

Denuncia, la herramienta definitiva para enfrentar el fraude a los seguros

Carmen Elena León, directora de Gestión Institucional Contra el Fraude
Fasecolda

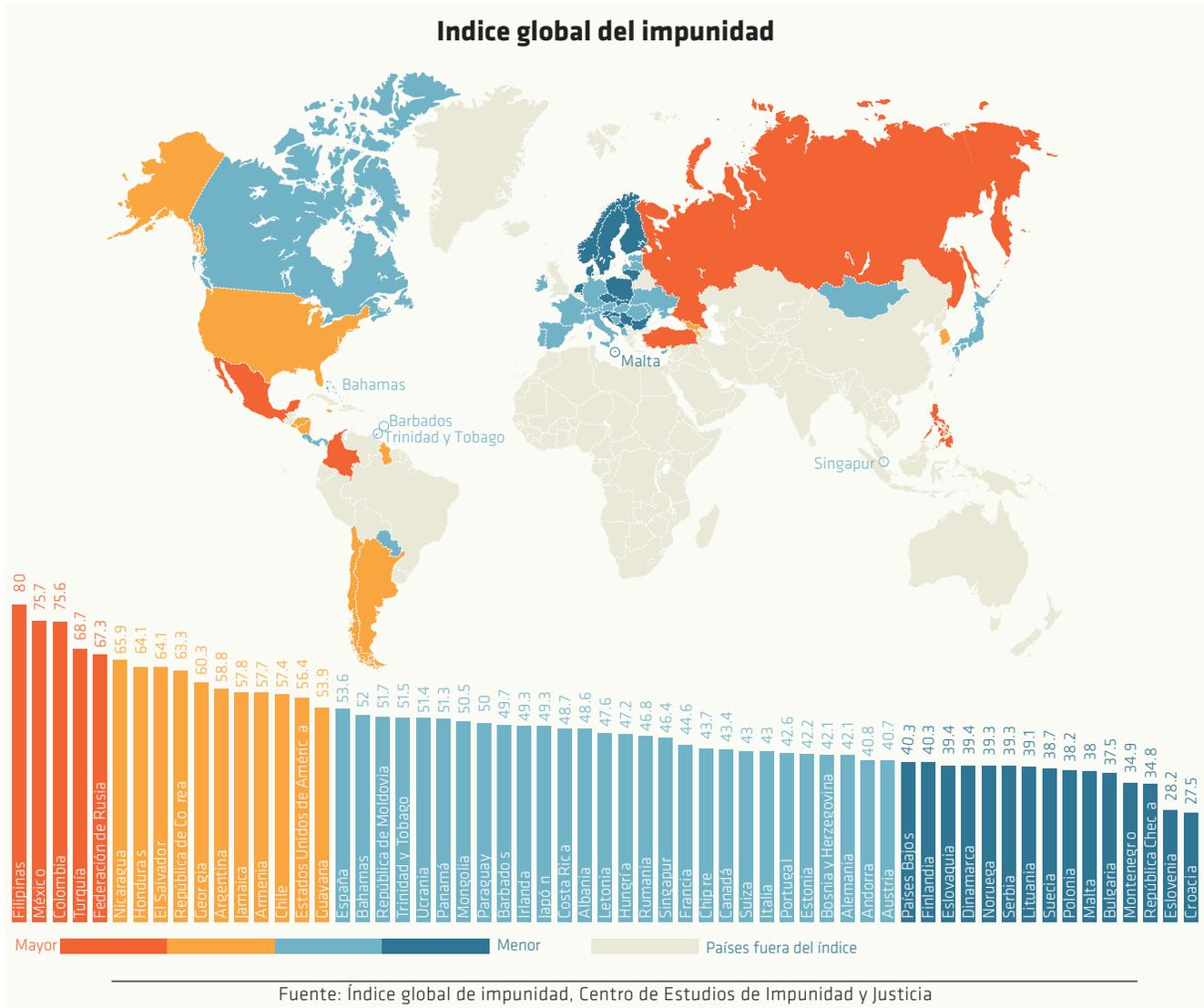
Una de los instrumentos más fuertes con que cuentan las aseguradoras a la hora de buscar resultados en la lucha contra el fraude a los seguros es la judicialización.

