del sector asegurador comienza con "Decisions Made Better".

Encuentre más información en: www.shift-technology.com/es-mx