

SHIFT

O PODER DO COLETIVO: A ASCENSÃO DAS ASSOCIAÇÕES DE SEGUROS

POR SHIFT TECHNOLOGY

www.shift-technology.com/pt

Introdução

Nenhuma seguradora está isenta de fraude. Mundialmente, estima-se que as fraudes custem ao setor de seguros centenas de bilhões de libras esterlinas por ano. Esse número não é apenas uma fraude em escala individual ou oportunista, mas também o resultado de redes de fraude de seguros que representam uma indústria para si mesmos.

As redes de fraudes são sofisticadas e bem organizadas, muitas vezes porque são criadas a partir de grupos do crime organizado (OCGs). Existem lojas de automóveis corruptas, vítimas de acidentes, profissionais e até mesmo advogados cujo único objetivo é perseguir sinistros fraudulentos de danos pessoais.

Essas organizações são difíceis de eliminar. Se identificadas por uma seguradora, elas culpam outra. Se visadas pela polícia, elas cruzam fronteiras e encontram novas jurisdições. Se houver prisões, os demais criminosos recrutarão novos parceiros e começarão de novo.

As seguradoras começaram a perceber que não podem manter uma vantagem competitiva de trabalho sem trabalhar para eliminar a fraude de forma isolada. Os fraudadores sempre as aguardarão, tentarão novas táticas e as ameaçarão novamente, pois a fraude de seguros é lucrativa. Ela muitas vezes financia outras atividades do crime organizado, incluindo a distribuição e venda de armas de fogo, drogas e



Ursula Jallow, diretora da IFB (esquerda), e Terri O'Brien, presidente e CEO da Équité Association (direita)

tráfico humano. Como resultado, a fraude agora é vista como um problema coletivo da indústria, o que resultou na formação de diversas associações dedicadas a aproveitar o poder global dos dados e análises de seguros para mitigar a fraude e proteger as comunidades contra esses crimes.

Associações como a Agência de Fraude de Seguros (IFB) do Reino Unido, a Équité Association do Canadá, a Associação Geral de Seguros (GIA) de Cingapura e outras, uniram forças com a Shift Technology para otimizar as estratégias de detecção de fraude. Conversamos com Ursula Jallow, diretora da IFB, e Terri O'Brien, presidente e CEO da Équité Association, para saber como suas associações funcionam como guarda-chuvas para proteger os membros contra fraudes de seguros.

“As redes de fraude de seguros representam uma indústria para si mesmas. Elas são sofisticadas e bem organizadas - muitas vezes porque giram em torno de grupos do crime organizado.”

Por que as associações são tão importantes para o setor de seguros?

Ursula Jallow, diretora da IFB: As redes de fraude podem ser extraordinariamente resilientes. O compartilhamento de informações é a única maneira de acabar com as fraudes da indústria.

Terri O'Brien, presidente e CEO da Équité Association: Concordo. Toda vez que uma seguradora detecta e bloqueia uma rede de fraude, os constituintes desse grupo podem atacar uma seguradora diferente com controles semelhantes que ainda não foram explorados. Não se pode mitigar a fraude quando se está trabalhando isoladamente.

“ A fraude de seguros não é um crime sem vítimas e afeta muitas pessoas. O setor de seguros reconhece que esta é uma ameaça em evolução que precisa de equipes sofisticadas e dedicadas para lidar com a questão. A colaboração é a chave do nosso sucesso coletivo no combate à fraude de seguros. ”

– Terri O'Brien, presidente e CEO da Équité Association

Jallow: A necessidade de compartilhamento de dados não é novidade para nenhuma seguradora, mas você precisa de uma associação para coordenar o pool de dados e a análise. O aspecto sem fins lucrativos é fundamental porque pode olhar os dados coletivos

com objetividade, identificar a exposição intersetorial e emitir alertas sem favorecer nenhuma seguradora em detrimento de outra.

O'Brien: Ursula enfatiza a importância da imparcialidade. Como não temos um motivo de lucro, também podemos nos concentrar em questões sociais importantes em nome da indústria. Aproveitamos nossas relações existentes com a aplicação da lei, o governo e as organizações industriais para ajudar nossos membros a melhor servir os consumidores.

