Práctica Antifraude en el Mercado Uruguayo

Implementación de un sistema de Gestión de Fraudes en el BSE

Diego Colombo
Gerente del Departamento de Gestión y Prevención de Fraudes

Impacto del fraude

El fraude no es un hecho aislado, golpea a toda la organización.

Impacto económico

Aumenta el costo siniestral y reduce el patrimonio.

Impacto en la confianza

Aseguradora – asegurado. El seguro descansa en la buena fe: la compañía cree en la palabra del asegurado. El fraude golpea justo ahí, porque erosiona la confianza que sostiene todo el contrato.

Impacto reputacional

Somos la aseguradora del Estado y líderes en el mercado.

Necesidad de gestionar el fraude

2020

Observación del Banco Central: necesidad de un modelo de gestión.

El BSE siempre ha trabajado en materia de lucha contra el fraude pero faltaba un sistema integrado y transversal, con políticas y procedimientos formales.

Se incorpora el tema a la Agenda Estratégica del BSE.

Objetivo: no solo levantar esa observación sino construir un sistema de Gestión y Prevención de Fraude robusto, que pueda ser un ejemplo en el país y la región.

CULTURA ORGANIZACIONAL

ELEGIMOS MIRARNOS PRIMERO.



Fue el camino largo, pero el único seguro.
Queríamos saber cómo estaba la cultura organizacional del BSE.

Interrogantes como punto de partida

1. ¿Qué controles tenemos para prevenir el fraude?
2. ¿Qué controles tenemos para detectar el fraude?
3. ¿Cómo ordenamos la información? (carencia de Registro)

4. ¿Estamos preparados? **(encuestas, proceso de resultados)**

Elección de Áreas vulnerables

- Comercial
- Reclamaciones Vehículos
- Reclamaciones Varias
- Vida
- Agronómico
- Hospital BSE

Elección de referentes y elaboración de Protocolos

Elección de referentes

Designados por las respectivas gerencias con perfil de conocimiento de procesos, capacidad de análisis y espíritu crítico.

Redacción de protocolos

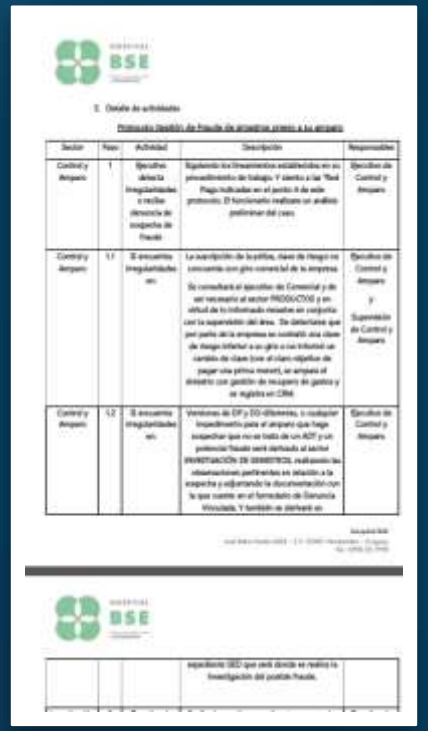
Los primeros protocolos surgieron del trabajo de los referentes de distintas áreas, elegidos por su relevancia estratégica.

