

DESGRABACIÓN

ADRIÁN CALANDRA

Buenos días a todos, muchas gracias Raúl por la invitación y felicitaciones por la organización.

Estamos pasados de tiempo así que le voy a meter pata lo más posible. En esta oportunidad me toca comentarles sobre la lucha contra el fraude y la evolución, un enfoque latinoamericano.

Vamos a hacer primero un enfoque macro, luego vamos a repasar los 5 ejes que consideramos más importante en lo que respecta a la lucha contra el fraude y luego vamos a ir con unas experiencias en lo que es el mercado argentino.

Para arrancar, datos macro, en lo que respecta a PBI vemos que el país más importante en la región es Brasil, seguido por México con casi la mitad en su indicador y luego viene Argentina también con casi el 50% de México, Colombia, Chile, etcétera.

Si hacemos el análisis del indicador prima directa como porcentaje del PBI, vemos que el país donde tiene mayor penetración de seguro en la región es Chile y en una segunda instancia vienen muy parejos Argentina, Colombia y Brasil y después Perú, México.

Queremos dar una relación en lo que respecta a la penetración del seguro con el PBI, como lo dice el indicador independientemente de su tamaño. Cuando vamos a la población total, obviamente Brasil es el más grande, lo sigue México, luego Argentina y Colombia en un índice muy similar.

Cuando hacemos la misma comparativa, el mismo indicador con respecto al seguro en este caso per cápita, vemos que Chile está muy desarrollado en lo que respecta a la industria del seguro y lo siguen en segunda instancia

Argentina y Brasil y Colombia quedó un poco más relegado en quinto puesto luego de México.

Primero queríamos dar un enfoque a nivel como es la penetración del seguro en cada uno de los mercados en función de su PBI.

Ahora vamos a repasar los 5 ejes que consideramos importante para lo que es la lucha contra el fraude y comentando como es su implicancia en los distintos países de la región.

Como primera medida, creemos que el eje más importante es el tema de la capacitación.

Cuando hablamos de capacitación implica en todo lo que es la innovación y la capacitación de todo el personal que se va incorporando a la compañía, como también la actualización de aquellas personas que día a día van desarrollando sus actividades y esto involucra a todas las áreas.

Hoy a la mañana en un break comentaba con una persona que en un caso en el Concurso Nacional de Fraude que organizamos, donde el fraude fue detectado en el call center y esa persona detectó el indicador, la anomalía, porque tuvo su capacitación relacionada y tenía conciencia de cuál era el impacto que podía llegar a generar lo que esa persona levantaba como anomalía en ese momento.

El segundo eje es el intercambio de información y no sólo el intercambio de información en lo que respecta a experiencias, trabajo en equipo, sino también el intercambio de información respecto a base de datos.

Obviamente la evolución tecnológica, la evolución del intercambio de la información y de las comunicaciones, ha facilitado que todo este intercambio de información sea prácticamente instantáneo y dinámico.

Como tercer eje vemos la automatización de alerta, se genera un alerta, aviso, control técnico, algo que ha generado el intercambio de información para que ese proceso de alta de un siniestro o de emisión de una póliza, en el transcurso de vida del seguro sea irrumpido y genere una alerta para tener el control y un análisis.

En lo que respecta a la legislación, todo lo que refiere a legislaciones vigentes sobre fraude en el seguro, específicamente fraude en el seguro, directamente implicado en él.

Por último, las denuncias penales. Es la parte que consideramos muy importante de cara a amedrentar todos aquellos intentos de fraude ya que sería la contracción por parte del sistema para aquellas personas que generen fraude y que no intenten cometerlo.

La idea es tratar que vaya teniendo su crecimiento y sea cada vez más importante.

En lo que respecta a las capacitaciones generadas por las propias compañías de seguro, tienen capacitaciones internas de modo presencial, modo e-learning, la regionalización de las empresas y la disponibilidad de tiempo para hacer las capacitaciones en tiempo y forma ha generado que la herramienta e-learning hoy sea cada vez más utilizada.

En estas capacitaciones se hablan de nuevas modalidades, actualización de indicadores, ejemplo de casos reales. El hecho de tener una casuística ayuda mucho a lo que es el entendimiento y la adquisición de ese conocimiento para poder luego incorporarlo al trabajo en el día a día.

Todas estas funciones de capacitaciones están desarrolladas e implementadas en toda la región. Respecto a la formalización de carreras académicas en la región no hay carreras específicas si bien se dictan ciertos contenidos en carreras relacionadas con la criminalística y también hay capacitaciones específicas.

