

Gran Bretaña:

ESTRATEGIAS CONTRA EL FRAUDE A LOS SEGUROS

El fraude a los seguros se ha convertido en una industria multimillonaria que ha comenzado a atraer la atención del crimen organizado involucrado en fraudes sofisticados, en donde el seguro es sólo un elemento. Y si bien la naturaleza ilícita del fraude no hace posible conocer la magnitud real de este problema a nivel mundial, en algunos países, la acción mancomunada entre aseguradoras y autoridades ha arrojado resultados alentadores.

Tal es el caso de Gran Bretaña donde, en 1995, la Asociación de Aseguradores Británicos, ABI, con el apoyo de la industria aseguradora, estableció una entidad especializada en la prevención de crímenes y reducción de fraudes conocida como el Crime & Fraud Prevention Bureau. Dicha entidad busca prevenir, detectar y condenar todo tipo de fraude, incluidos los siniestros falsos, los siniestros inflados y los reclamos múltiples.

INTERCAMBIO DE INFORMACION

El uso de bases de datos especializadas se ha constituido en una de las herramientas más eficaces contra el fraude, no sólo porque sirven para cruzar información entre compañías y autoridades, sino porque su mera existencia ayuda a disuadir la acción de posibles defraudadores.

- **Claims and Underwriting Exchange, CUE.** Esta base de datos incluye información sobre siniestros y





suscripciones. Desde que el Bureau logró acceso a la misma, ha recibido 180 solicitudes de la policía sobre siniestros sospechosos. En un 75% de los casos, se logró identificar al asegurador y poner a la policía en contacto.

- **Motor Insurance Anti-Fraud and Theft Register, MIAFTR.** Contiene información sobre hurto de vehículos.
- **Intelligence Database.** En esta base se encuentran detalles sobre muertes sospechosas, casos serios de fraude e individuos que han sido condenados por fraude a los seguros, con información detallada obtenida de la policía y de otras fuentes. Actualmente, cuenta con 500 registros y sirve como un sistema de alerta para aseguradores, policía y agencias anti-fraude.
- **Commercial Claims Database.** Contiene información sobre siniestros comerciales. Se cree que los fraudes contenidos en esta categoría, pequeña pero aún así importante, son organizados, de amplio alcance y muy costosos.

Los últimos datos de la encuesta sobre fraude del ABI indican que el uso de estas bases de datos ha surtido el efecto deseado, con una caída del 5% en 1999 en el número de siniestros fraudulentos, que actualmente representan un 3,9%

Un convenio con las autoridades francesas ha permitido la recuperación mensual de tres a cuatro vehículos hurtados que entran ilegalmente al vecino país.

del total de siniestros de daños. También se ha observado una disminución en el número de siniestros múltiples, que bajó de un 7% en 1998, a 3% en 1999. En cuanto a siniestros fraudulentos del ramo de Automóviles, estos bajaron en un 7%, ubicándose en 3,8%.

Pese a estos buenos resultados, el costo del fraude para la industria aseguradora británica se elevó ligeramente en 1999, al pasar este de £645 millones en 1998 a £650 millones (unos US \$980 millones) lo que, para una familia promedio, se traduce en un aumento de primas por año de casi US \$78.

Al respecto, Tony Baker, Director General Encargado del ABI, advirtió que la industria debe intensificar sus esfuerzos contra el fraude, en particular frente a aquellos de gran escala realizados por el crimen organizado, tendencia que va en aumento y constituye una de las principales razones por las que no se ha visto una reducción en el costo total del fraude.

HURTO DE VEHICULOS

La problemática del hurto de vehículos ha alcanzado proporciones preocupantes en Gran Bretaña. Tomando en cuenta los siniestros fraudulentos, se calcula que el costo del crimen vehicular (incluido el costo para las víctimas, el tiempo de investigación y los costos legales) ascendió a £ 1.5 mil millones (aproximadamente US \$2.2 mil millones) en 1998.





Ahora bien, desde tiempo atrás, las aseguradoras británicas han logrado reducir el crimen vehicular ofreciendo descuentos a los tomadores de pólizas por instalar dispositivos de seguridad en sus autos. Dichos esfuerzos, sin embargo, se han visto opacados por las nuevas tendencias criminales y por las tecnologías de punta que están siendo utilizadas por los ladrones de vehículos en dicho país, a saber: scanners electrónicos de códigos de alarma que el ladrón acciona cuando el propietario activa su alarma; la práctica del “gemeleo”, mediante el cual la identidad de un vehículo es copiada y pasada a un vehículo hurtado que será vendido a un comprador inocente y hurtos especializados, con fines de exportación ilegal o venta por partes.