Fasecolda ha gestionado con la Fiscalía General de la Nación nuevos canales para que las aseguradoras puedan denunciar posibles eventos de fraude en forma segura y confiable, de tal suerte que industria cuenta ahora con más mecanismos para enfrentar este flagelo.

El fiscal general de la nación, Néstor Humberto Martínez, manifestó en su primer discurso que la impunidad del país rondaba el 99%. Ello se debe, en gran medida, a que las personas víctimas de delitos no los denuncian formalmente. Aunque este es un indicador que debaten los académicos, partiendo de cómo se define impunidad y llegando hasta su modo de cálculo, porque este no tiene en cuenta la forma de terminación de los procesos y sus efectos en la pobla-

ción, sí se acerca a otros estimados que también critican los hábitos de denuncia que presenta la población en Colombia.

En abril del 2015, el Centro de Estudios sobre Impunidad y Justicia de la Universidad de las Américas Puebla divulgó un estudio en donde se construye y presenta el índice global de impunidad (IGI), que plantea una metodología cualitativa y cuantitativa para estimar el índice de impunidad en el mundo. En la construcción del citado índice se aborda la problemática de impunidad desde tres factores: el primero evalúa la capacidad instalada que tienen los Estados para castigar al delincuente, el segundo registra cómo operan las áreas encargadas de castigar, y el tercero



incluye un componente humanitario y se refiere a los delitos cometidos por el propio Estado, que también se quedan sin castigo.

Aunque los valores estimados por el IGI distan de los planteados por el fiscal Martínez, sigue siendo preocupante ver que Colombia ocupa el tercer puesto entre las 59 naciones incluidas en el estudio, es decir, es uno de los países con mayor grado de impunidad. Puede que esta calificación se vea fuertemente castigada por las denuncias de ejecuciones extrajudiciales, casos de tortura y desaparecidos, sin embargo, sigue guardando correlación con las estadísticas oficiales y permite comparar al país con otros en similares circunstancias (con

➔ 24,7% de las personas que sufrió algún delito denunció el hecho.

México, que ocupa el segundo lugar, se guarda una gran relación en cuanto a la estructura y sistemas de seguridad y justicia, sin olvidar el nexa que ha surgido por el fenómeno del narcotráfico).



➔ Si no hay una denuncia y una judicialización de los posibles casos de fraude, estas medidas serán insuficientes ante la capacidad de adaptación y cambio que tienen los delincuentes.

Otro punto de referencia que pudiéramos usar para complementar este diagnóstico es la Encuesta de Convivencia y Seguridad Ciudadana (ECSC) publicada en enero de 2017, en donde se indagan los eventos delictivos en el 2015 a 283.083 personas en 28 ciudades del país. Esta encuesta buscaba encontrar información de la criminalidad visible tanto como de la criminalidad oculta (aquella que no se denuncia y que otros autores llaman también «criminalidad negra») y concluye que solo el 24,7% de las personas que sufrió algún delito denunció el hecho.

Con base en este conjunto de datos podemos evidenciar que uno de los principales factores del porcentaje tan alto de impunidad en Colombia está dado por la falta de denuncia.

¿Por qué no se denuncian los delitos?

En el caso particular de la industria aseguradora, hemos encontrado que influyen diversos factores, los más importantes son el riesgo físico al que se exponen los funcionarios de áreas como la jurídica y la de siniestros, la dificultad para acceder a los organismos judiciales, y la falta de confianza en los resultados esperados.