Qual é a sua missão em nome de seus membros?

Jallow: A IFB representa um núcleo central para o compartilhamento de dados e inteligência em matéria de fraude. Utilizamos essa posição, juntamente com nosso inigualável acesso aos dados, para detectar e interromper as redes de fraude organizada. Temos dois objetivos principais: o primeiro é ajudar as seguradoras a identificar e evitar fraudes, assim como suas consequências financeiras. O segundo é apoiar os reguladores e as agências de aplicação da lei a levar os criminosos à justiça.

O'Brien: A Équité contribui para um mundo mais justo, protegendo os canadenses contra fraudes de seguros e crimes relacionados. Para isso, usamos análises avançadas, práticas recomendadas em coleta de informações e investigações coordenadas para fornecer a melhor defesa na categoria contra crimes de seguro.



Insurance Fraud Bureau

Localização	Reino Unido
Formada em	2006
Funcionários	37
Linhas de produtos	P&C (seguro de automóvel, propriedade e responsabilidade civil - seguro pessoal e comercial)

Équité Association

Localização	Canadá
Formada em	2021
Funcionários	56
Linhas de produtos	P&C (seguro de automóvel, propriedade e responsabilidade civil - seguro pessoal e comercial + de carga)

Quais são suas principais atividades em nome de seus membros?

Jallow: A IFB fornece análise de dados em escala industrial em parceria com a Shift Technology. Isso engloba sinistros e apólices na área de P&C, com um forte foco em motor, propriedade e responsabilidade. Divulgamos milhares de alertas de fraude de alto valor por ano em média - é uma fonte vital de inteligência.

Alimentada pela análise, a IFB também coordena investigações interprofissionais sobre redes de fraude. Como uma Organização Antifraude Especificada (SAFO) no Reino Unido, constituída pela Serious Crime Act 2007, a IFB está equipada para trabalhar em conjunto com as agências de aplicação da lei e reguladores. Em qualquer momento, a IFB está coordenando mais de 100 investigações complexas, com um valor industrial de £70 milhões.

Além de nossas complexas investigações, a IFB também lidera campanhas públicas multimídia em nome da indústria de seguros do Reino Unido, desencorajando fraudes ao destacar as consequências.

Você sabia?

Desde o início, as investigações da IFB contribuíram para 1.300 prisões, 670 condenações totalizando mais de 600 anos de prisão e mais de 33.000 horas de recompensa comunitária.

O'Brien: Fornecemos muitos dos mesmos serviços que a IFB, com vários acréscimos importantes. Fora do setor de seguros, somos mais conhecidos pela recuperação de automóveis. É aqui que utilizamos nossos serviços de identificação de veículos para ajudar as autoridades policiais a recuperar veículos roubados.

Longe de nossa face pública, entretanto, oferecemos às seguradoras-membro um Serviço de Coordenação de Investigação e Apoio. Aqui, nossos membros colaboram uns com os outros e com os investigadores da Équité para atacar anéis criminosos de grande escala. É o único serviço desse tipo no Canadá.



Para finalizar, a Équité está construindo a primeira plataforma analítica de seguros do Canadá. Na conclusão desse projeto, os dados do consórcio serão automaticamente integrados à solução da Shift, proporcionando melhores capacidades para detectar fraudes e identificar atividades criminosas.

Você sabia?

A Divisão de Serviços de Investigação da Équité Association tem raízes que remontam a mais de 100 anos. Começando como Agência de Investigação e Informação de Perdas na década de 1920, a divisão evoluiu ao longo dos anos para se adaptar às necessidades em constante mudança do setor.

Qual é a diferença entre a sua missão e a das seguradoras?

O'Brien: A Équité Association foi inspirada pela IFB no Reino Unido e pela NICB nos EUA. Como elas, perseguimos a fraude criminal organizada em oposição a atividades oportunistas ou individuais. Muitas vezes descobrimos que tais fraudes fazem parte de um portfólio mais amplo do crime organizado, geralmente perpetrado por sindicatos internacionais do crime.

“ Vista isoladamente, um único sinistro pode parecer inteiramente legítimo. Mas quando se filtram os dados de outras seguradoras, eles podem se tornar parte de um padrão de fraude. O veículo, a propriedade, o reclamante ou a vítima do acidente podem ter todos vínculos com maus atores que apareceram em outro lugar.”

