

# El fraude en tiempos de pandemia

**Carmen Elena León C**, directora de Gestión Institucional contra el Fraude  
Fasecolda

---

*Con ocasión de la emergencia sanitaria generada por la COVID-19 han aparecido nuevos riesgos de fraude a las compañías de seguros y han resurgido otros que se pensaban controlados.*

---

Pocas organizaciones se encontraban preparadas para enfrentar la COVID-19, algunas tal vez contemplaron una pandemia en sus matrices de riesgo, pero la letalidad y magnitud de este coronavirus sorprendió a todos. De manera especial, el sector asegurador ha tenido que enfrentar un mayor número de casos de selección adversa, algo no visto en su historia reciente.

Ante esta grave enfermedad, la única opción que tenemos es adaptarnos a gran velocidad y usar la experiencia que cada organización trae en su saber para anticipar posibles situaciones de riesgo y responder eficientemente a los nuevos desafíos.

Es posible que las medidas transitorias que se han adoptado para enfrentar esta problemática puedan convertirse en permanentes y que a corto plazo se tengan que enfrentar nuevos escenarios que aún no parecen probables. Solo existe la certeza de que algo distinto va a suceder, que debemos reaccionar pronto y sin introducir nuevos riesgos a las organizaciones y a la sociedad.

## **La tormenta perfecta**

Las teorías clásicas que pretenden explicar por qué las personas llegan a cometer un fraude hablan de tres factores principales<sup>1</sup> (algunos incluyen otros más) que pueden



incidir en las decisiones que toman los individuos. Estos son la motivación, la oportunidad y la racionalización.

Pareciera que los catastróficos efectos económicos que la pandemia traerá a nivel mundial pudieran ser los disparadores del componente motivacional. Las personas tendrán que afrontar problemas económicos a los que antes no se habían visto expuestas y algunas no contarán (o no contemplarán) con las herramientas para poder resolverlos. Si a este factor le sumamos la oportunidad que se generará por los cambios intempestivos que las compañías han tenido que realizar, que tal vez no tenían contemplados en sus planes de continuidad y que, por lo tanto, no contaban con controles suficientes para mitigar los posibles riesgos que se presentaran, entonces ya tenemos dos de los tres factores enunciados en el párrafo anterior.

No siendo suficientemente oscuro el panorama anteriormente expuesto, será muy posible que el tercer componente también se presente; las nuevas situaciones a las

→ La labor de los auditores y los investigadores ha tenido que adaptarse abruptamente y la imposibilidad de verificar los hechos en sitio ha generado nuevas formas de control que pueden traer consigo nuevos riesgos no estimados.

que se enfrentan las personas pueden generar que encuentren una explicación «justificable» a la mayoría de sus actos por muy irracionales o ilegales que estos sean. Por el inesperado aislamiento, muchas compañías de seguros han tenido que flexibilizar, cambiar o reducir

1. Cressey, D.R. (1961): *The Prison: Studies in Institutional Organization and Change*. New York: Holt.



los controles existentes, habilitar nuevos canales de atención y cambiar sus procesos de suscripción y de indemnización. La labor de los auditores y los investigadores ha tenido que adaptarse abruptamente y la imposibilidad de verificar los hechos in situ ha generado nuevas formas de control que pueden traer consigo nuevos riesgos no estimados.

Un factor a favor que tenemos en este continente es la experiencia ya ganada en Asia y Europa, tanto en el tratamiento de la emergencia como en la mitigación

---

➔ Prevenir, detectar, mitigar y reportar deben seguir siendo los verbos rectores en las actividades de lucha contra el fraude en las organizaciones, sin olvidar el apoyo que el gremio puede dar para incrementar la efectividad de los controles.

---

de sus riesgos asociados. Si nos limitamos a nuestro campo de interés, podemos hablar principalmente del incremento mundial en los eventos de fraude cibernético, los cuales, según estimaciones presentadas en mayo por Izumi Najamitsu (jefa de desarme de la ONU), han crecido en más de un 600%, las modalidades más usadas son phishing (páginas falsas para robar datos) y malware (software malicioso). También se ha evidenciado un incremento en los casos de suplantación y falsedad documental, ya sea para lograr de forma irregular beneficios del seguro o para estafar a personas incautas por medio de la simulación de actuaciones de las compañías aseguradoras. Así mismo,

las compañías tendrán que hacer frente a casos de siniestros ficticios (víctimas fantasmas), cobros por servicios no prestados, cobros exagerados, preexistencias no declaradas y siniestros inducidos, solo por mencionar algunos tipos de fraude que aparecerán con mayor frecuencia.

## Entonces, ¿cómo estar preparados para enfrentar los nuevos riesgos de fraude que surgirán por efecto de la pandemia?

A continuación presentamos algunas propuestas:

1. Evaluar los cambios que ha tenido que realizar la compañía para manejar el trabajo remoto y prepararse por si la emergencia requiere que este se realice por más tiempo (muy posiblemente así será).
  2. Evaluar los cambios que han sufrido los procesos de la organización, en especial los de suscripción e indemnización, y determinar si dichos cambios han integrado controles suficientes para la mitigación del riesgo de fraude.
  3. Actualizar las matrices de riesgo y comunicar los cambios a toda la organización.
  4. Recalibrar los algoritmos que se emplean para la generación de alertas tempranas con base en lo identificado en las nuevas matrices de riesgo.
  5. Capacitar a los funcionarios en los nuevos procesos o protocolos; incluir un capítulo especial enfocado en la identificación y el manejo de las nuevas amenazas a las que se enfrentan.
  6. Revisar la frecuencia con que los colaboradores realizan copias de la información de la organización. De ser posible, hacer una prueba de restauración de un conjunto de archivos al azar.
  7. Aumentar la frecuencia de las pruebas de seguridad que se aplican al software y al hardware.
- Verificar que los antivirus y las políticas de seguridad se encuentren actualizados y operando de forma correcta.
8. Actualizar los planes de continuidad de negocio.
  9. Fortalecer la comunicación con los clientes y proveedores para minimizar el riesgo de suplantación o de mal uso que se pueda dar al nombre de la compañía. Revisar con atención el monitoreo de la marca en redes sociales.
  10. Comunicar a las áreas de riesgos y de control del fraude aquellas quejas, peticiones o reclamos que se repiten de manera inusual y pueden traer información de situaciones anómalas que se estén presentando.
  11. Fortalecer las áreas de riesgo y de lucha contra el fraude, ya sea por medio de personal o de herramientas, e involucrar a los funcionarios de estas áreas en los cambios a los procesos, las matrices de riesgo y el plan de continuidad.
  12. Hacer uso de los sistemas de alerta que Fasecolda ha puesto a disposición de las aseguradoras.
  13. Denunciar ante las autoridades los eventos de fraude que se identifiquen. Fasecolda ha preparado algunos convenios y las autoridades también cuentan con medios virtuales para facilitar el proceso.
  14. Y para nosotros el último y más recomendado, es mantener la cercanía con los espacios que Fasecolda le brinda para estar al tanto de nuevas tipologías que puedan estar surgiendo en el mercado o para actualizar el conocimiento de sus colaboradores frente a nuevas estrategias de prevención que puedan ser de ayuda para la compañía.

En conclusión, prevenir, detectar, mitigar y reportar deben seguir siendo los verbos rectores en las actividades de lucha contra el fraude en las organizaciones, sin olvidar el apoyo que el gremio puede dar para incrementar la efectividad de los controles. 