Trabajando sobre estos supuestos, la Dirección de Gestión Institucional Contra el Fraude ha buscado construir canales que permitan a las compañías un acercamiento

más eficiente con las instituciones encargadas de vigilar, controlar y castigar a todos aquellos de quienes se tenga conocimiento o sospecha de su participación en un delito. El trabajo con las superintendencias y los ministerios ha dado frutos en cuanto a la introducción de mayores controles para la regulación de los generadores del riesgo y seguimos esperando que por medio del trabajo con la Fiscalía General de la Nación (FGN), se logren atacar las bandas criminales que orquestan los fraudes al seguro.

Hoy, por ejemplo, en el SOAT tenemos un panorama muy distinto al de hace un año. Ahora los prestadores de servicios de salud también deben reportar los posibles eventos de fraude detectados, con base en un perfilamiento que ellos mismos deben construir para la atención de accidentes. De igual manera, el Ministerio de Transporte ha definido los lineamientos para la atención de emergencias, de particular interés son las definiciones integradas al transporte de víctimas de un accidente de tránsito. Otro elemento que se ha sumado a los controles establecidos por el Estado es la oportunidad con que las compañías están accediendo a la información de los siniestros del SOAT, ya que gracias al Sistema de Información de Registro de Accidentes SOAT (SIRAS), pueden enterarse rápidamente sobre la prestación de servicios médicos. Y estos son solo unos ejemplos para detallar el buen número de acciones que se han implementado para mitigar el fraude en este seguro.

Pero de nuevo volvemos a la discusión inicial. Si no hay una denuncia y una judicialización de los posibles casos de fraude, estas medidas serán insuficientes ante la capacidad de adaptación y cambio que tienen los delincuentes.

Nuevos canales de denuncia

A partir del convenio firmado en enero del año en curso entre la Fiscalía General de la Nación y Fasecolda, se pone a disposición de las aseguradoras un canal más expedito y seguro para la denuncia de todos aquellos casos en que se sospeche de la comisión de un delito. El convenio también comprende la capacitación en dos vías, lo que permite que el gremio pueda prestar servicios de capacitación a los funcionarios de la Fiscalía sobre las particularidades de diferentes ramos

y, por su parte, esta entidad podrá capacitar a los funcionarios de las aseguradoras en los elementos necesarios para una efectiva denuncia, que lleven a procesos de investigación y judicialización con mayor probabilidad de éxito. Este convenio permitirá también intercambiar información para que la FGN pueda focalizar sus estrategias y complementar análisis surgidos en otros escenarios.

El convenio se ha estrenado en el SOAT y se ha enfocado en la identificación y desarticulación de estructuras criminales; en el futuro cercano se buscará incluir otros ramos víctimas del fraude.

Esperamos que por medio de este convenio y de los otros que se irán construyendo con cada estrategia de mitigación contribuyamos a disminuir los índices de criminalidad oculta y, consecuentemente, de impunidad. 

Bibliografía:

- DANE (2017). *Encuesta de convivencia y seguridad ciudadana*. Bogotá, Colombia.
- Fiscalía General de la Nación (2016). Discurso de Néstor Humberto Martínez durante su posesión. Video disponible en www.youtube.com/watch?v=Y5iJE-HZqWA
- Fundación Universidad de las Américas Puebla (2015). *Índice global de impunidad*. San Andrés de Cholula, Puebla, México.



Seed Consulting BPO

HEAD HUNTER

altamente especializado en el sector asegurador y reasegurador en el mercado latinoamericano.

CONTÁCTENOS

 Ángela Tafur: +57 3102353337
 Marcela Quirós: +57 3115452103
contacto@seedconsultingbpo.com
   @seedConsultingB

Gestionamos

sus procesos de selección y evaluación para el cubrimiento de cargos con talento interno o externo, basados en el profundo conocimiento de los roles y responsabilidades característicos de las compañías aseguradoras y reaseguradoras.

Buscamos personas con el talento adecuado para su negocio y cultura organizacional

