



Tratamiento de datos modelos estadísticos antifraude

En el manejo de información con fines estadísticos es importante establecer las líneas de acción permitidas por la legislación colombiana, frente a los alcances e impacto que puede tener la implementación de nuevas estrategias en la lucha contra el fraude.

Oscar Andrés Prieto.

Profesional de Gestión de Fraude de Fasescolda

Sandra Lorena Lemos.

Abogada Vicepresidencia Jurídica de Fasescolda

En los últimos años el sector asegurador ha implementado diversos mecanismos destinados a la detección y prevención del fraude. Gran parte de los avances desarrollados, a partir de bases de datos, se centran en la construcción de modelos estadísticos que permiten a las compañías identificar acciones sospechosas dentro de los diferentes procesos de la actividad aseguradora.

En su mayoría, estas nuevas metodologías tienen como resultado la generación de señales de alerta basadas en las características y patrones analizados, los cuales dependerán del proceso en el que se busque identificar la actividad fraudulenta.

Estas señales de alerta usualmente contienen información relacionada con datos personales del tomador, asegurado, beneficiario y/o reclamante, entre otras. Al tratar información relativa a estos actores, es importante reiterar el marco legal establecido en Colombia para el manejo de dicha información y la debida protección de sus garantías constitucionales.

Las actuaciones deben estar enmarcadas en dos aspectos principalmente. Primero, el respeto al derecho fundamental al habeas data, que guarda estrecha relación con los derechos a la intimidad personal, familiar y el buen nombre de las personas y que faculta a los titulares a conocer, actualizar y rectificar la información que sobre ellos se encuentre en bases de datos o archivos de entidades públicas y privadas. Amparo que fue reforzado a través de las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012.

Comprendiendo la norma de 2012, el marco general de protección de datos personales en nuestro país y el texto normativo de 2008 están dentro de un marco especial y restrictivo de protección, por el que se debe regir el manejo de la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, en atención al manejo del riesgo crediticio, referido, al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias.

Conforme lo dictamina la Ley 1581 de 2012, el responsable y el encargado del tratamiento de la información, entendido este último como aquel que realiza la labor por cuenta del responsable, deben llevar a cabo acciones que doten de legalidad el tratamiento de los datos personales y consoliden la protección a los titulares de la información. En esta medida, la creación y utilización de bases de datos debe comprender:

1. Un fin legítimo, de acuerdo con la constitución y la ley, siendo el titular informado de tal finalidad.
2. El consentimiento expreso y previo del titular del dato a tratar, estando prohibida la obtención o divulgación de los datos sin previa autorización.
3. La calidad de la información, teniendo que la misma debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, prohibiéndose el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
4. Canales que le permitan al titular obtener, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
5. La adopción de medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
6. Reserva de la información por parte de las personas que intervengan en el tratamiento y que no tengan la naturaleza de públicos.

Así mismo, es deber del responsable o encargado del tratamiento de datos personales, la adopción de un manual interno de políticas y procedimientos, que garantice el adecuado cumplimiento de la ley y la atención de consultas y reclamos del titular, cuando considere que la información debe ser objeto de corrección, actualización o supresión.

El incumplimiento de los anteriores mandatos normativos acarreará la adopción de medidas o imposición de sanciones por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio.

En segundo lugar, en advertir y rechazar la consolidación de “listas negras”. Sobre este particular, es necesario recordar que desde los años 90 este tipo de listas no son aprobadas por la Corte Constitucional al conllevar, de manera ilegal, la denegación o restricción al acceso de bienes y servicios. Hecho que a todas luces transgrede las garantías que emanan de la Carta Política.

En esta vía, la industria aseguradora al implementar nuevos desarrollos tecnológicos, como los descritos en este documento, debe analizar si los mismos pueden llegar a implicar un incumplimiento a la anterior prohibición. Para ello, se debe conocer la estructura y fin de la herramienta, lo que permitirá identificar si la información allí utilizada, tendrá o no, por objeto en la práctica el establecimiento de barreras a los consumidores financieros.

