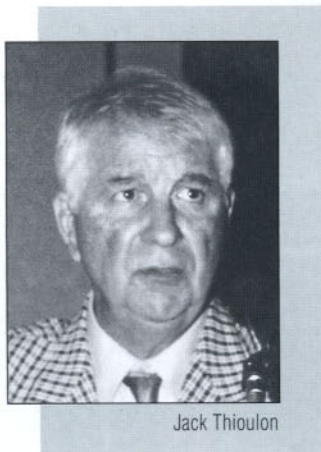


## EL FRAUDE EN LOS SEGUROS: UN FENOMENO CONTROLABLE

Los sorprendentes resultados obtenidos en Francia muestran que su detección puede reducir, de manera significativa, las pérdidas de las compañías aseguradoras por este concepto



Jack Thioulon

*Fasecolda, como parte de su plan de crear una mayor conciencia sobre los efectos del fraude en los seguros, invitó al señor Jack Thioulon, Director de la Agencia para la Lucha contra el Fraude en los Seguros, ALFA, con sede en París, a la VII Convención Nacional, Seguros'97. Allí, el experto francés tuvo la oportunidad de mostrar los resultados que esta importante entidad ha logrado desde su creación en 1989.*

Según indicó el señor Jack Thioulon, el fraude en los seguros ha llegado a unos niveles exorbitantes.

En Europa, por ejemplo, el fraude en los seguros puede subir a unos US \$9.500 millones de dólares, según cifras del Comité Europeo de Aseguradores (CEA). Tratándose únicamente de Francia, éste puede ser del orden de \$1.700 a \$2.020 millones de dólares, es decir, un 6% de las primas pagadas por los asegurados. A manera de comparación, es el equivalente a comprar veinte aviones Airbus A340.

Sin duda alguna, se trata de un crimen que los franceses han buscado combatir a toda costa, desde los estratos más altos del gobierno (organismos estatales y Ministerio del Interior, Defensa y Finanzas), hasta los medios privados creados por las compañías de seguros (ALFA y las redes internas propias de las mismas compañías).

Antes de  
crearse ALFA,  
el sector  
asegurador era  
un mundo  
discreto,  
incluso secreto  
y poco  
conocido para  
las autoridades

Igualmente, este país goza de las herramientas penales para castigarlo. El fraude, al igual que la estafa, es punible con 5 años de cárcel y con una multa de aproximadamente US \$400.000.

### LOS MEDIOS PUBLICOS

La falta de conocimiento de este fenómeno por parte de las autoridades es un obstáculo que muchos países han enfrentado en su lucha contra el fraude.

No así Francia, donde las denuncias de este tipo se pueden hacer ante la Dirección General de la Policía Nacional (en las Comisarías de las ciudades y en algunas inspecciones de policía) o en la Dirección Central de la Policía Judicial, la cual trata los casos más importantes de estafa, abuso de confianza, falsedad de documentos y seguros, a nivel nacional.

Por su parte, el Ministerio de Defensa creó en sus Brigadas de Investigación algunas secciones económicas y financieras para manejar casos de fraude y estafa, mientras que el Ministerio de Finanzas tiene una división que se ocupa de los fraudes industriales y de los pactos entre los grupos de mercados.

«Ahora bien, continuó, ustedes comprenderán que el fraude en los seguros no representa para los organismos públicos una actividad principal. Por ello, el gremio se organizó y creó sus propios medios de defensa».

## LOS MEDIOS PRIVADOS

«Es necesario admitir que, durante mucho tiempo, los profesionales de los seguros se negaron a considerar el fraude en los seguros con toda la seriedad que requiere este fenómeno; se contentaban con tratar aisladamente las actuaciones de los defraudadores, pensando únicamente en no dar una mala imagen de su compañía en materia comercial» comentó el alto ejecutivo, antes de entrar a explicar los cambios que se dieron en los años setenta, cuando el fraude fue denunciado abiertamente y el gremio se organizó para hacerle frente a través de campañas de prensa y una mayor cooperación a nivel del sector y con las autoridades.