– Ursula Jallow, Diretora da IFB

Seguradoras individuais podem não ter conexões com agências de aplicação da lei internacionais. Agora, a Équité aproveita os pontos fortes e as habilidades de nossos membros, das forças policiais e de outras agências governamentais de todo o país para iniciar um novo capítulo no cenário canadense. É uma das formas mais eficientes de resolver esse problema generalizado.

Jallow: Bem colocado. Como Terri apontou, a IFB identifica fraudes que as seguradoras não conseguem encontrar por conta própria. Penso que o mais importante a acrescentar aqui é que a IFB – e associações como ela – não estão interessadas em obter uma vantagem competitiva. Quando as seguradoras individuais combatem fraudes, elas geralmente estão interessadas em reduzir os custos e melhorar a experiência do cliente por si só. Quando a IFB combate a fraude, porém, coordena dados de várias seguradoras para melhorar as condições para todo o setor.

Em foco: investigações da IFB

A IFB administra uma carteira de investigações interprofissionais em nome de seus membros avaliada em aproximadamente £70 milhões. Os OCGs dominam a fraude e estão geralmente ligados a crimes mais graves na sociedade, incluindo o tráfico de drogas e de pessoas e, nos casos mais graves, o terrorismo. Infelizmente, vários motoristas inocentes perderam suas vidas em acidentes deliberadamente induzidos – um modus operandi comum de gangues profissionais no Reino Unido.

Estudo de caso: operação Klister

Uma investigação conjunta da IFB, da Unidade de Operações Especiais Regionais Orientais (ERSOU) e do Departamento de Combate à Fraude de Seguros (IFED) revelou uma prolífica OCG cometendo uma fraude "crash for cash" em escala industrial no Reino Unido.

No total, 16 pessoas foram condenadas a uma pena combinada de 32 anos de prisão por orquestrar quase 80 colisões "crash for cash" ao redor de Luton, Bedfordshire.

O grupo causaria acidentes deliberadamente batendo com os freios na frente de motoristas inocentes, ou batendo com os carros juntos longe dos olhos do público para apresentar reclamações fictícias e infladas por danos e ferimentos.

Com seu inigualável acesso aos dados de seguros do Reino Unido, a IFB foi capaz de identificar a rede de sinistros suspeitos. Ao trabalhar com seus membros, a IFB mitigou esta rede de fraude altamente organizada, que foi avaliada em mais de £1,2 milhões em perdas potenciais para as seguradoras britânicas.

Quais são os desafios únicos enfrentados pelas associações quando se trabalha em nome de uma indústria?

“As seguradoras possuem terabytes, talvez até petabytes de dados, e nenhum deles está em um formato comum.”

– Ursula Jallow, Diretora da IFB

Jallow: As seguradoras possuem terabytes, talvez até petabytes de dados, e nenhum deles está em um formato comum. Para analisá-los, precisamos colocar tudo isso em um formato compatível – mas também precisamos lidar com ele de forma responsável.

Em uma consideração diferente, como mencionei, não podemos mostrar uma dica de favoritismo em termos de quem protegemos. Ao mesmo tempo, diferentes seguradoras têm percepções diferentes do risco. Uma seguradora pode ser altamente sensível ao risco e gostaria de receber muitos alertas – outra, não tanto quanto ela. Ambas as seguradoras precisam se beneficiar igualmente de sua participação.

Finalmente, as estratégias de fraude mudam muito mais rapidamente do que as estratégias de investigação. Os maus atores não precisam construir casos de negócios ou buscar a aprovação da diretoria para mudar a forma como eles funcionam. Portanto, precisamos de estratégias

de detecção e alerta que permaneçam resilientes, não importa o quanto os fraudadores variem sua abordagem.

O’Brien: Concordo plenamente com o que Ursula disse. Muitos, até mesmo a maioria dos desafios que se aplicam à IFB no Reino Unido se aplicam à Équité no Canadá. Por exemplo, mencionei que estamos construindo a primeira plataforma de análise de seguros do país, e padronizando os dados para nos tornarmos parte desta infraestrutura. Temos também um grupo diversificado de seguradoras com diferentes definições de sucesso, bem como um conjunto de maus atores adotando técnicas cada vez mais sofisticadas.