Al respecto, Ken Williams, Principal Alguacil de la Policía de Norfolk, señala que para poder hacerle frente a la complejidad de muchos crímenes vehiculares, es necesario que las agencias interesadas intercambien informes de inteligencia. “Los fabricantes de automóviles reconocen el valor de un buen nivel de seguridad y han instalado dispositivos en muchos vehículos, pero eso no es suficiente”, asegura.

Según Tony Baker, los propietarios de vehículos también pueden ayudar a reducir el crimen vehicular. “Muchos carros son hurtados porque sus dueños dejan las puertas sin seguro, las ventanas abiertas o sus objetos de valor a plena vista de ladrones potenciales. Es necesario educar al público. Los conductores deben tomar más en serio las medidas de seguridad, utilizando dispositivos inmovilizadores, por ejemplo, que realmente pueden hacer una gran diferencia”.

De otra parte, considera que un mayor control sobre el registro vehicular y sobre los salvamentos también reduciría la probabilidad de hurto de las marcas más buscadas por los ladrones. Según comenta, un carro fabricado en los años ochenta o a comienzos de los años noventa tiene una probabilidad de ser hurtado entre cuatro y diez veces mayor a la de un vehículo fabricado en los últimos tres años.

“Los aseguradores le dan menos importancia a los siniestros por hurto ocurridos a los vehículos más viejos, a la vez que le prestan más atención a otro tipo de siniestros. No hay lugar para

que ofrezcan descuentos a los propietarios de estos vehículos, para que instalen alarmas y dispositivos inmovilizadores. Un incentivo mucho más grande para la mayoría de los conductores sería la pérdida del descuento por no reclamación. Pero al final del día, quizás sea necesario que el Gobierno pase una ley que haga obligatorio el uso de estos dispositivos”, asegura el alto directivo.

Recuerda, sin embargo, que detrás de cada hurto y cada fraude hay un criminal. “Lo que necesitamos no es tanto enfocarnos en dificultar el hurto del vehículo, sino enfocarnos en el ladrón. Sólo así podremos contar con un verdadero factor disuasivo contra el hurto”.

VINCULOS CON LA POLICIA

La cooperación de la industria aseguradora con las autoridades ha permitido establecer guías claras para facilitar la investigación y denuncia de posibles casos de fraude, a la vez que ha aumentado las probabilidades de conseguir una condena. Esto constituye un gran cambio frente a las dificultades enfrentadas por las aseguradoras en años pasados, cuando la policía no solía compartir información y era renuente a aceptar casos de fraude, bien sea por su complejidad o por la forma como eran presentados.

Hoy por hoy, el contacto entre el Crime & Fraud Prevention Bureau y la policía es constante. Se va incluso un paso más allá, ya que siempre hay un representante de esta entidad presente en las reuniones y conferencias de la Policía.

El Bureau también financia los equipos de la policía utilizados en investigaciones relacionadas con siniestros asegurados. Esto incluye vehículos “atrapa-ratas” utilizados en redadas de ladrones de autos, varias motocicletas y equipo de reconocimiento.

El éxito de dichas gestiones ha sido evidente, especialmente tratándose de organizaciones criminales. Por citar un caso, en enero del año pasado las autoridades lograron capturar a diez miembros de una familia, quienes luego fueron condenados tras haber sido declarados culpables de fraude al haber recibido más de \$4,5 millones de dólares en seguros y beneficios. Los fraudes en este caso incluían accidentes de tránsito y atraques falsos.

En otro caso, en mayo de 1999, una banda de veinte personas fue capturada y condenada por fraude a los seguros, tras presentar siniestros falsos relacionados con daños corporales y choques de vehículos ya averiados.

“Se necesita un contacto estrecho como el que se está dando ahora, para poder entender bien las tendencias. Sólo así podremos desarrollar nuevas tácticas para combatirlo que, en últimas, beneficiarán a todos los propietarios de vehículos”, comenta Baker.

TRABAJO CON ORGANIZACIONES EXTERNAS

El Crime & Fraud Prevention Bureau trabaja estrechamente con organizaciones tales como Lloyd's y la Asociación Bancaria Británica. A la vez, se mantiene en contacto con agencias anti-fraude de otros países, como el National Insurance Crime Bureau (NICB) de los EE.UU. y la Asociación Internacional de Agencias contra el Fraude en el Seguro (IAIFA). Esta labor ha permitido obtener aún más información a medida que el fraude se globaliza.

