

# PREVENCIÓN DEL FRAUDE EN EL FUTURO

## DETECCIÓN Y PRUEBA

Fabricio Ikeda / LAC Financial Crime and Fraud Specialist / FICO



**26**  
CONVENCIÓN DE  
ASEGURADORES  
AMIS


**FICO**®

**Decisions**

# PROGRAMA




- Desafíos Claves del Negocio Asegurador



- Innovaciones de la Industria (Analítica, Redes Sociales, etc)



- Superando los retos y Desafíos



# Desafíos Claves del Negocio Asegurador

# México: Pérdidas que podrían ser ahorradas

En MÉXICO, se estima que un 10% de los pagos de siniestros son fraudes.

Al año, esto sería más de 13 mil millones de pesos de pérdidas (~715 millones de USD)



# México: Pérdidas que podrían ser ahorradas



## Definiciones

### Fraude

Ilegal, la falsificación deliberada de la información que produce una ganancia financiera

### Desperdicio

Los desperdicios son considerados generalmente como una ineficiencia no intencional que resulta en un pago indebido

### Abuso

El abuso puede ser el mismo que el fraude (o también puede ser un negligencia grave o engañosa), pero puede que no sea posible demostrar que sea intencional o que viole un estatuto legal

## Porcentaje

3–10%

20+%

70+%

Del total de Gastos de la Salud

## Estimado 2014

\$90–300 MM

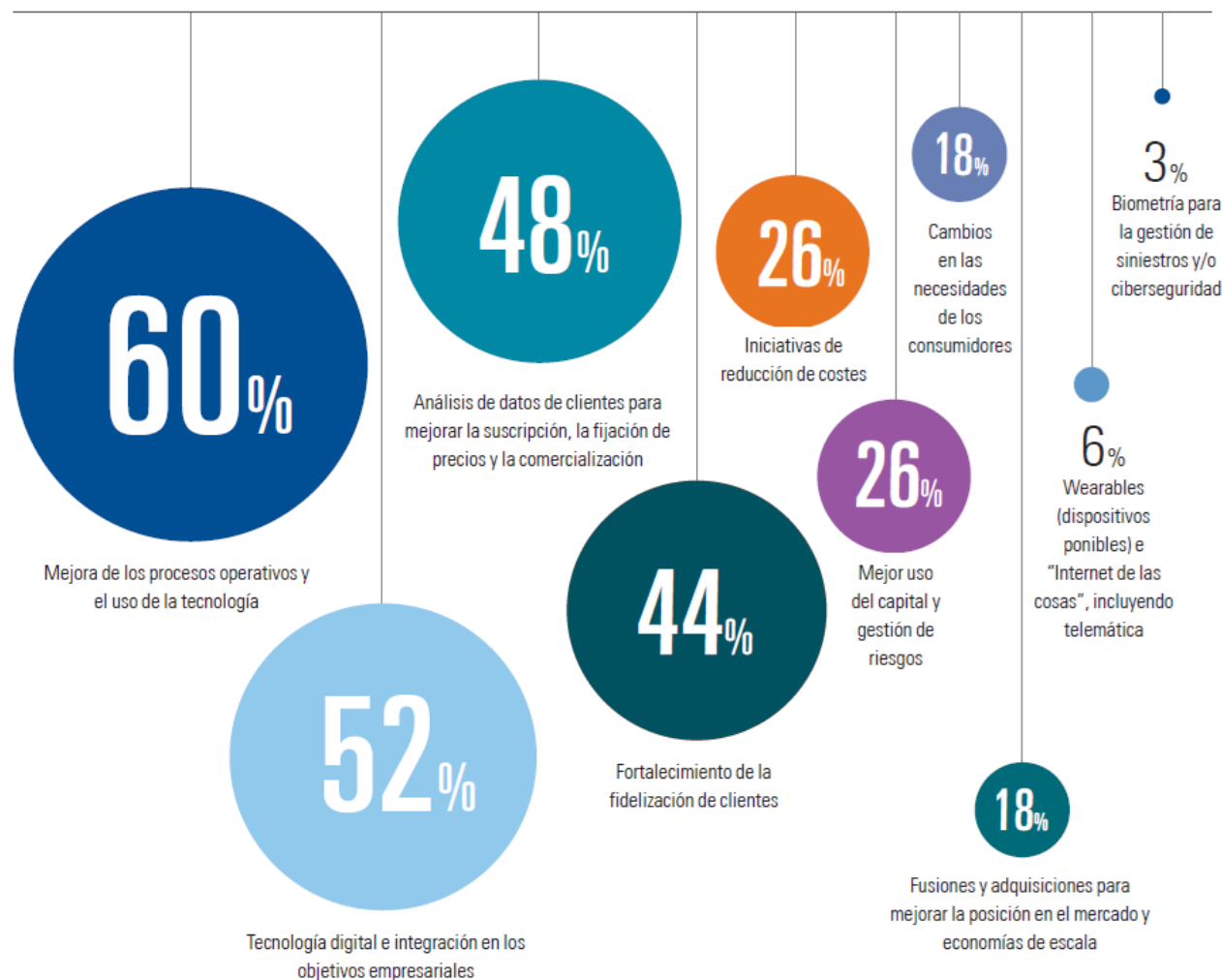
\$600+ MM

\$2 Billones  
USD



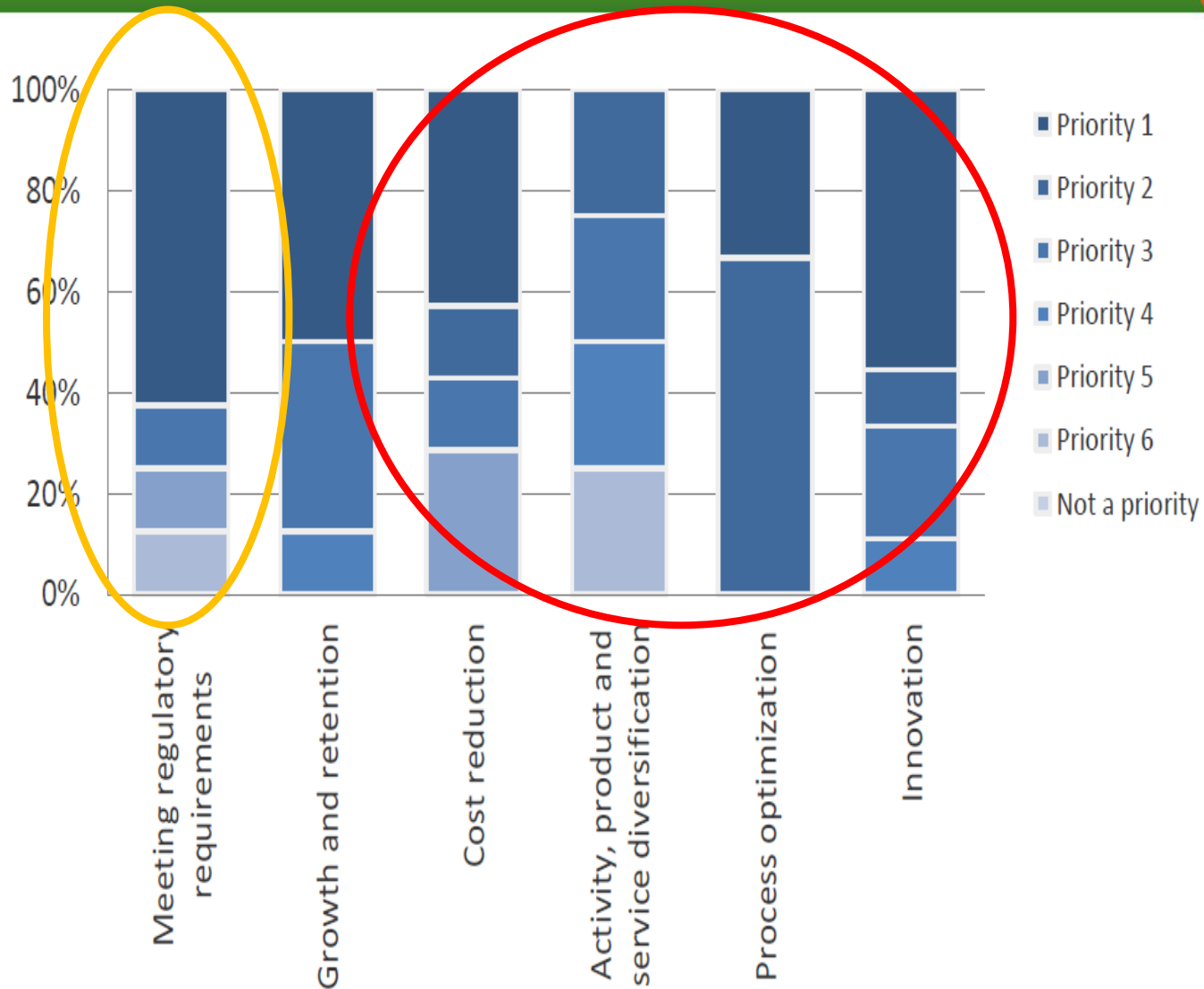
# Oportunidades para incrementar el Margen

¿Cuáles son las mayores oportunidades para su organización en los próximos dos años?