Lo anterior en la medida en que la creación o utilización de “listas negras” desconoce la finalidad legítima del tratamiento de la información, para la cual el titular en un principio brindó su consentimiento, convirtiendo la base de datos, en un instrumento perverso, abusivo y desproporcionado, encaminado a restringir el aseguramiento, ejerciendo un tratamiento diferencial, al discriminar a las personas que se encuentran en la lista, frente a aquellas que no lo están.

En el marco de la legalidad, las bases de datos deben contener información histórica, actualizada, integral, objetiva y veraz. Adicionalmente, los sistemas de información utilizados por el sector asegurador no deben, exclusivamente: contener información negativa de los titulares y, conllevar consecuencias desfavorables, en relación con el acceso al aseguramiento.



Frente a los nuevos modelos estadísticos, es importante señalar que dentro de su desarrollo, entrenamiento e implementación se hace uso de toda la información disponible, la cual describe tanto las características normales, como las “atípicas” que pueden configurar acciones fraudulentas. Si bien, dentro del entrenamiento para el adecuado funcionamiento del instrumento, es necesaria la identificación de los indicios anormales, con el fin de que los modelos puedan predecir estos eventos con mayor precisión, es igual de indispensable contar con la información de aquellos casos que presentan características regulares.

Sin perjuicio de lo anterior, el tratamiento que la industria realice, a partir de dichos instrumentos, debe ser responsable. Las nuevas herramientas implementadas comprenden una ayuda adicional, enfocada en la priorización de esfuerzos para los diferentes procesos de auditoría de las compañías de seguros, propendiendo por la generación de




➔ Los sistemas de información utilizados por el sector asegurador no deben, exclusivamente contener información negativa de los titulares y, conllevar consecuencias desfavorables, en relación con el acceso al aseguramiento.

información eficiente, que facilite los procesos de investigación y de reporte a las diferentes entidades encargadas de investigar las presuntas acciones fraudulentas y, de ser el caso, sancionar a los responsables.

Además, como se ha mencionado, las señales de alerta, por sí mismas, no pueden conllevar consecuencias negativas de cara a las titulares de la información, como el veto o el establecimiento de obstáculos a los consumidores al momento que deseen o requieran adquirir una póliza de seguros.

Es importante diferenciar entre la denegación arbitraria del servicio y la negativa al aseguramiento fundamentada en derecho. Frente a los seguros de voluntaria expedición, la ley 1328 de 2009 ha reforzado la necesidad de negar servicios única y exclusivamente con base en causales objetivas, por lo que no podrá otorgarse un tratamiento diferente e injustificado a los consumidores financieros.

La implementación de nuevas tecnologías y desarrollos estadísticos en la lucha contra el fraude en la actividad aseguradora no configura las características de una “lista negra”. Sin embargo, la implementación de estos instrumentos no solo comprende un amplio espectro de oportunidades para el sector asegurador, que se ha visto afectado por el flagelo del fraude, en todos los ramos de seguros, sino que también conlleva una serie de obligaciones frente al uso adecuado de los mismos.

Las acciones realizadas por la industria aseguradora para prevenir, mitigar y combatir esta problemática se desarrollan en el marco de la legalidad, con apego a los preceptos constitucionales y legales descritos, a fin de garantizar la protección a los titulares de la información, el manejo apropiado de las herramientas, respetando la finalidad legítima y el establecimiento de un insumo valioso para las autoridades y la comunidad en general. 

CONGRESO

Seguro de CUMPLIMIENTO

2022 | UNA GARANTÍA PARA EL DESARROLLO DEL PAÍS

EVENTO
PRESENCIAL

12 Y 13 DE MAYO | BOGOTÁ - HOTEL SHERATON

En los últimos años el seguro de cumplimiento ha enfrentado diversos retos y cambios, que ameritan un espacio académico e institucional que fortalezca su imagen como un **mecanismo estratégico para el desarrollo del país.**

TEMAS DE DISCUSIÓN



✓ Pólizas de **disposiciones legales**



✓ **Control fiscal**

✓ Evolución del **resultado técnico** del ramo

✓ **Suscripción** de riesgo



✓ **Lucha contra el fraude** en la contratación

INSCRIPCIONES ABIERTAS
www.fasecolda.com