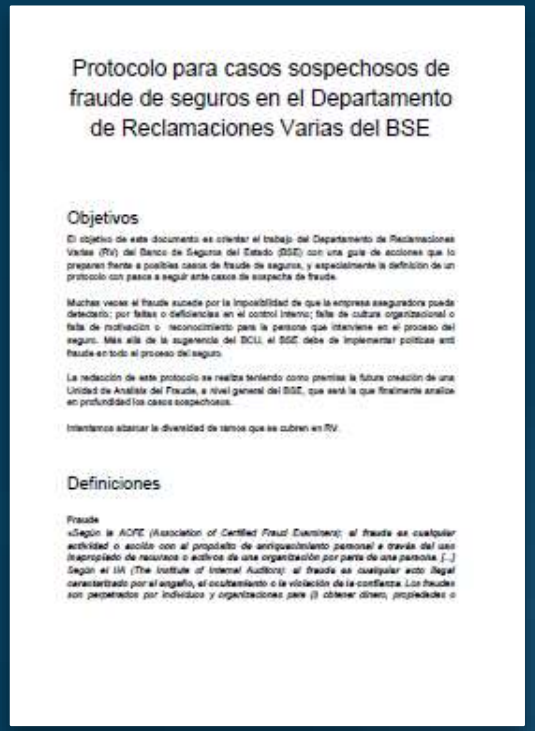
Elaboración de protocolos

Implementación de protocolos anti fraude en Agronómica, Vida, ADT, Reclamaciones Vehículos y Reclamaciones Varias. Objetivo: detectar, prevenir y registrar.


PROTOCOLO PARA LA DETECIÓN Y PREVENCION DEL FRAUDE EN ACCIDENTES DE TRABAJO

Índice




Protocolo para casos sospechosos de fraude de seguros en el Departamento de Reclamaciones Varias del BSE

Objetivos

Definiciones


2. Reporte a referentes del Departamento

3. Elevación a la Unidad de fraude

UN PASO MÁS 2022

Registro de Fraudulentos: “Memoria compartida”

Qué es: una base de datos única en el CRM, con las personas que tienen fraude comprobado o sospecha de fraude.

Dos banderas:

Amarilla
indicio de fraude

Roja
fraude probado

Cómo se asigna: después de una investigación. La categoría la definen las gerencias junto con el referente, y el respaldo (documentos, declaraciones, informes, fotos) queda cargado en un espacio exclusivo del CRM.

UN PASO MÁS

Transversalidad: un antecedente detectado en un área lo ven todas.

Para qué: prevenir nuevas contrataciones de personas señaladas, y estudiar a fondo cualquier reclamo, bonificación o reconsideración posterior.

Talleres y capacitaciones.

Se comunicó a las áreas involucradas las Modificaciones realizadas en el Sistema y como abordar la clasificación de fraudulencia realizada.

Se profundizó la aplicación de protocolos impulsando su constante actualización.

Utilizar los registros como insumo o alerta para realizar un análisis más exhaustivo ante un eventual reclamo contra la póliza o solicitudes de bonificaciones, graciables, reconsideraciones, etc.

Inducciones









Primero la práctica, después la norma



Política de Gestión del Fraude 2024

Sienta las bases de lo que buscamos, de manera programática:

1. Una cultura organizacional que valore la lucha contra el fraude.
2. Prevenir, detectar y gestionar el fraude de forma eficiente y oportuna.
3. Mejora continua: protocolos que se revisan y acciones correctivas.
4. Información sistematizada y de calidad para decidir.

Promueve también:

Roles, designación y perfil de los referents con espíritu crítico

Protocolos aprobados por cada Gerencia de Área

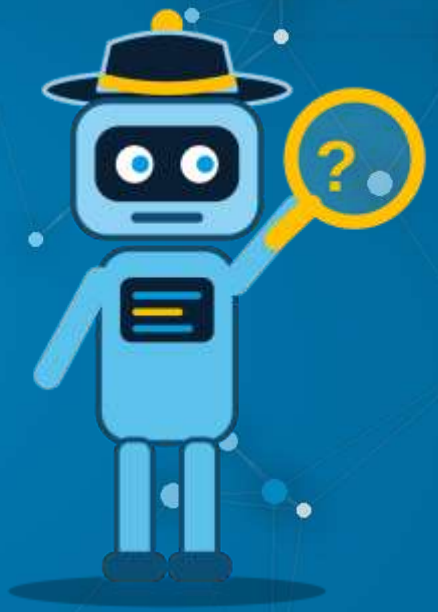
UN PASO MÁS

Plataforma digital para identificar indicios de fraude en siniestros

1 Analiza todos los siniestros mediante reglas automatizadas y aprendizaje automático (machine learning).

2 Los resultados permiten generar alertas y priorizar casos que requieran investigación.

.