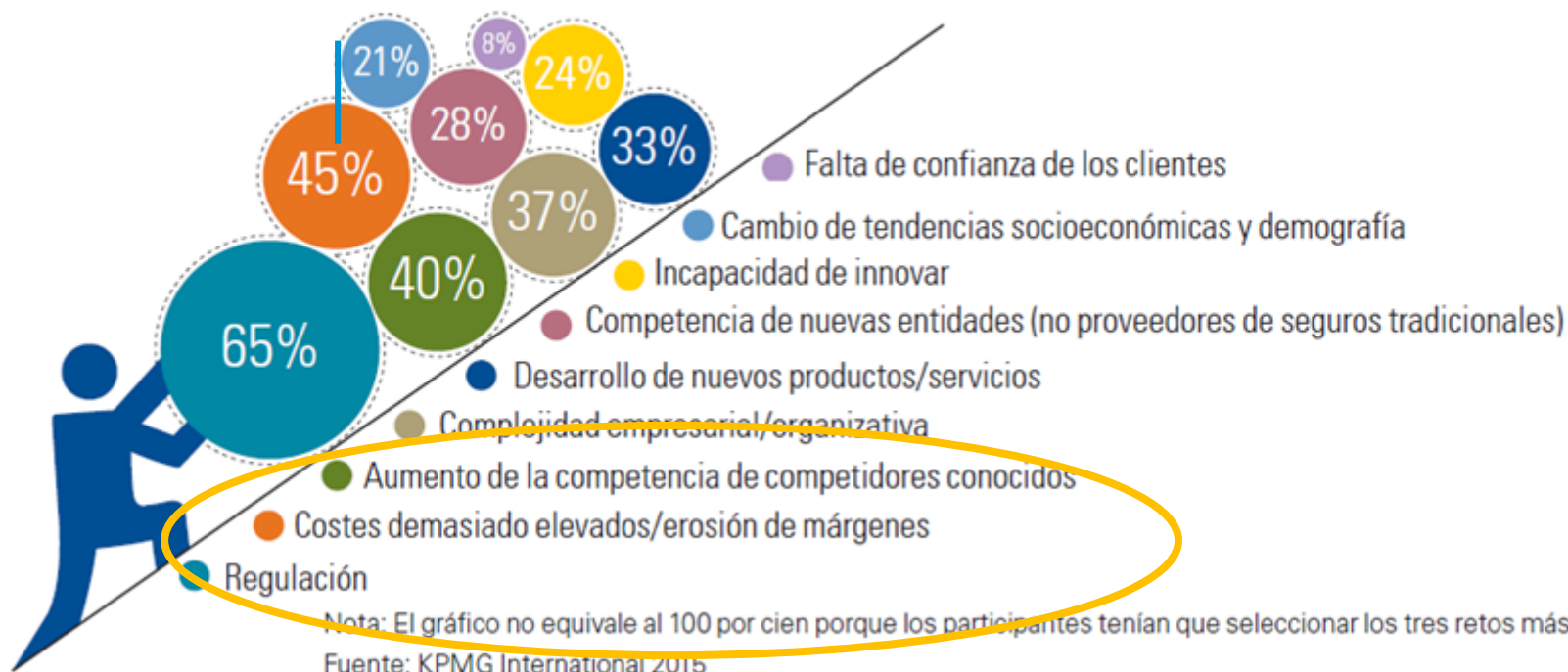
Nota: El gráfico no equivale al 100 por cien porque los participantes tenían que seleccionar las tres oportunidades más importantes.  
Fuente: KPMG International, 2015

# Innovaciones y Reducción de Costos



# Regulaciones quitan el sueño a nosotros

¿Cuáles son los mayores retos para su organización en los próximos dos años?





Innovaciones

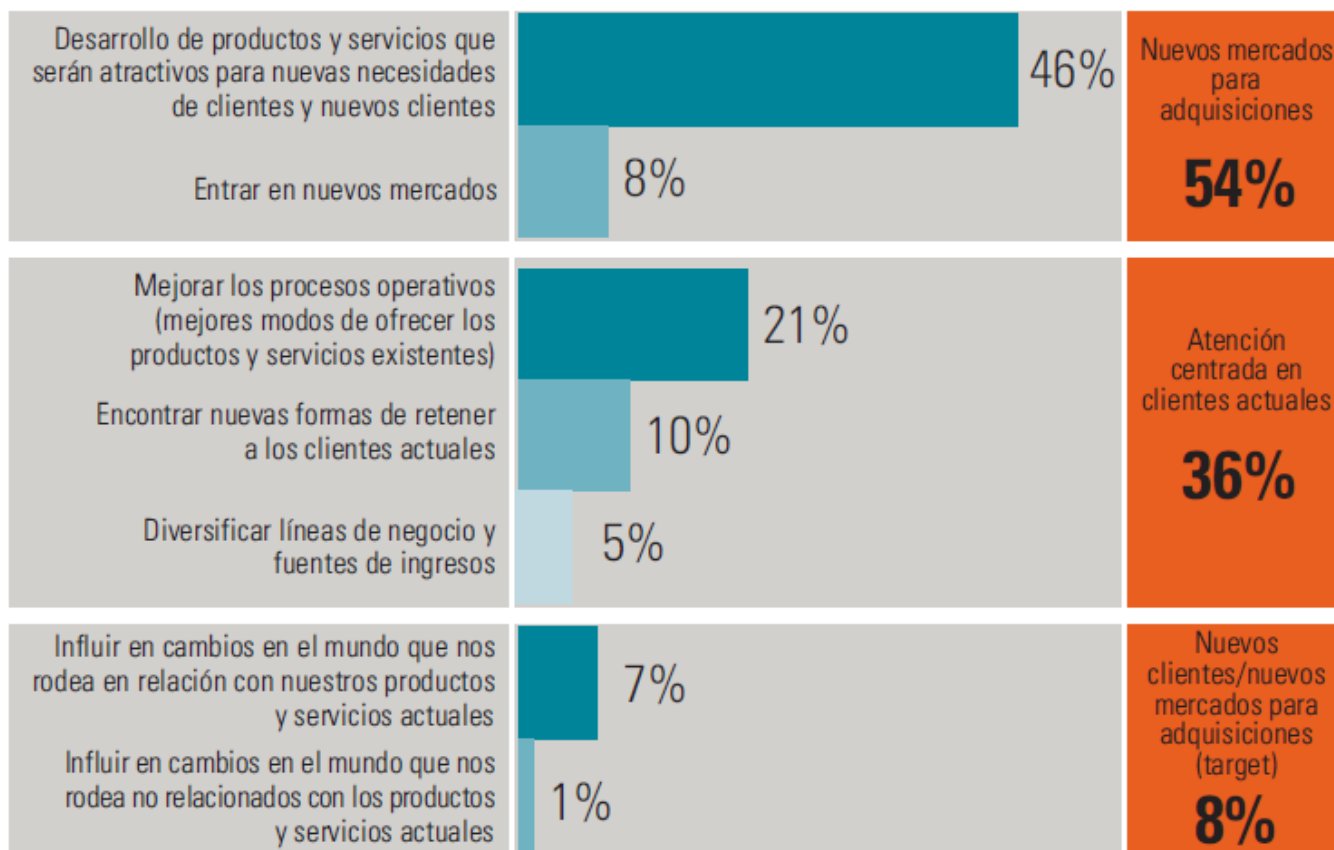
de la Industria



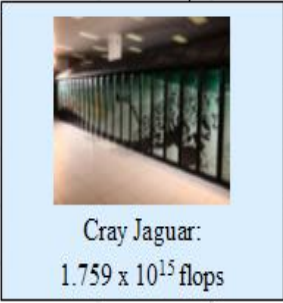
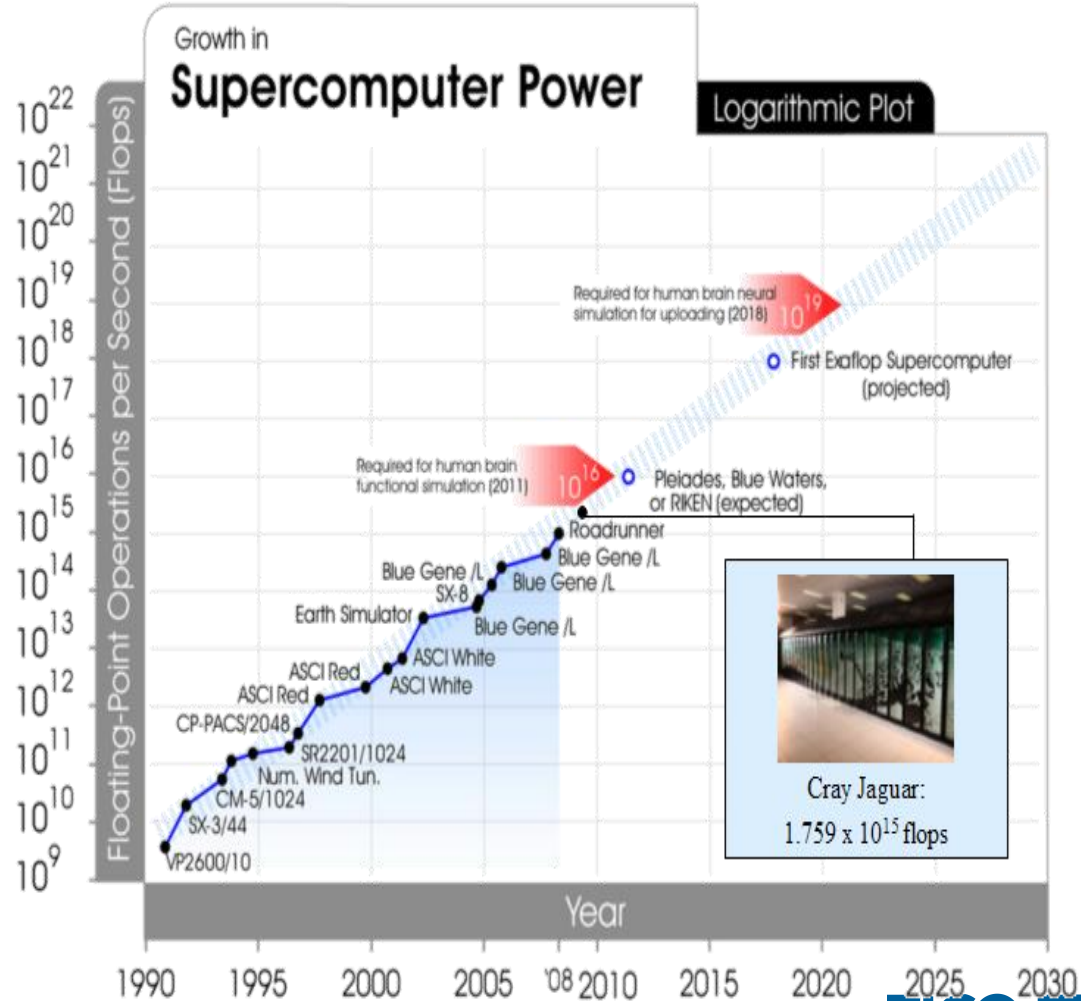
# El sector Asegurador busca Innovaciones