Algum comentário antes de encerrarmos?

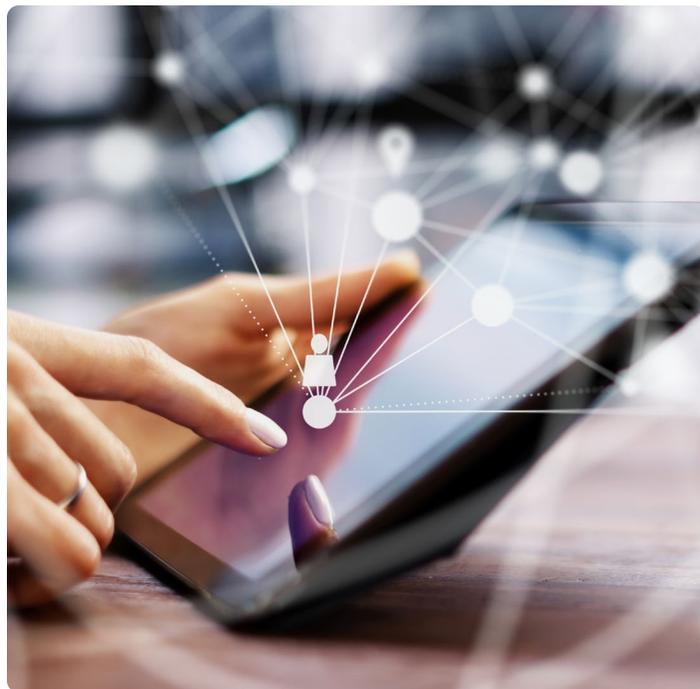
O'Brien: Em resumo, a fraude é elusiva por sua própria natureza, e as organizações criminosas têm sido rápidas em tirar proveito de novas tecnologias que podem torná-las mais difíceis de encontrar. As associações são projetadas para denunciar a fraude de seguros. Para isso, precisamos continuar nos concentrando em parcerias com organizações como Shift que oferecem as tecnologias e estratégias que precisamos para causar impacto.

Jallow: A fraude não pode ser derrotada por organizações que não colaboram. As associações estão no centro da estratégia de combate à fraude do setor de seguros porque utilizam ferramentas projetadas para enfrentar o desafio de centralizar os dados dos seguros. Contamos com os recursos de detecção de fraude do Shift, ágeis e alimentados por IA, para manter nossa associação na vanguarda da interrupção de fraudes.

A Shift Technology ajuda as associações a combater as fraudes em escala industrial

A fraude não é estática – e as táticas de fraude se movem muito mais rápido do que qualquer seguradora pode girar. Para as seguradoras, mudar suas táticas de detecção de fraudes significa obter a adesão, um orçamento e um plano de implementação. Enquanto isso, os golpistas têm total liberdade para perseguir o que funciona. A esse respeito, a disputa entre os fraudadores e as seguradoras é inerentemente desigual.

Com isso em mente, as seguradoras e associações de seguros precisam encontrar soluções que proporcionem agilidade diante das mudanças nas táticas de fraude de seguros. Em vez de mudar as soluções, as próprias soluções precisam se adaptar automaticamente quando



os maus atores desenvolvem suas técnicas, atravessam fronteiras ou começam a visar outras organizações.

A Shift Technology usa suas soluções de IA para ajudar as associações de seguros a compartilhar dados, colaborar em investigações e criar um foco sob o qual nenhuma fraude pode escapar. Ao unir-se, as seguradoras podem combater muito mais fraudes do que individualmente. Em outras palavras, a Shift fornece uma solução colaborativa para ajudar as seguradoras a resolver um problema coletivo.

SHIFT

Sobre a Shift Technology

A Shift Technology oferece soluções de decisões de IA para beneficiar o setor global de seguros e seus clientes. Nossos produtos permitem que as seguradoras automatizem e otimizem as decisões desde subscrições até sinistros, resultando em experiências superiores para o cliente, maior eficiência operacional e custos reduzidos. O futuro do seguro começa com decisões melhores sendo tomadas. Saiba mais em www.shift-technology.com/pt