Capacitación específica en lo que respecta a ciertas modalidades o metodologías, pero no hay algo académico desarrollado.

Cuando hablamos de intercambio de información de bases de datos, hay desarrollados niveles de base de datos en los países como mencionamos: Argentina, Brasil, Chile, Colombia y México.

En esos países hay bases de datos del mercado asegurador desarrollados y en Uruguay está en incipiente desarrollo. En lo que respecta a las modalidades de intercambio es ahí donde hay una diferencia entre distintos países.

La consulta de antecedentes que es una consulta donde la persona tiene que ir activamente al tramitador o el empleado o quien sea tiene que hacer activamente la consulta, es algo que está desarrollado en toda la región.

También se han desarrollado todo lo que son herramientas de Data Mining, obviamente tratamiento de Big Data y demás cuestiones, que es justamente empezar a generar todos esos indicadores a partir del procesamiento de datos. Eso está menos desarrollado en la región y donde tenemos un gran avance es en México y en Argentina.

El intercambio de información y lo que viene relacionado son toda la automatización de las alertas. Muchas compañías, en México y Argentina principalmente, han desarrollado la automatización de estas alertas mediante la intercomunicación automática de información.

Esta información genera entre las compañías el resultado que utilizan para prevención, en estos indicadores cuando emiten póliza o en la denuncia del siniestro y sólo lo utilizan en una forma automática incorporado a su sistema. Es lo que respecta a la información compartida del mercado y lo tenemos muy desarrollado en la Argentina.

Cuando empezamos a ver herramientas de desarrollo, de intercambio de información y de automatización de alertas, Argentina está muy desarrollada respecto a otros países.

En segunda instancia viene México, pero en Argentina todo lo que es la automatización, esa interfaz, el vínculo automático entre las bases y las compañías están muy desarrolladas en Argentina.

Se debió gran parte a la judicialización que se dio en nuestro país a diferencia de otros países de la región, si bien no hay indicadores concretos que permitan tener una comparación entre los distintos países. Ha generado que se tenga que ir desarrollando la fuerza para ir generando todas estas herramientas que obviamente repercuten en este tipo de acciones.

También en otras acciones, en lo que respecta a acciones que ha tomado la Superintendencia de Seguros de la Nación.

Comentaba anteriormente que es muy limitada la oferta en cuanto a herramientas automáticas de este tipo de control, pero están apareciendo ciertos operadores a nivel global para la oferta de las mismas.

En lo que respecta a legislación y causas penales, el fraude del seguro se menciona en los Códigos Penales de Argentina, Chile y México.

Puntualmente en lo que implica herramientas de obligatorio cumplimiento para las compañías de seguro y al mercado asegurador, en Argentina tenemos la resolución 38.477 que se implementó en enero del 2015, obviamente instrumentos de ese tipo lo tenemos solamente en Argentina.

Lo que ha generado un desarrollo muy importante y ha nivelado en lo que respecta a la lucha contra el fraude, lo ha estructurado y organizado.

En lo que respecta a las causas penales son muy pocas las que se realizan en toda la región, es un eje muy importante ya que es el principal arma para contrarrestar este flagelo y amedrentar a aquellos que tienen la intención y esas causas que prosperan se hacen sobre casos muy puntuales de gran envergadura, de gran alcance económico o para bandas delictivas.

Las principales trabas que vimos para que evolucionen las causas penales son los altos costos que tienen para llevarlas a cabo, el posible daño de la imagen, esto referido a una persona que intentó estafar una compañía, genera una causa penal y por alguna circunstancia, por jurisprudencia, por lo que falle el juez o por lo que sea se determina en contra y puede generar un riesgo de imagen importante.

Baja efectividad. Muchas veces la jurisprudencia no está tan alineada internamente, hemos conocido casos donde se generó una causa penal, en el Juzgado Penal se determinó que era fraude y la compañía era favorecida y en el Juzgado Civil sabiendo lo que era la resolución del Juzgado Penal, determinó lo contrario. A veces hasta hay incompatibilidades internas, tenemos que avanzar a nivel sistema y eso va a generar un mejor resultado.

Otra de las causas es la falta de fiscalías temáticas, al no haber fiscalías que específicamente traten este tema, van a competir por delito de sangre y por un tema de prioridad van a quedar relegados en un segundo término.