¿En qué se centra primordialmente su estrategia de innovación?

Entre las aseguradoras que cuentan con una estrategia de innovación formalizada N=129

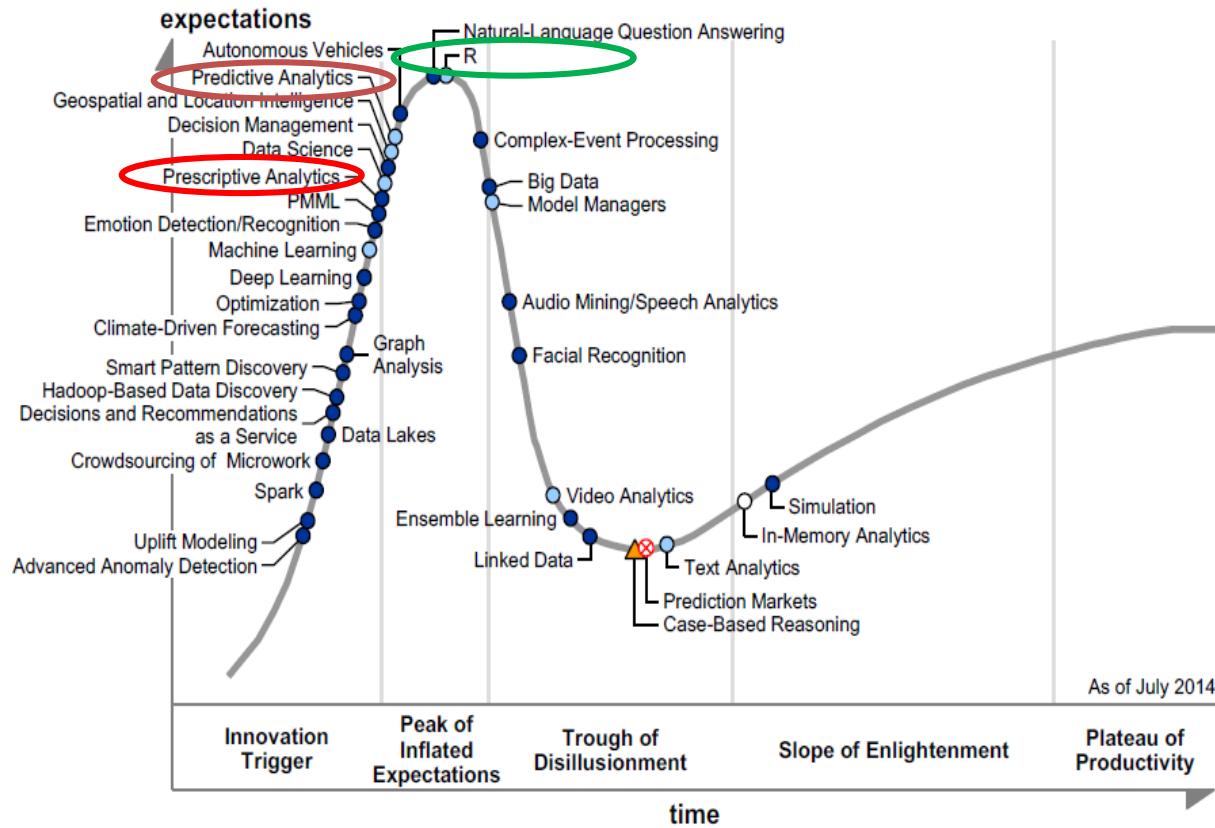


# Poder del Procesamiento Humano x Supercomputadoras



# Analítica: Tendencias Cambiantes

## “Hype Cycle for Advanced Analytics and Data Science 2014”



Plateau will be reached in:

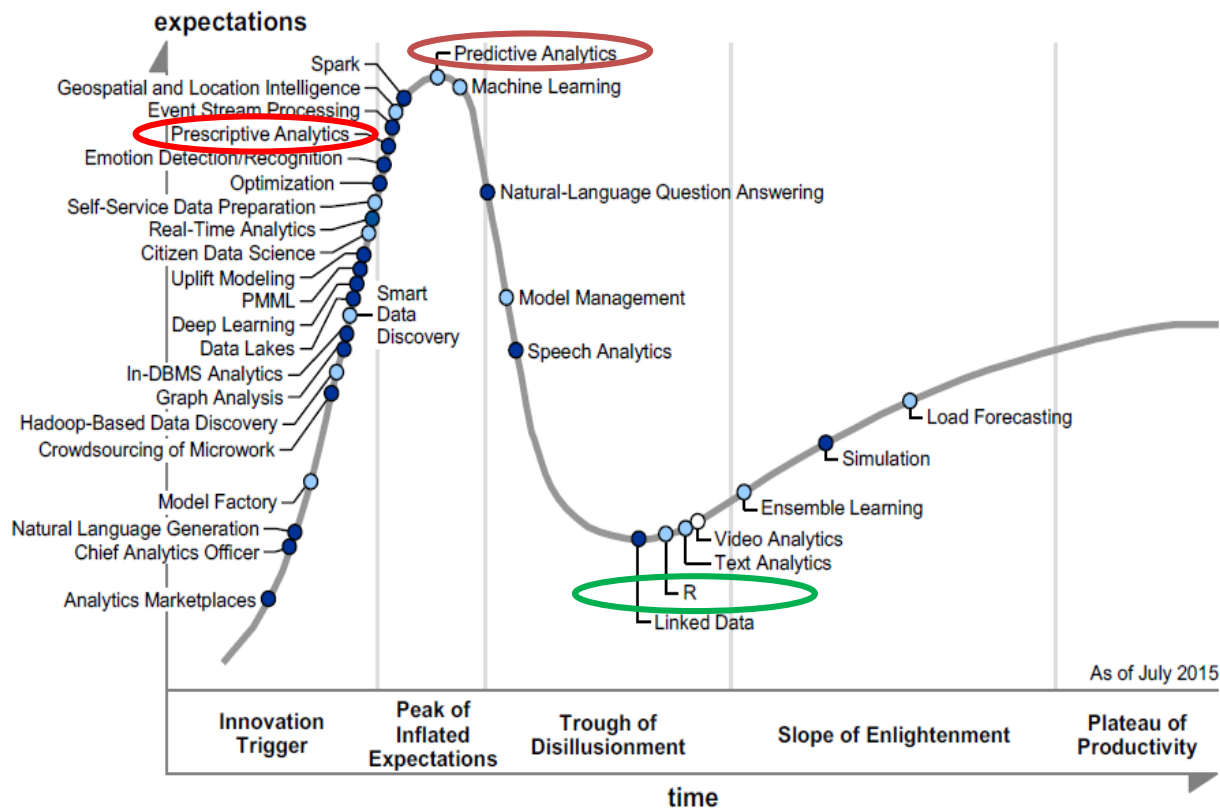
- less than 2 years
- 2 to 5 years
- 5 to 10 years
- ▲ more than 10 years
- ⊗ obsolete before plateau

Source: Gartner (July 2014)

# La Mejor Herramienta es para mí...



## “Hype Cycle for Advanced Analytics and Data Science 2015”



As of July 2015

Plateau will be reached in:

- less than 2 years
- 2 to 5 years
- 5 to 10 years
- ▲ more than 10 years
- ⊗ obsolete before plateau

Source: Gartner (July 2015)



La Mejor Herramienta es para mí...



# **Machine Learning** es estupendo, pero...

¿Está sesgada la muestra de datos?..... ¿o es sólo ruido?