Departamento de Gestión y Prevención de Fraudes

Con la política y los protocolos en marcha, el banco da el paso siguiente: un departamento dedicado a la gestión y prevención de fraude.

Tres pilares:

- **Gestión**
- **Prevención**
- **Detección**

¿CÓMO GESTIONAMOS EL FRAUDE?

LOS DOCUMENTOS NO PUEDEN SER ESTÁTICOS.



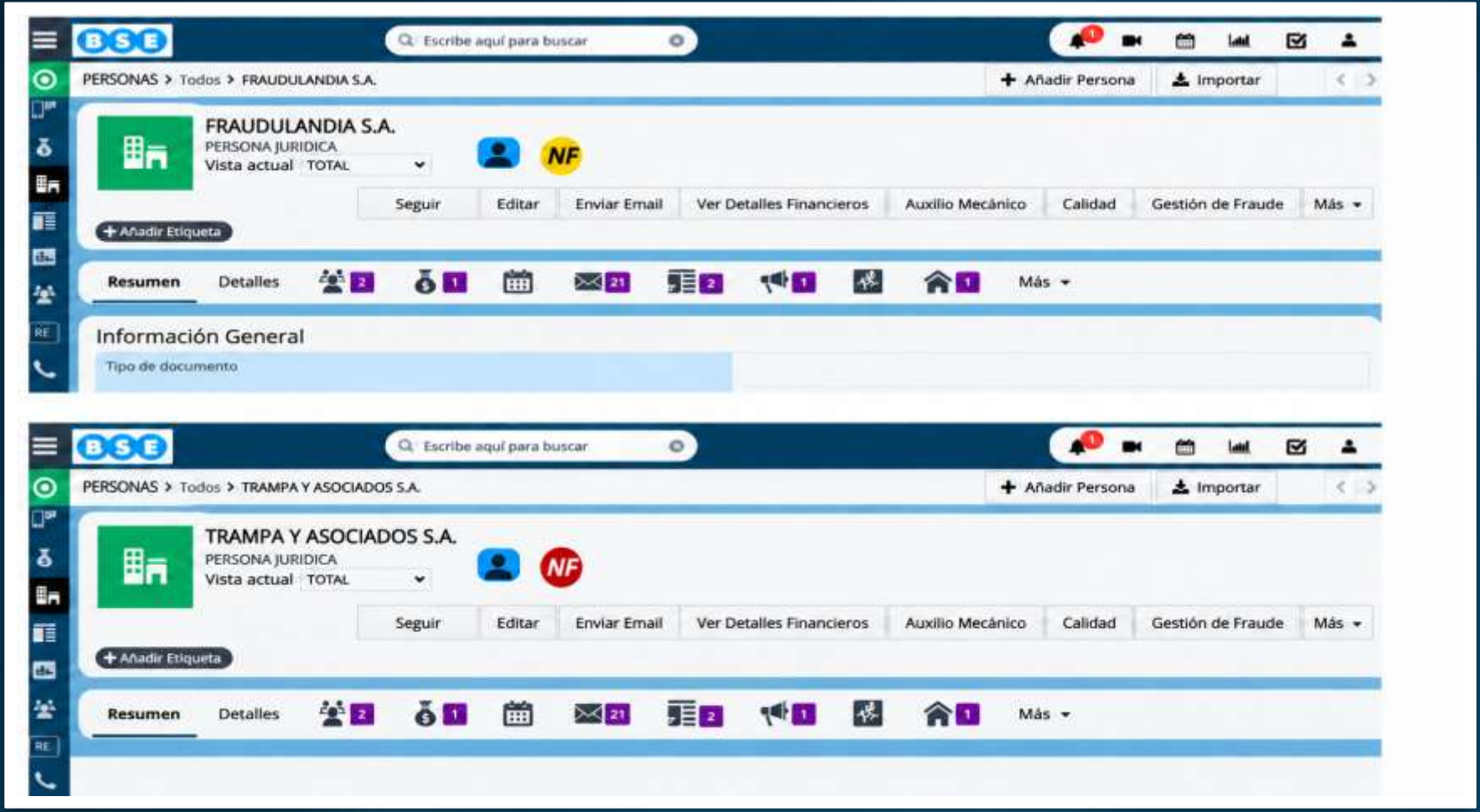
Revisión constante de política y protocolos, para su permanente actualización, acompasada a los nuevos tiempos.