Además, se realizaron un número de actividades cuya efectividad no ha menguado con el tiempo, como son:

- la creación sucesiva de varios ficheros profesionales centralizados (manuales o computarizados)
- la difusión de circulares entre compañías cuando una de ellas tiene dudas sobre la calidad del riesgo
- mayor énfasis en denunciar los casos de fraude
- contactos más frecuentes (pero informales) con los servicios de Policía y la Gendarmería nacionales.

De esta forma, poco a poco se fueron sentando las bases para establecer una entidad especializada para combatir el fraude.

Las circunstancias que llevaron a la creación de ALFA en 1989 son bien interesantes. Según relató el señor Thioulon, en aquel momento las autoridades francesas buscaban asignar un Comisario de Policía para las compañías de seguros, de hecho un funcionario de alto nivel para asegurar el enlace con el sector asegurador, un mundo discreto, incluso secreto, poco conocido para los policías. «Entendí

que el interés era grande, pues ambos persiguen un objetivo común: la lucha contra los defraudadores, en beneficio de todos».

## ALFA

ALFA es una asociación sin ánimo de lucro creada por las organizaciones profesionales de seguros, que representa a todos los aseguradores franceses, quienes financian los gastos de la agencia con una cuota calculada con base en los ingresos, pero de acuerdo con una proporción variable según los diferentes ramos.

Su objetivo es uno sólo: luchar contra el fraude y los defraudadores.

Para lograrlo, utiliza varias herramientas, tales como: una red de agentes de investigación acreditados, la centralización y difusión de las informaciones suministradas por las compañías, documentación jurídica y técnica especializada y una fuerte relación entre el gremio y las autoridades para permitir un mejor seguimiento de los casos penales.

No obstante lo anterior, la tarea no ha sido nada fácil, ya que el fraude tiene muchas modalidades y puede ser perpetrado tanto por amateurs como por profesionales.

Parte del éxito de ALFA radica en su estructura tripartita, que se compone de:

- **Una oficina central de investigación de delitos** - Esta división selecciona, capacita y asiste a los investigadores. Hay 80 investigadores, usualmente ex-gendarmes y ex-policías, a nivel nacional. Treinta de ellos trabajan para el área de incendio, una de las más afectadas por el fraude (30% de los incendios son voluntarios). Además, hay tres ingenieros químicos especializados en incendio que trabajan estrechamente con varios laboratorios de renombre nacional. En el área de seguros de personas, hay un médico asesor que le hace seguimiento a los casos delicados.

- **Una oficina central de información intra-seguros** - Para evitar que un defraudador recurra a compañías diferentes, se ha creado una central de datos que permite el rápido intercambio de información con ALFA y entre las mismas aseguradoras respecto a defraudadores, casos sospechosos y clientes potenciales. En 1996, ALFA manejó cerca de 2.200 solicitudes y recibió unas 1.100 respuestas.

- **Un Comisario de Policía asignado por el Ministerio del Interior** - Este enlace se encarga de las relaciones de la Agencia con los organismos públicos (policía, justicia, etc.). Sus funciones son múltiples y, entre otras, incluyen: denunciar delitos, centralizar solicitudes de información formulados por los poderes públicos y proceder a estudios jurídicos.

Sin embargo, el campo de acción de esta organización no se limita a los servicios de investigación e intercambio de información. ALFA también ofrece un servicio de documentación y servicios de consulta para quienes deban resolver problemas relacionados con el fraude. Igualmente, organiza y apoya grupos de trabajo para el desarrollo estrategias anti-fraude y ayuda a descubrir montajes fraudulentos y a dar aviso de ellos a las autoridades pertinentes.

Sólo basta con mirar las cifras para convencerse de la efectividad de una agencia especializada de este tipo. Para las aseguradoras francesas, las 25.881 investigaciones realizadas desde 1989 llevaron a una economía realizable de US \$724 millones, casi 24 veces el total de los gastos incurridos en la investigación.

Al concluir su intervención, el señor Jack Thioulon recalcó que aunque la oleada de fraudes no puede ser frenada completamente, si puede ser reprimida. Sólo se necesita el esfuerzo de todos y una cooperación general entre aseguradores y autoridades. ☞