# El problema del Fraude Interno y Externo

## *Los fraudes de Seguros en México se detectan, en su mayoría, mediante denuncias internas y externas*

- Los fraudes en Seguros se detectan, en su mayoría, mediante denuncias internas y externas; mientras en otras la detección es principalmente mediante Auditoría Interna y Monitoreo de Transacciones.
- En consecuencia el sector debe de revisar y fortalecer sus métodos de prevención, con especial énfasis en Monitoreo de transacciones y labores de Auditoría.

### Métodos principales de detección del Fraude en 2011

#### Industria en general

Global: 1. Monitoreo de transacciones  
2. Auditoria Interna

México: 1. Auditoria Interna  
2. Monitoreo de transacciones

#### Industria de Seguros en México

1. Denuncia Interna  
2. Denuncia Externa

### MEXICO REPORT CARD

	2015-2016
<b>PREVALENCE</b> Companies affected by fraud	<b>80%</b>
<b>LOSS</b> Average percentage of revenue lost to fraud	<b>0.8%</b>
<b>AREAS OF FREQUENT LOSS</b> Percentage of firms reporting loss to this type of fraud	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Vendor, supplier or procurement fraud (23%)</li><li>▪ Theft of physical assets or stock (23%)</li><li>▪ Information theft, loss or attack (17%)</li></ul>
<b>INCREASE IN EXPOSURE</b> Companies where exposure to fraud has increased	67%
<b>BIGGEST DRIVERS OF INCREASED EXPOSURE</b> Most widespread factor leading to greater fraud exposure and percentage of firms affected	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ High staff turnover (23%)</li><li>▪ Increased outsourcing and offshoring (20%)</li></ul>

Fuente: Kroll

# El problema del Fraude Interno y Externo



<b>REGION</b>	<b>PERCENTAGE OF COMPANIES THAT HAVE BEEN DISSUADED FROM OPERATING HERE BECAUSE OF THE HEIGHTENED EXPOSURE IT WOULD BRING TO FRAUD</b>
Latin America	27%
Africa	22%
Central & Eastern Europe	14%

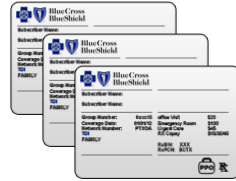
## PERPETRATORS OF KNOWN FRAUDS

<b>GROUP</b>	<b>PERCENTAGE OF FIRMS HIT BY FRAUD WHERE SOMEONE IN THIS GROUP WAS A KEY PERPETRATOR</b>
Junior employees	45%
Vendors/Suppliers	18%
Agents and/or Intermediaries	23%
Senior or middle management	36%
JV partners	8%
Regulators	7%
Customers	5%
Government officials	3%
Other	3%

# Deteniendo los Fraudes Internos y Externos



**Dishonest  
Doctors**



**Steal/Acquire  
Patient  
Insurance IDs**



**Bill Patient  
Insurance for  
Lab tests**



**Make off with  
Insurance  
Payouts**

## Análisis de la Red de Vínculos

- Analiza todos los datos del paciente y proveedor y descubre vínculos (directos y ocultos) entre todos ellos.
- Puntúa (Score) proveedores, pólizas o reclamos basado en anomalías (Desvíos del promedio de cantidad pacientes, velocidad de los eventos, etc.)
- Proporciona a los analistas las alertas más prioritarias donde pueden mirar las relaciones y profundizar en los datos en varios niveles.

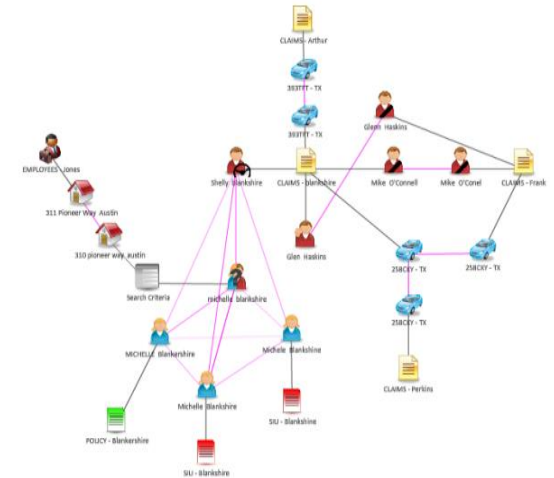
# Análisis de Vínculos con N Base de Datos

## Análisis de Vínculos Investigativo



Search Criteria

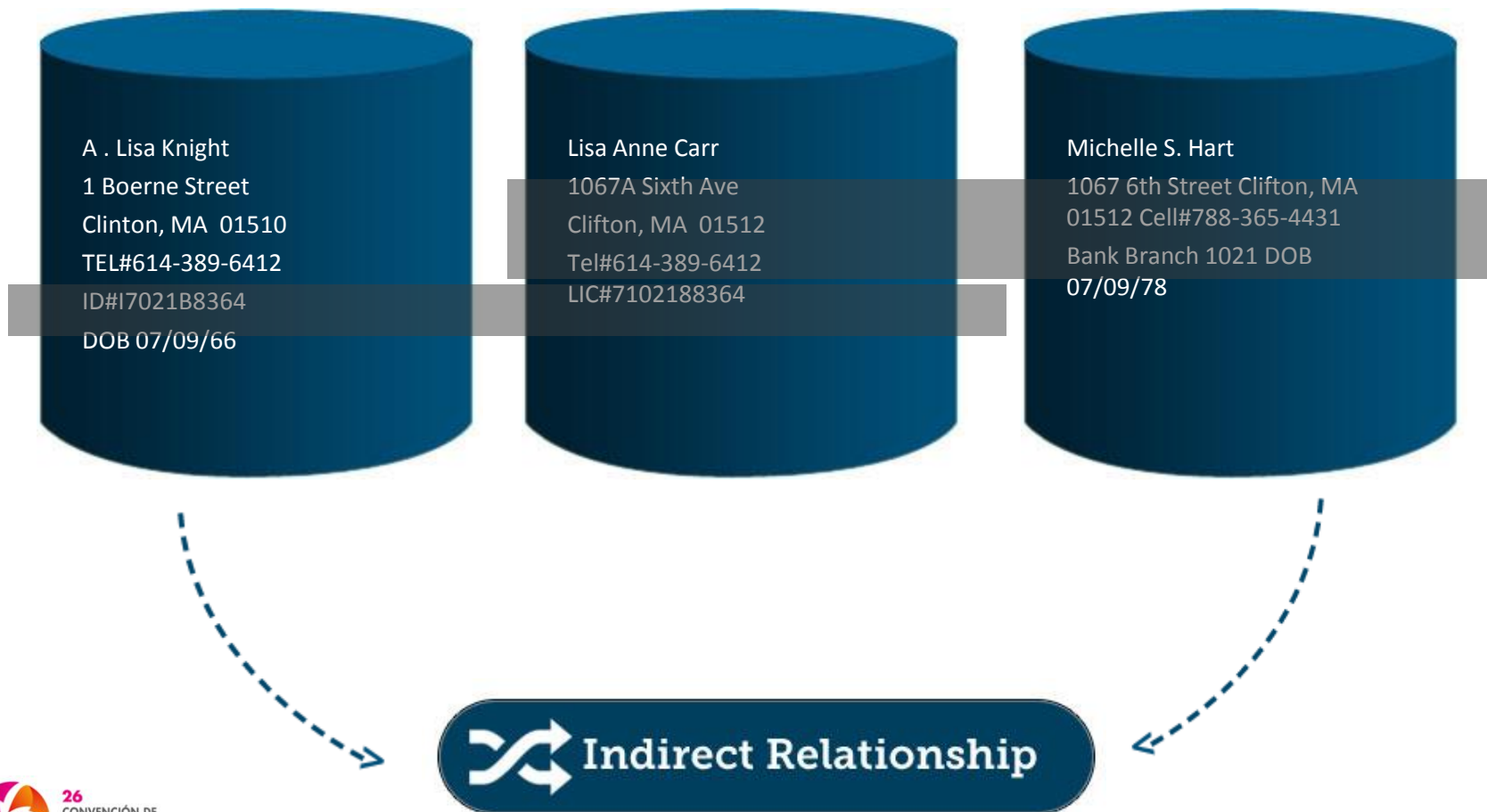
Name	Suzie Smith
Address	12395 Cedar Park Rd. Apt 225
City	Cleveland
State	OH
Zip	44122





# Análisis de Vínculos con N Base de Datos

Algoritmos Inteligentes que buscan Similitudes  
Comparaciones que encuentran incongruidades