La cooperación en cuanto a la recuperación de vehículos hurtados también ha arrojado buenos resultados. En 1998, su trabajo con la Convención Internacional de Recuperación de Vehículos Hurtados logró el retorno de 135 vehículos con un valor comercial de £500.000 (US \$755.000). De otra parte, un convenio con las autoridades francesas ha permitido la recuperación mensual de tres a cuatro vehículos hurtados que entran ilegalmente al vecino país.

NUEVAS TECNOLOGIAS CONTRA EL FRAUDE

La existencia del Bureau también ha permitido coordinar los esfuerzos entre las aseguradoras y la policía en investigaciones sobre el fraude a los seguros.


Una herramienta clave en el análisis de casos y en la investigación de posibles fraudes en Gran Bretaña ha sido el sistema analítico "i2", cuyas bases de datos y software de visualización han sido diseñados para detectar fraudes. Sus herramientas y técnicas permiten:

- Llevar un registro de los sospechosos, sus vínculos con casos específicos y su relación con otros sospechosos, socios, empleados o con la víctima, entre otros. Se pueden incluir fotos y se puede llevar un historial sobre cada uno, a la vez.
- Detectar duplicidad de eventos

- Hacer vínculos entre los archivos de cuentas bancarias, extractos de tarjetas de crédito y resultados de vigilancia con los archivos de personas específicas.

La base de datos "iBase", también del "i2", le ha permitido a los investigadores

de fraude trabajar de manera más eficiente y con más productividad, a la vez que les ha permitido aumentar el número de casos, sin reducir la calidad. Mark Grimshaw, analista de Inteligencia Criminal del Gloucestershire Constabulary, explica, "antes, debido a que



UNIVERSIDAD DE LA SABANA

ESPECIALIZACIÓN EN SEGUROS Y SEGURIDAD SOCIAL

Registro ICFES 171153680001100101100
 DIRECTOR: FERNANDO PALACIOS SÁNCHEZ

DOCENTES DE SEGUROS Y SEGURIDAD SOCIAL

<p>JUAN CAMILO RESTREPO SALAZAR Fernando Amador Rosas Gerardo Arenas Monsalve Alejandro Barrera Monge Carlos Dario Barrera Tapias Fernando Bautista Cruz Edgar Briceño Jaramillo Juan Enrique Bustamante Molina Gabriel Cárdenas Otero Julio César Carrillo Guarín Rodrigo Alberto Castillo Sarmiento Jose Daniel Cortés Urquijo Alejandro Dacosta Herrera Eduardo Devis-Morales Saúl Flórez Enciso Hernando Galindo Cubides Sonia Galvis Segura Mauricio A. García Ortiz José Agustín Gómez Fabián Hernández Henríquez Ilva Myriam Hoyos Castañeda Adolfo Iragorri Cajiao Carlos Eduardo Jaimes Carlos Ignacio Jaramillo Cesar Latorre Reyes Hernán Fabio López Blanco Hernán Manrique Callejas Carmenza Mejía Martínez</p>	<p>ALVARO MENDOZA RAMÍREZ Oliverio Moncaleano Moncaleano José Orlando Montealegre Escobar José Pablo Navas Prieto César Augusto Nuñez Julian Efrén Ossa Gómez Alberto E. Osuna Ibarra Gilberto Oviedo Acevedo Carmen Elisa Palacios de Serres Fernando Palacios Sánchez José Guillermo Peña González Luis Antonio Plazas Arévalo Germán Plazas González Marcela Quintero Cabrales Alberto Rairan Fernández Mauricio Restrepo Trujillo Pedro Nel Riveros Gómez Fernando Robledo Quijano Luis Eduardo. Rodríguez Corci Alvaro Diego Román Bustamante Manuel Guillermo Rueda Serrano Alvaro Salcedo Saavedra Dino Alfredo Samper Cortés Guillermo Sarmiento Rodríguez Ricardo Sarmiento Piñeros Luis Fernando Uribe de Urbina Roberto Valdés Sánchez José Fernando Zarta</p>
--	---

DURACIÓN Y METODOLOGÍA

Tres semestres de 20 sábados cada uno. Horario de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. los días sábados, en clases magistrales, conferencias y talleres. Las clases se imparten en el Campus universitario, ubicado en la sede del Puente del Común, Chía.