¿CÓMO PREVENIMOS?

ANALISIS de base de datos compartida en CRM que logra TRANSVERSALIDAD

Objetivo: **Monitoreo de las aprobaciones de emisiones de pólizas, o de siniestros de aquellos clientes que cuentan con antecedente en CRM.**

Ejemplos de alertas



DETECCIÓN

Investigación y análisis de casos

1. Estudiamos casos con indicio de fraude, derivados por distintas áreas del BSE.
2. Analizamos documentación, antecedentes y otras fuentes de información.
3. Realizamos trabajo de campo, entrevistas, interrogatorios.
4. Contrastamos declaraciones.
5. Elaboramos informes con las conclusiones de la investigación, sugiriendo cuando el fraude está probado la respectiva denuncia penal.
6. Todo este trabajo se complementa con una herramienta tecnológica que amplía nuestra capacidad de detección.



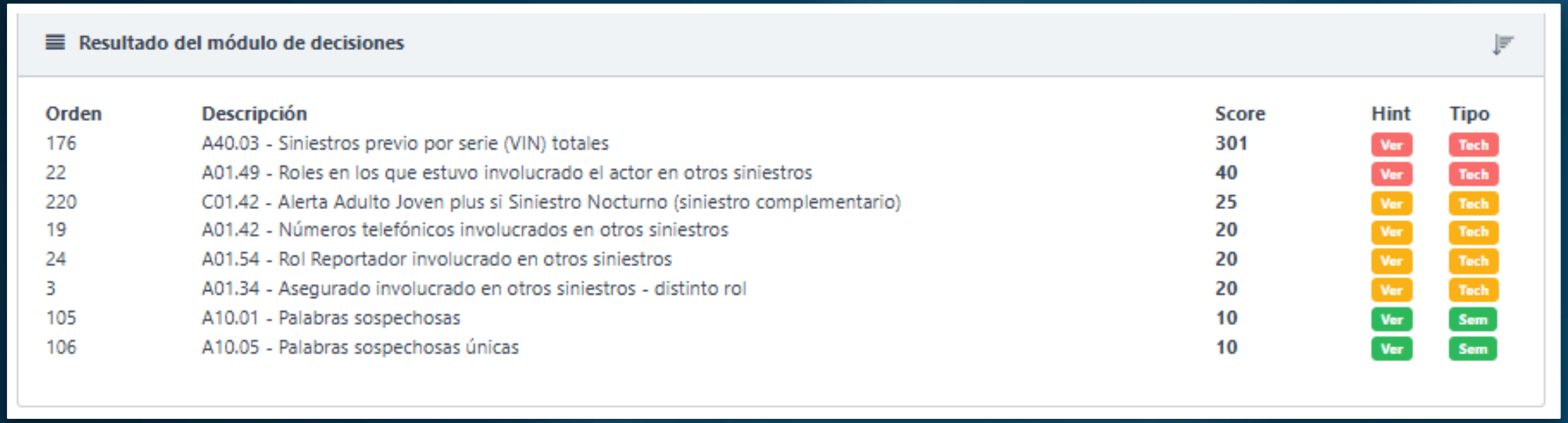
DETECCIÓN

Analizamos casos separados por el Software por superar el umbral conjuntamente con Estudio y Analisis de Reclamaciones Vehículos.