# Caso de Uso de Análisis de Vínculos



Dr. ABC



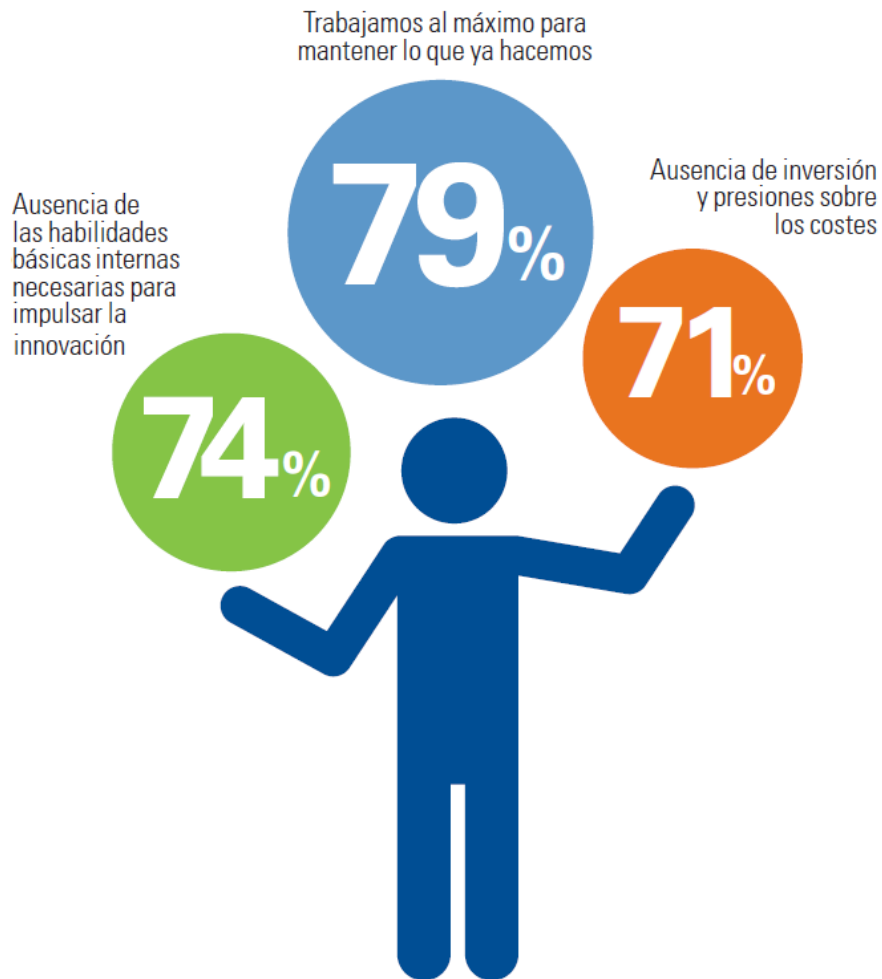
Dr. XYZ

En este ejemplo, ABC comparte el 66% de sus pacientes con XYZ. Y a través de listas ordenadas de los proveedores que comparten la mayor proporción de los pacientes, el análisis empezaría por los casos más críticos y que involucran más pagos.

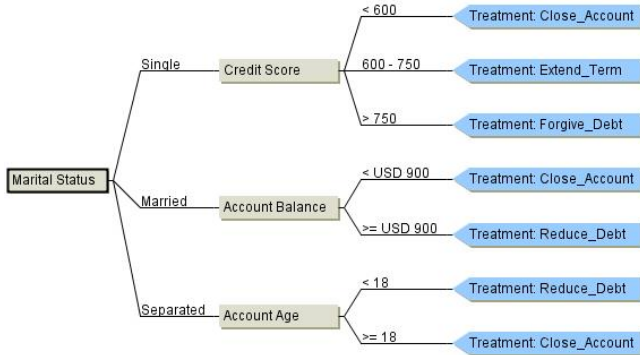
Provider	Provider	Shared #	Shared %
54665	68995	56	88
12345	98765	88	75
ABC	XYZ	2	66
85859	25832	26	41
65803	43512	55	30

# Automatizar, Reducir costos, Conocimiento

¿Cuáles son los tres mayores retos de innovación internos de su organización?



# Automatización y Consistencia de Decisiones



- ✓ Automatizar Flujos de Trabajo
- ✓ Toma de Decisiones en Tiempo Real
- ✓ Reducción de Investigaciones
- ✓ Decisiones Consistentes y basadas en datos
- ✓ Fáciles Interfaces con Usuarios
- ✓ Rápida adaptación al escenario exterior

Income	<= 30,000	30,000 - 50,000	> 50,000
Loan Type	Limit	Limit	Limit
Student Standard	500	1,500	2,500
Student Bronze	600	1,700	2,700
Student Gold	700	1,900	2,900
Student Platinum	800	2,100	3,100
Standard	1,000	5,000	9,000
Bronze	1,200	5,500	10,000
Gold	1,400	6,000	11,000
Platinum	1,600	6,500	12,000

Review or Modify Applicant Scorecard

Characteristic	Baseline Score	Description
isEmployed	0	
isStudent	0	
yearlyIncome	0	
creditEstimate	0	

Bins	Range	Description	Score	Unexpected	Reason Code	Reason Message
Excellent	excellent		23	<input type="checkbox"/>	Excellent_C...	The applicant has excellent self...
Good	good		17	<input type="checkbox"/>	Good_Credit	The applicant has good self-rep...
Fair	fair		12	<input type="checkbox"/>	Fair_Credit	The applicant has fair self-repo...
Poor	poor		-19	<input type="checkbox"/>	Poor_Credit	The applicant has poor self-repo...
All Other			0	<input checked="" type="checkbox"/>	Other	An unexpected value was encou...

Submit



# Superando los Retos



# y Desafíos



# Desafíos de todos los lados



## Cambio de Escenario

- » Microeconomía
- » Macroeconomía

## El aumento de las presiones regulatorias y contractuales

- » Exigencias de conformidad
- » Pagos Indebidos de Multas
- » Tiempo corto para las recuperaciones de sobrepago



## Contención de Costos

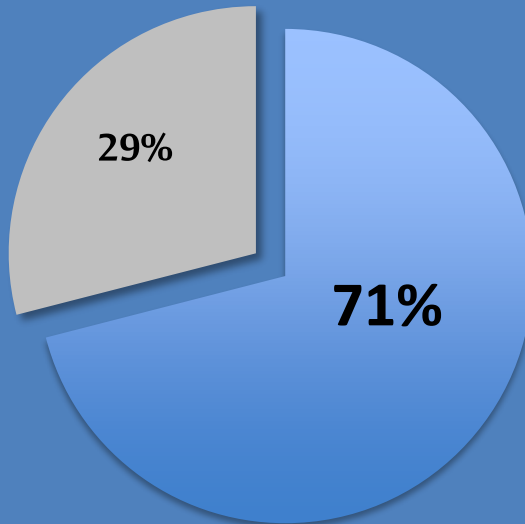
- » Eficiencia operacional
- » Agilidad y tiempos de respuesta más rápidos

## Cambios en los patrones de fraude

- » Delincuencia organizada
- » El robo de identidad médica

# Qué piensan los Directores de Riesgos

Un 71% de los Directores de Riesgos creen que hay sinergias de negocio al integrar sistemas de detección de Fraude y de Cumplimiento en una única solución

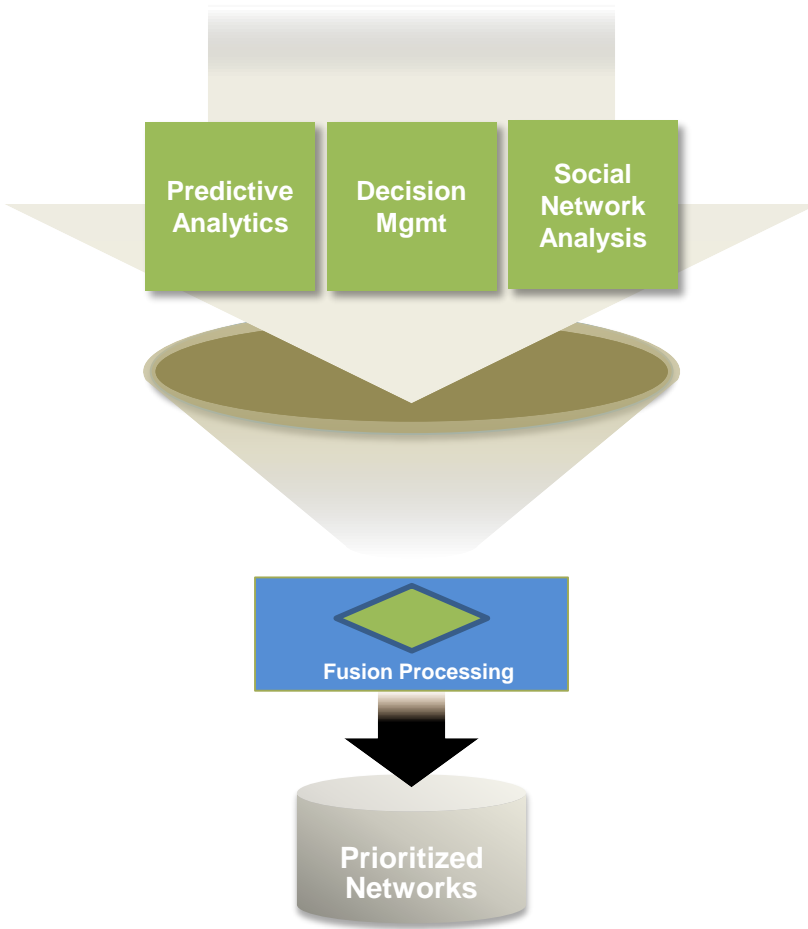


Source: Chartis financial crime global survey

La Presión está en las organizaciones para proveer respuestas coordinadas y ágiles sobre:

- Fraude
- Seguridad de la Información
- ALD / Cumplimiento
- Seguridad Física

# Diferenciación de la Industria

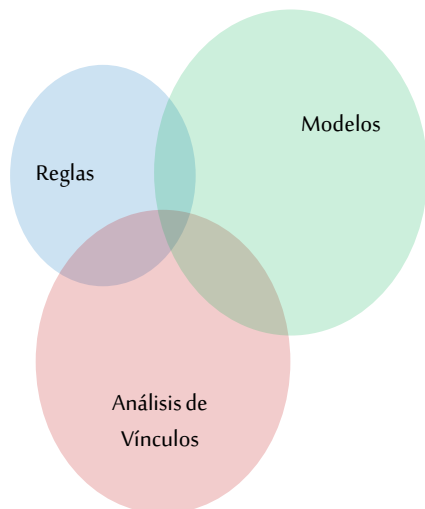


Hay una gran oportunidad para mejorar el uso del análisis de vínculos a través de la fusión de: Automatización, Análisis de Vínculos, Analíticos, Cumplimiento

# Combinación de Reglas y Analíticos

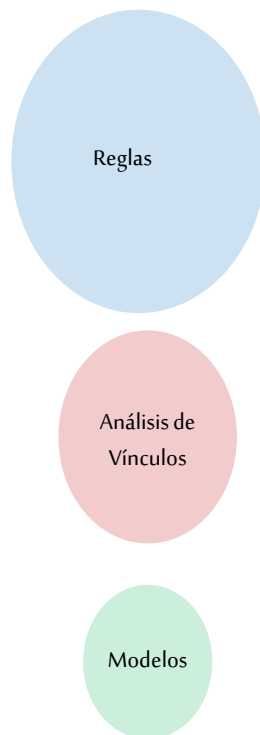
## Ratio de Detección de Fraude

Cuanto más grande, MEJOR



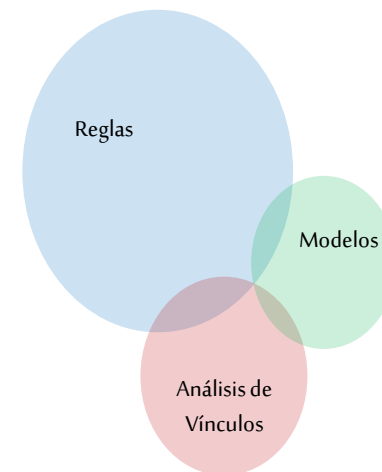
## Mantenimiento / Revisión

Cuanto más grande, PEOR

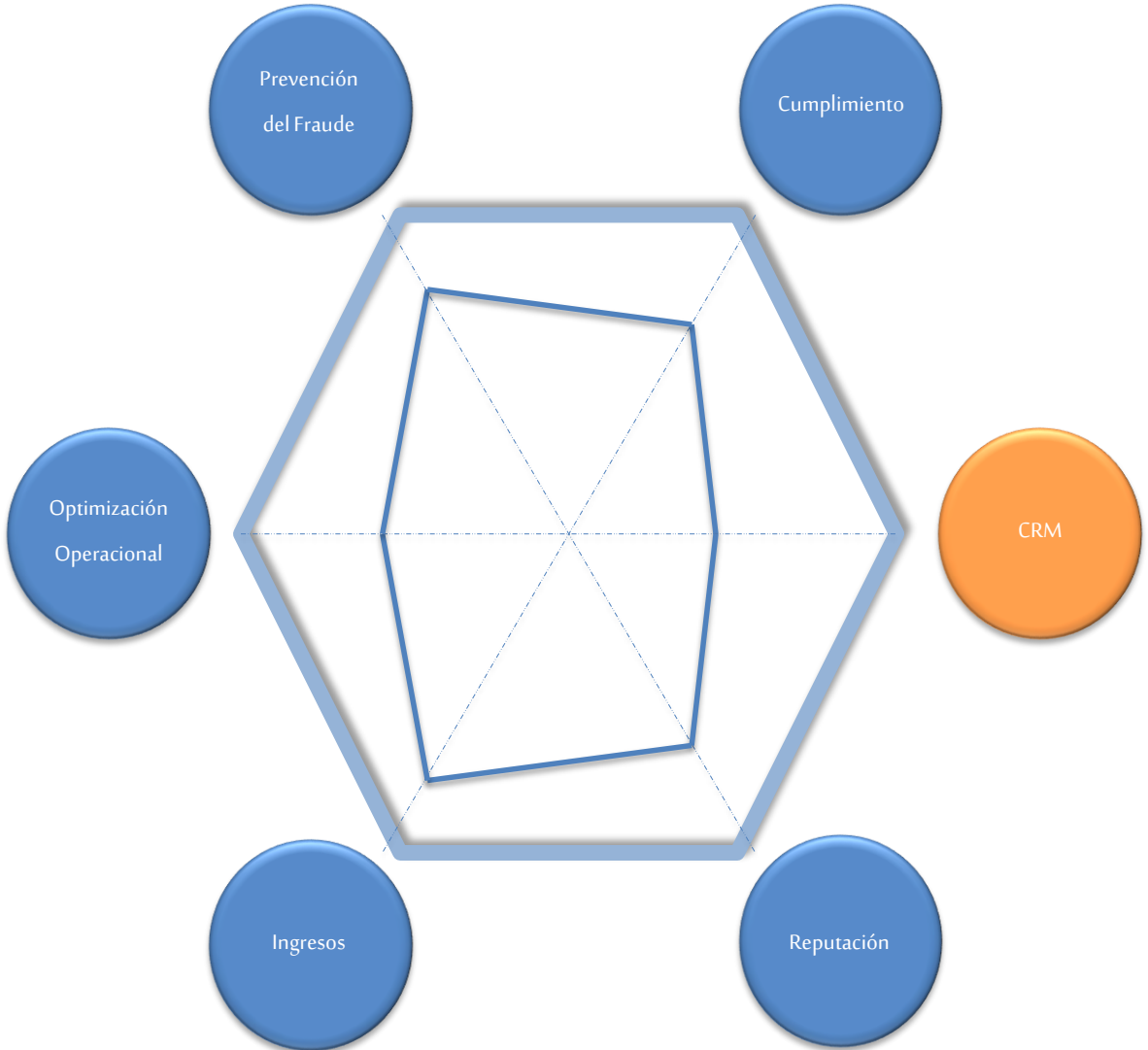


## Ratio de Falso-Positivo

Cuanto más grande, PEOR



# Equilibrar la Experiencia de Cliente





# Equilibrar la Experiencia de Cliente



# Múltiples Canales en favor de su Negocio

¿Como los procesos de comunicación multicanal incrementar la adhesión de nuevos clientes y reducir costos operacionales?

Contactando la persona correcta por el canal de preferencia en la hora correcta

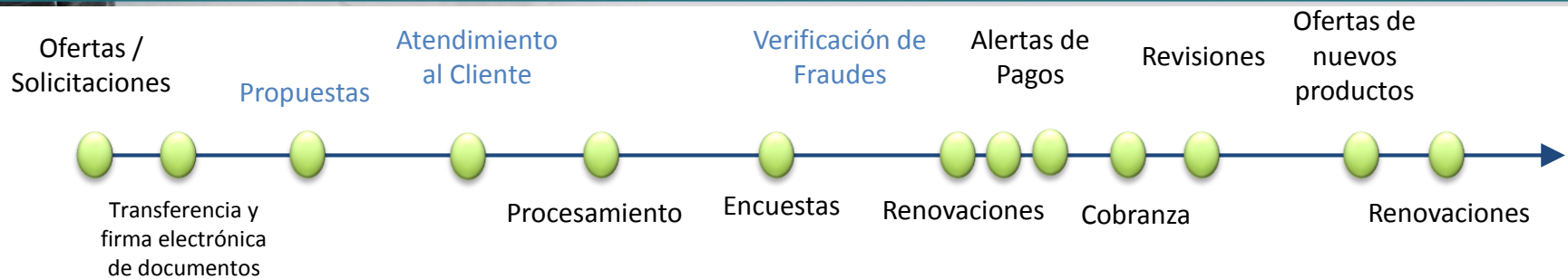
# Comuníquese con sus clientes por todo el ciclo de su relacionamiento



## Desafíos

- Aumentar las tasas de conversión para solicitudes y ofertas de servicios y productos por medio de procesos de comunicación proactiva bajando los tiempos de respuesta
- Reducir el uso cartas y llamadas por teléfono asociadas a solicitudes aun no procesadas
- Bajar los costos operacionales
- Mejorar la experiencia e satisfacción
- Retener y fidelizar clientes

Múltiplos eventos requieren distintas acciones... con la ventaja de la interacción con sus usuarios



**FICO Report Accident**

Before you begin reporting the accident please consider the following:

Ensure all the parties are safe. If someone has been injured we suggest that you call the emergency services.

**Call Emergency Services**

If you're not able to drive your vehicle safely we are able to recover it for you.

Call FICO

Continue Accident Report >

**FICO Accident Menu**

If you have had an accident, please fill in the below information to help with your claim.