En lo que respecta a la experiencia argentina quería dejar algunos conceptos de la resolución 39477 que tiene 4 puntos básicamente.

La resolución exige que haya un responsable contacto por cada compañía, es el nexa que tiene que reportar a la Superintendencia y ser la formalización de toda la comunicación mediante los docentes.

Es un escalón más que formaliza todo este trabajo en lo que respecta a la lucha contra el fraude. Antes de la resolución había pocas compañías que tenían desarrollado un Departamento de lucha contra el fraude.

La resolución ha propiciado que se generen los procedimientos y las normas, esto sería como implementar una norma de calidad ISO.

Obviamente hay que hacer un procedimiento correspondiente, ayuda a normalizar, regularizar la situación, por lo tanto también exige que tenga un manual de procedimientos y procesos.

La resolución también requiere que haya la memoria de casos investigados que son todos los casos que las compañías han ido investigando, sea positivo o negativo la resolución de esa investigación, que tenga o no tenga indicio de fraude y la Superintendencia exige que se registren todos ellos.

Por último, algo que mencionábamos como uno de los ejes importantes para luchar contra el fraude es el plan continuo de capacitación.

No es una capacitación univoca cuando ingresa una persona a la compañía sino tiene que ser continua y periódica porque el fraude va mutando, se van generando nuevas modalidades y hay que estar persiguiendo ese objetivo todo el tiempo, cuando hablamos de capacitación tiene que estar todo el canal.

Desde un fraude que puede surgir en el llamado a un call center, tanto los productores y asesores tienen que estar capacitados, como también los peritos, todo el canal tiene que estar involucrado en el sistema.

En nuestro Sistema Sofía que administra y genera indicadores de fraude para las compañías que trabajan con el mismo, tenemos un módulo donde administramos todos los casos de fraude que se investigan. Justamente estos

casos pueden ser exportados y forman parte de esta memoria de casos investigados.

A partir de la implementación de esta resolución nos permitió tener más información y generar estadísticas de mercado que años atrás era muy difícil tener.

Algunos números de esta información. En el último año, de todos los casos que se cerraron y cargaron en esta bitácora de casos, el 33% se ha cerrado con indicios. Hablamos de indicios de fraude porque para que se llame fraude tiene que haber el fallo de un juez o un dictamen.

El punto final de esa investigación termina siendo el desistimiento por parte del reclamante y por ahí no termina prosperando con una causa penal que pueda terminar en la determinación de fraude en sí.

Cuando vemos por tipo de siniestro, hicimos una apertura de todos los casos que están cargados en nuestra base y se observa justamente algo que comentaba hoy Marcelo en lo que respecta a robo de ruedas.

Está ordenado de la parte superior a la inferior por participación de cada uno de los siniestros. La mayor cantidad de siniestros que se cargan en nuestra base para investigar son de daños materiales que es casi el 23% y de estos, el 37% tiene indicios de fraude.

En segunda posición viene el robo de ruedas, está en el tope, de hecho bajó porque en el 2016 era mayor. Este es un año móvil, que ya tiene todo el primer semestre del 2017.

Bajó un poquito la participación en cuanto a cantidad pero no en cuanto a efectividad. El 46% de los casos que se investiga de robo de ruedas tiene indicio de fraude; obviamente es un problema en todos lados.

Hoy a la mañana cuando lo veíamos desde el punto de vista de robos, de repuesto, de posibilidad de dar atención al asegurado. También tiene toda la parte involucrada en lo que respecta a fraude, ese flagelo pega por muchísimos lados.

En lo que respecta a seguros generales si bien tiene un 68% de siniestros con indicios, la participación es muy baja, no es tan representativa, seguramente se han cargado aquellos casos que tenían resolución positiva justamente por tener registro de aquellos casos con mala participación.

Cuando hacemos el orden de todos estos casos cerrados en función de las zonas vemos que por provincia está bastante pareja la distribución.

Al frente van Santa Fe, y el resto del país lo agrupamos en un solo indicador, en contrapartida Mendoza y Capital Federal son las que tienen menor participación en lo que respecta a los casos con indicios.

Espero que podamos seguir avanzando en lo que respecta a la lucha contra el fraude porque es un flagelo muy importante y que terminamos pagando todos. Porque a la larga todos estos costos, sean visibles o no se terminan transfiriendo a lo que es el costo que termina pagando el asegurado.

Muchísimas gracias por el tiempo, perdón por la rapidez pero vamos a avanzar y cumplir.