DETECCIÓN

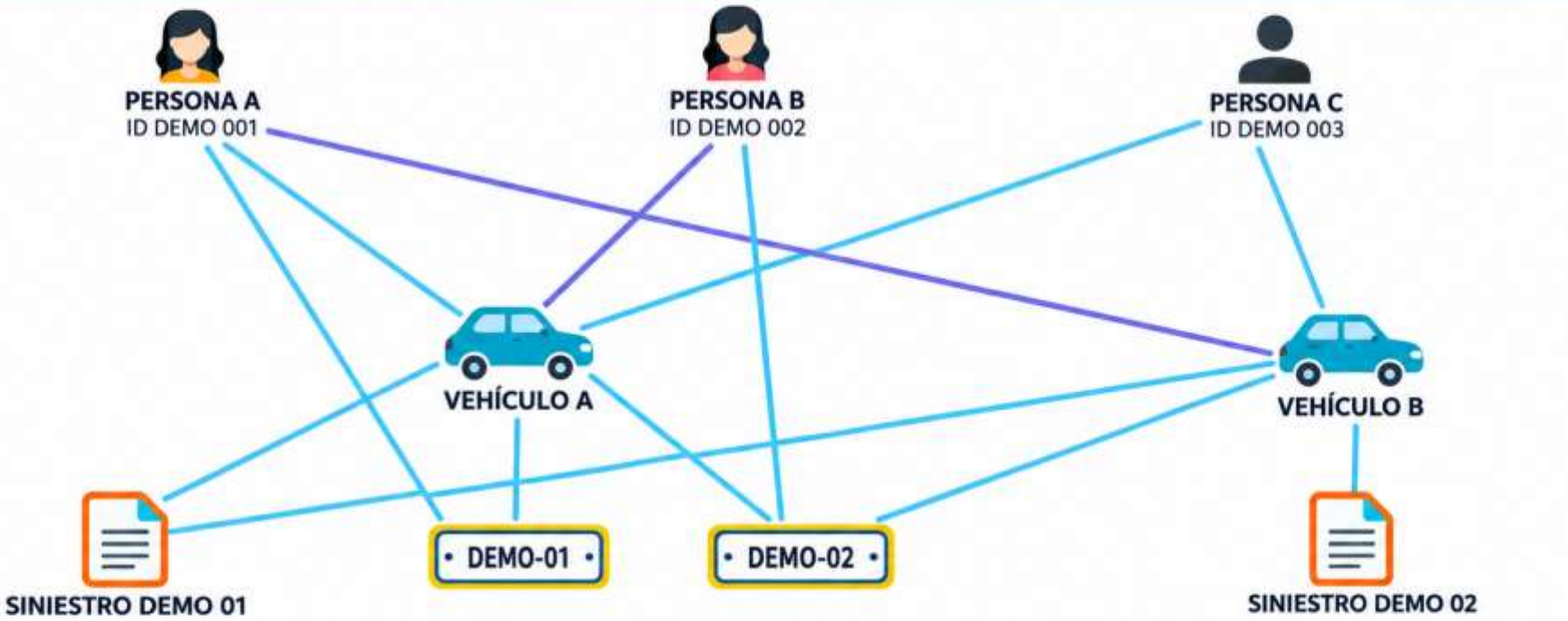
Score de decisiones



Resultado del módulo de decisiones

Orden	Descripción	Score	Hint	Tipo
176	A40.03 - Siniestros previo por serie (VIN) totales	301	Ver	Tech
22	A01.49 - Roles en los que estuvo involucrado el actor en otros siniestros	40	Ver	Tech
220	C01.42 - Alerta Adulto Joven plus si Siniestro Nocturno (siniestro complementario)	25	Ver	Tech
19	A01.42 - Números telefónicos involucrados en otros siniestros	20	Ver	Tech
24	A01.54 - Rol Reportador involucrado en otros siniestros	20	Ver	Tech
3	A01.34 - Asegurado involucrado en otros siniestros - distinto rol	20	Ver	Tech
105	A10.01 - Palabras sospechosas	10	Ver	Sem
106	A10.05 - Palabras sospechosas únicas	10	Ver	Sem

Grafo de relaciones



Datos ficticios con fines ilustrativos

Mediante un grafo de relaciones, permite visualizar conexiones entre personas, vehículos y otros datos disponibles. Así podemos advertir vínculos entre siniestros que, al estudiarlos por separado, podrían pasar inadvertidos.