Accident Details

Damage

Scene Details

Third Party Details

Witnesses and Notes

Save Submit

**FICO Auto Insurance**

Front

Left Front wing Right Front wing

Left Side Right Side

Left Rear Wing Right Rear Wing

Roof

Boot

Rear

Next

**FICO Record Statement**

00:00

Cancel Save

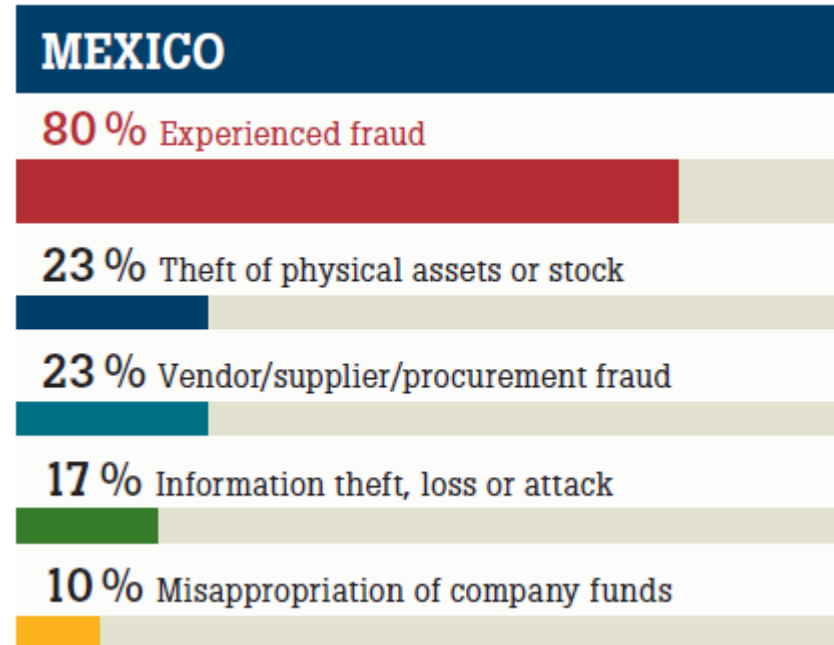
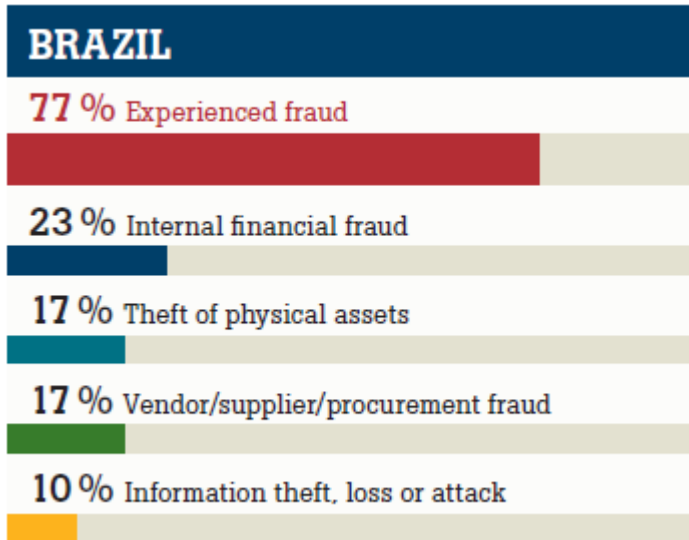
**FICO Take Photos of Damages**

Bonnet Front

Save

# El problema del Fraude para México

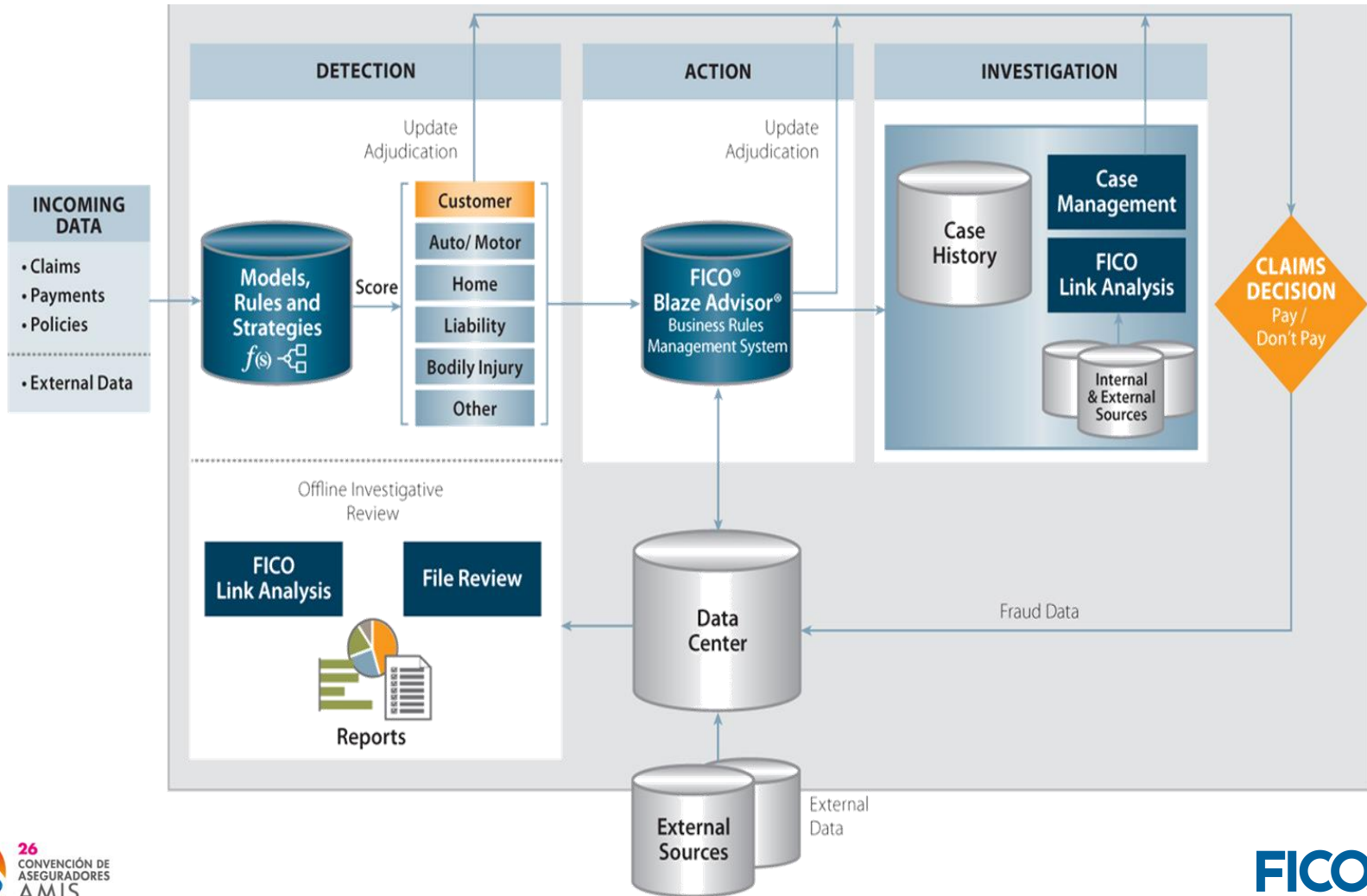
- ▶ A la vista de tales adversarios motivados, las empresas deben implementar procedimientos que pueden ayudar a identificar, mitigar y gestionar los riesgos de fraude. No hay una solución absoluta o perfecta, y las técnicas empleadas por los defraudadores evolucionan y están en constante cambio. Como resultado, la energía y el esfuerzo tiene que estar centrado no sólo en la prevención, sino también en la respuesta en el caso de que tales esfuerzos fraudulentos son capaces de eludir los procesos y otras medidas preventivas.