PROMOCIÓN V

Inicio y fin de Clases del primer semestre: 22 de julio a 2 de diciembre de 2000
 Inscripciones y entrevistas: 1 de junio al 14 de julio de 2000
 Puede inscribirse en nuestra página: www.unisabana.edu.co

Forma de pago: Crédito automático con F.E.S., Centralseguros, bancos, tarjeta de crédito

INFORMES E INSCRIPCIONES:

Oficina de Postgrados, Facultad de Derecho.
 Puente del Común, Chía. Edif. A, Casa de Decanos.
 Tel. 861 6666/5555 Ext. 2019 y 2014 Fax. 861 6666/5555 Ext. 2020, 861 6010.
 E-Mail: postgradod@unisabana.edu.co

FRAUDE EN LOS SEGUROS DE DAÑOS - GRAN BRETAÑA

	1997	1998	1999
Primas	£ 16.500 millones	£ 17.300 millones	£17.600 millones (e)
Valor estimado del fraude	£ 595 millones	£ 645 millones	£650 millones
Costo estimado del fraude, como porcentaje de primas	3,6%	3,7%	3,7%
Clasificación de siniestros fraudulentos			
- Siniestros falsos	14%	14%	15%
- Presentación falsa	30%	30%	30%
- Siniestros inflados	38%	38%	40%
- Siniestros múltiples	7%	7%	N/D
- Otros tipos de siniestros	11%	11%	N/D
Número de siniestros	10,2 millones	10,7 millones	11,1 millones
Número de siniestros fraudulentos como porcentaje de siniestros totales	4%	4,1%	3,9%

Fuente. Encuesta del Crime & Fraud Prevention Bureau, informes del ABI. (e) estimado.

cada caso se analizaba individualmente, teníamos archivos inmanejables; sin embargo, se consideraba que los casos eran muy pequeños para asignarles un equipo completo de trabajo. Este sistema permite vincular fácilmente toda la información conocida sobre una persona o evento, a la vez que permite hacer cruces como: ‘Personas llamadas John que viven en Londres y que poseen un Ford rojo’”.

El software de visualización se puede usar para sacar perfiles de individuos sospechosos. “Se pueden hacer vínculos visuales con gráficas, mostrando eventos y líneas de tiempo para presentar información que se ha conseguido en investigaciones criminales”, dice Richard Easton de Forensic Intelligence Display & Analysis, analistas forenses.

CAPACITACION

La industria aseguradora británica también ha hecho cuantiosas inversiones para capacitar a su personal para que puedan identificar reclamos fraudulentos, establecer y utilizar bases de datos para verificar siniestros y compartir data e informes de inteligencia entre compañías. Algunos cursos incluyen: técnicas de entrevista investigativa y la toma de declaraciones.

Los seminarios anuales de la Asociación, igualmente, reúnen aseguradores, autoridades del gobierno y

miembros de las fuerzas policíacas, agencias anti-fraude y aduanas, entre otros. Algunos temas tratados incluyen: cómo reportar casos de fraude a la policía, fraude médico, delación, crimen vehicular y el uso de investigadores privados.

EL PUBLICO SE UNE A LA LUCHA

En abril del año pasado la industria aseguradora británica lanzó una campaña publicitaria que busca conscientizar al público en general y a los empleados de las compañías de seguros sobre el alcance y la seriedad del problema del fraude, a la vez que solicita su colaboración para su prevención, detección y castigo.

La campaña incluye avisos en los principales medios de prensa, el establecimiento de una línea confidencial de denuncias, mejoras en las bases de datos utilizadas por la industria y la distribución generalizada de folletos para los asegurados en donde se explican las acciones de los aseguradores frente al fraude y advierten sobre las consecuencias de intentar hacer un reclamo fraudulento.

Una encuesta reciente de la Asociación mostró que un 88% de los encuestados apoya la fuerte posición de la industria aseguradora frente al fraude. “La gente reconoce que el fraude a los seguros no es un crimen sin víctimas y que son precisamente los tomadores de pólizas

honestos los más perjudicados por los incrementos en las primas que resultan del fraude”, comenta Baker. No sorprende, por lo tanto, que desde la introducción de la campaña, el ABI ha recibido más de 1.500 llamadas confidenciales en su línea telefónica anti-fraude, sobre casos como:

- Una mujer que reclamó el hurto de sus joyas, que luego fueron encontradas en la casa de un pariente que se las estaba guardando mientras ella recibía el pago de la aseguradora.
- Un vecino delató a un hombre que decía sufrir de una lesión en el cuello. Fue atrapado haciendo “windsurfing”.
- Un carro hurtado que fue deshuesado por un amigo del propietario.

Información recibida sobre fraudes que se han cometido ó que se encuentran en la etapa de planeación ha permitido alertar a las compañías, efectuar varios arrestos y anular cierto número de pólizas de seguros. Se esperan aún más condenas hacia el futuro.

“Esta campaña ha renovado la determinación de la industria de proteger a los tomadores de póliza honestos. Manda un mensaje muy claro a los defraudadores de seguros - no sólo podemos detectarlos, sino que la industria buscará las penas más severas posibles para los delincuentes”, concluye Baker. 