Algunas modalidades de fraude



Simulación del siniestro

Denuncia de un hecho que no ocurrió. Ejemplo: un hurto simulado.



Alteración de las circunstancias

Se modifican datos del hecho: quién conducía, cuándo ocurrió o si el accidente fue laboral.



Daños previos a la cobertura

Se presenta un daño preexistente como si hubiera ocurrido durante la vigencia del seguro.



Falsificación de documentos

Se presentan documentos falsos o adulterados para respaldar un reclamo.

Distintas modalidades. Una misma exigencia: investigar y acreditar los hechos.

Una inconsistencia, por sí sola, no acredita fraude.

PRÓXIMAS METAS

Registro Unificado de Siniestros

Plataforma de AUDEA que reúne información de siniestros de vehículos aportada por las aseguradoras participantes.

- **Información compartida.** Permite consultar **siniestros** registrados por otras aseguradoras.
- **Historia del vehículo:** aporta fechas, tipos de siniestros y antecedentes de pérdida total entre otros.
- **Apoyo a la investigación.**

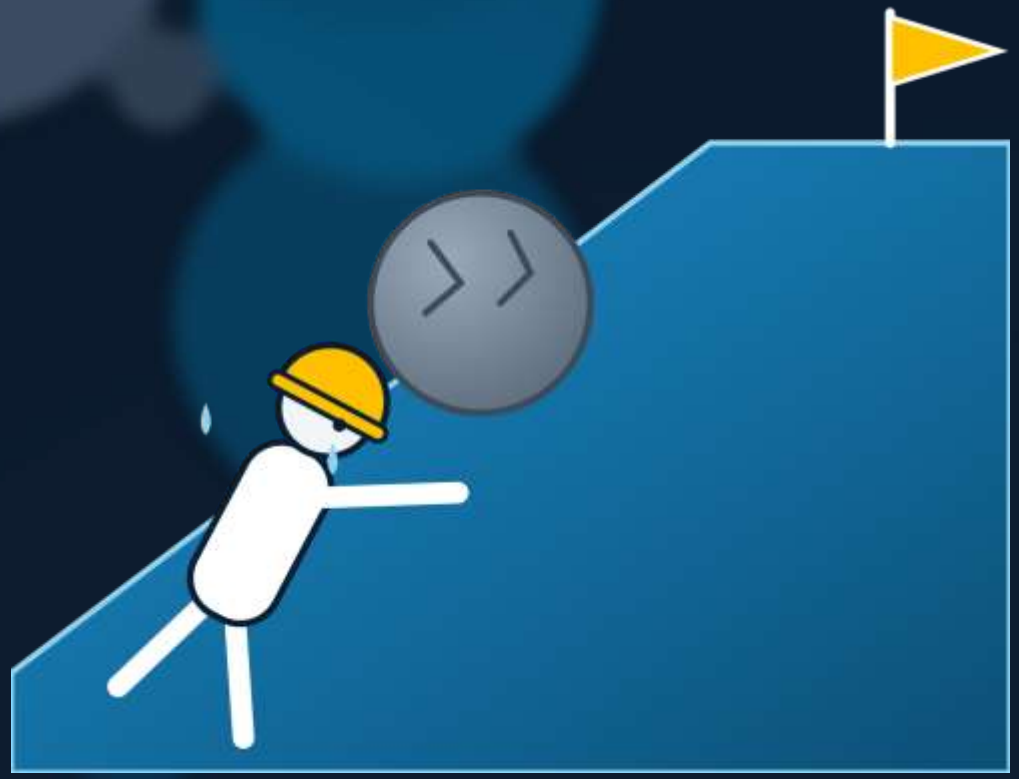


Consideraciones finales

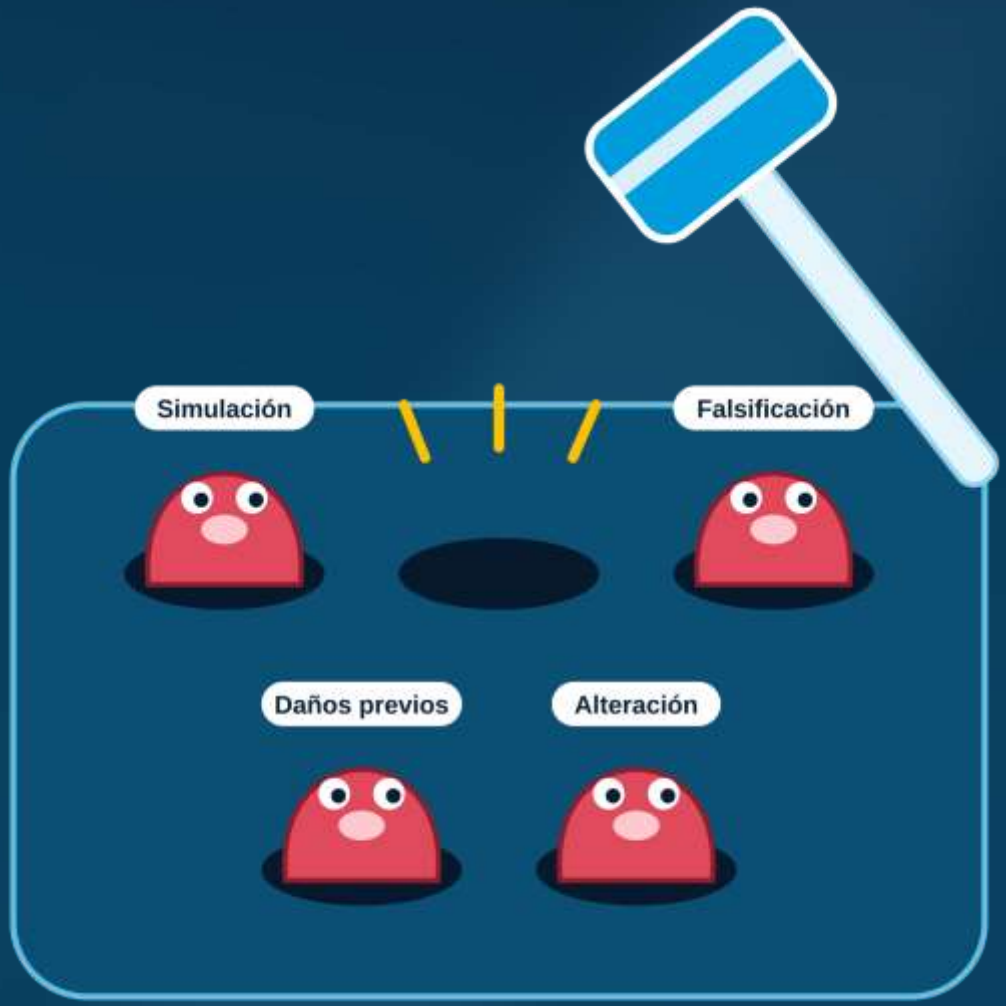
Una construcción colectiva (interna y externa)

- Alta gerencia
- Comercial
- Servicios Digitales
- Reclamaciones Vehículos

Preparados para la frustración



Un flagelo que nunca termina





Medimos el ahorro

Aumentamos las denuncias penales

Se incrementa la cantidad de denuncias penales, y no solo nos limitamos a no dar cobertura

¡Muchas gracias!