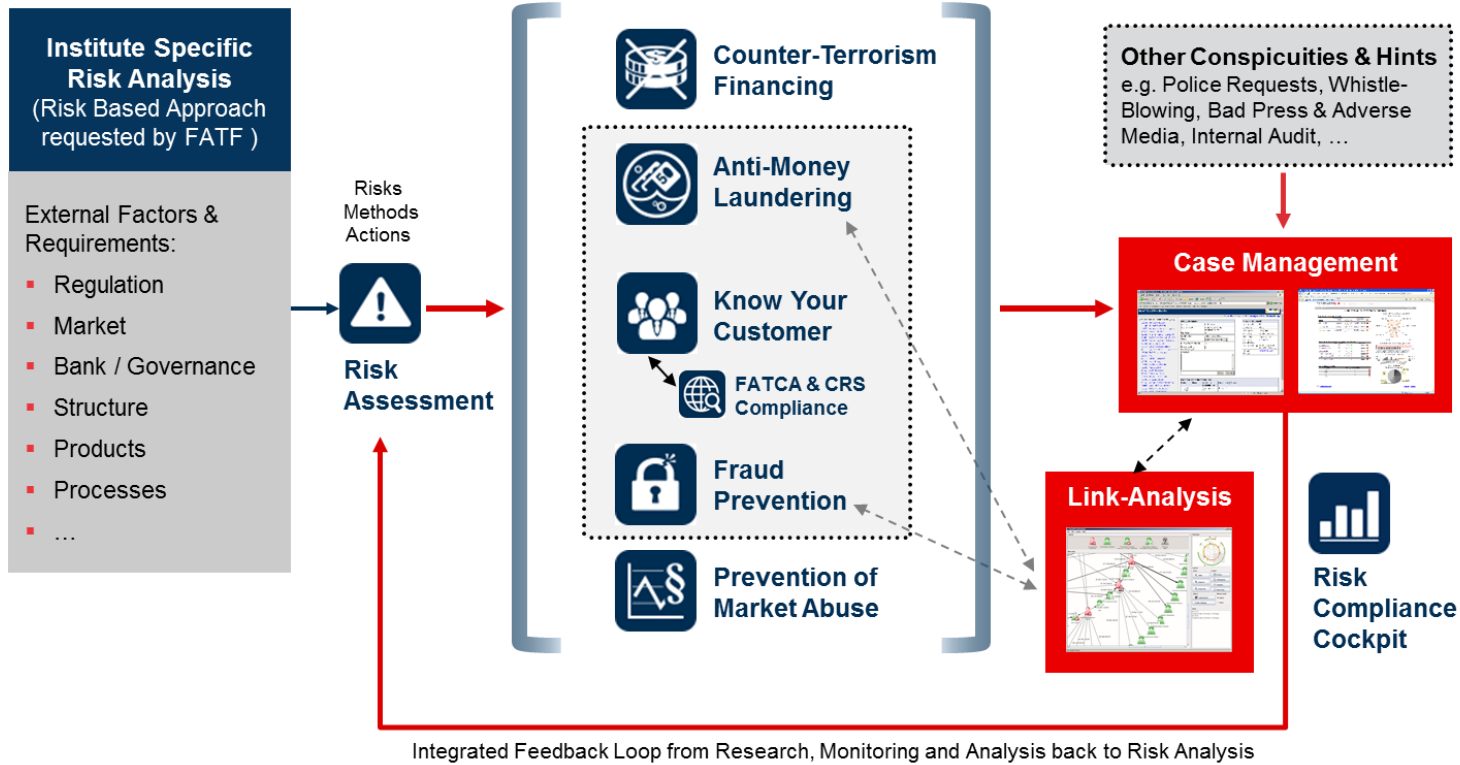
# Arquitectura de una solución Holística

## Powered by: FICO Insurance Fraud Solution



# Arquitectura de una solución Holística

## Powered by: FICO Tonbeller

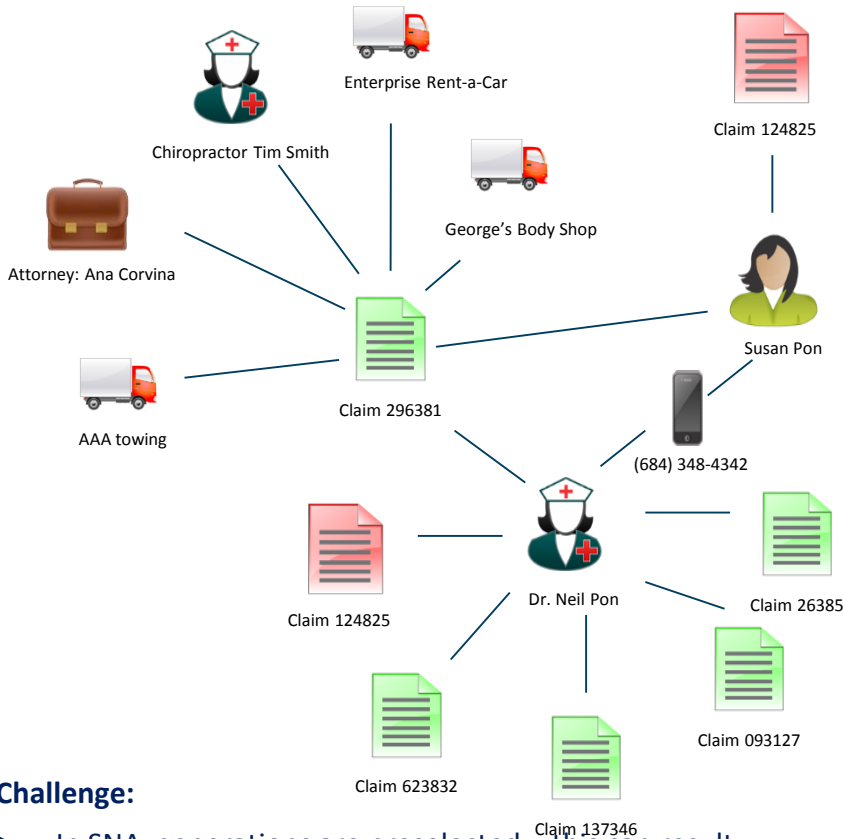


**Combining Governance, Risk and Compliance Provides Security.**  
TONBELLER's GRC Approach

# Análisis de Vínculos para Aseguradoras

## Powered by: FICO Insurance Fraud Solution

- ▶ 1 Generation **Claim Centric Configuration**
- ▶ In Discover, link on Dr. Neil Pon specifically
- ▶ And/Or, link on Susan Pon

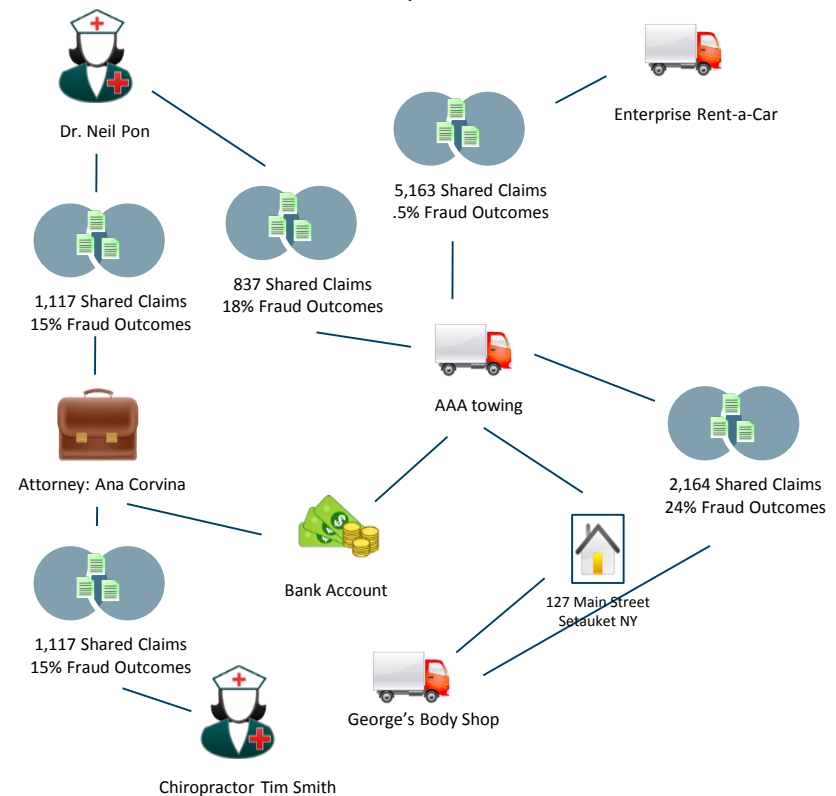


### Challenge:

- ▶ In SNA, generations are preselected – this can result in a “noisy” link chart when trying to find meaningful connections

## Provider Centric Configuration

Holistic view of the relationships between service providers



### Challenge:

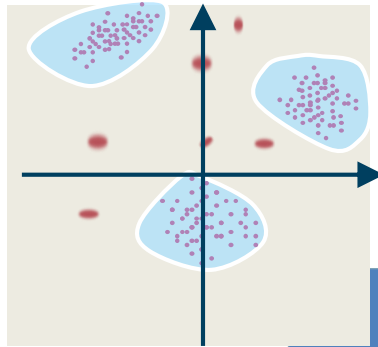
- ▶ Claimant / service provider connections are missed

*FICO recommends that provider analytics are tackled independently to maximize detection efficacy*

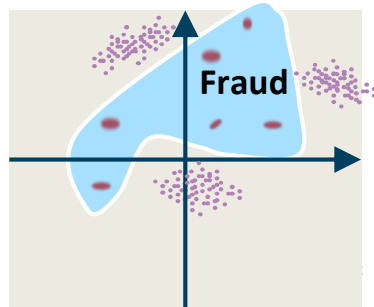
# Análisis de Vínculos para Aseguradoras

Powered by: FICO Insurance Fraud Solution

- Detección de Fraudes antes de los Pagos
- Descubierta de Relaciones no obvias y su calificación



If → Then



Resultado de Analíticos	Score del Riesgo
2 Reclamaciones bajo investigación	+ 16
Número de personas involucradas en la red	+ 13
Alta Velocidad Reclamaciones x Subscripción	+ 22
Alto valor de Pagos por indemnización	+ 18

# ¿Quiénes son nuestros Clientes y Asociados aseguradores?

**2/3** de los TOP aseguradores P&C de EEUU y fuerte presencia global

## Top 5 Global Insurer





# Preguntas?



**26**  
CONVENCIÓN DE  
ASEGURADORES  
AMIS

# Datos de Contacto.

**Fabricio Ikeda.**  
**FICO.**

[FabricioIkeda@fico.com](mailto:FabricioIkeda@fico.com)

En caso de dudas o comentarios los pueden hacer llegar al siguiente correo electrónico:

[arealegal@amis.com.mx](mailto:arealegal@amis.com.mx)

# INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y SEGUROS

Fabriciolkeda@fico.com



**26**  
CONVENCIÓN DE  
ASEGURADORES  
AMIS

Gracias por su  
atención