

El frau en l'assegurança de l'automòbil

Mercedes Ayuso i Montserrat Guillén, *Departament d'Econometria, Estadística i Economia Espanyola de la Universitat de Barcelona*

Abstract

This paper presents a study of insurance industry improvements. The research takes into consideration the current situation of the insurance businesses in order to identify opportunistic behaviour and asymmetries between the parts of an accident. The study established an alternative American methodology addressed to classifying and identifying fraud, seeking to provide a breakdown of fraud cases and facilitate their handling by insurance companies.

Resum

En aquesta conferència les autores ens presenten un treball relacionat amb la recerca del desenvolupament d'innovacions pel sector d'assegurances del país. Presenten una anàlisi de la situació present de les empreses d'assegurances i de les situacions d'oportunisme i d'informació asimètrica a les quals queden sotmeses en cadascuna de les col·lisions i els sinistres que succeeixen. En aquesta investigació s'ha creat un sistema alternatiu a l'americà per a classificar i identificar els fraus. Consisteix en una metodologia en què es detecten els nivells de sospita de fraudulència en les reclamacions d'accidents, la qual cosa fa que l'esforç per part de les asseguradores a l'hora de classificar sinistres quedi altament disminuït.

Honorable conseller, distingits senyors, companys i amics, abans de tot i en nom de totes dues, us volem agrair aquest Premi Ferran Armengol i Tubau, en la seva edició del 2002. Per a nosaltres és un motiu de gran satisfacció rebre aquest reconeixement de la Societat Catalana d'Economia. Per això, tal com se'ns demana, us farem un resum d'allò que hem estudiat.

En primer lloc us presentarem, d'una manera molt general, els treballs sobre la detecció del frau en l'assegurança d'automòbil que hem realitzat. Un cop arribats aquí, ja veurem que estudiar el frau i les seves conseqüències ens ha fet emprendre camins d'una dificultat que no havíem pressuposat al principi. A continuació, parlarem de quin és el paper que compleix aquesta recerca en el desenvolupament d'innovacions en el sector assegurador del nostre país i la importància que té l'impuls d'aquesta branca del coneixement. Catalunya ja és, i pot continuar sent-ho, un país de primera línia en la recerca sobre assegurances i ciències actuàries. Sovint aquest fet és molt poc conegut, en general, per la societat catalana, però malauradament també és fortament ignorat en cercles polítics i econòmics.

Finalment us volem parlar de quines són les perspectives dels treballs que estem realitzant a la Universitat de Barcelona. Us volem entusiasmar amb la seva aplicabilitat i, en definitiva, convèncer-vos que el seu rendiment pràctic està generant un elevat valor afegit per al nostre entorn empresarial més proper.

Deia un escriptor anglès que el pitjor frau és enganyar-se a si mateix. Sempre ens ha agradat aquesta dita i avui intentarem que les nostres paraules us generin claredat i sobretot certesa.

1. Un recorregut per la recerca sobre el frau en assegurances

Per explicar la nostra recerca comencem preguntant-nos: què és el frau? El frau és l'intent d'ocultar circumstàncies o de distorsionar la realitat per obtenir un benefici més enllà de la justa compensació. En els contractes d'assegurances el frau té un component d'aleatorietat inherent que no es dona en altres contextos. Només es pot obtenir un benefici il·lícit en el moment del cobrament d'una indemnització. I aquesta només es podrà realitzar quan es produeixi un accident (un sinistre, com ens agrada anomenar-lo en l'argot dels especialistes). Però l'accident no és mai previsible i, per això, es pot donar la circumstància que el defraudador esperi pacientment que ocorri la col·lisió. A banda d'aquests hi ha altres tipus de defraudadors, i són els que construeixen un accident allà on no n'hi ha hagut cap.

La distinció que us acabem de presentar entre els que aprofiten un accident i els que inventen un accident és la classificació que es va imposar en els cercles especialitzats dels Estats Units a finals dels vuitanta i principis dels noranta.

La nostra primera aportació en aquest camp es va produir el 1998. Vàrem proposar un sistema diferent per classificar els possibles fraus, que constitueix una alternativa al sistema americà que s'havia fet servir fins a aquell moment. El nostre argument planteja que, si bé és fàcilment verificable que hi ha hagut un accident (perquè normalment s'hauran produït danys materials), sembla molt difícil aclarir si l'accident ha estat preparat i planificat o bé si s'ha produït fortuïtament. Això no és fàcil d'esbrinar. En canvi, nosaltres vàrem proposar que es classifiquessin els fraus tal com es feia aquí, al nostre país, veient qui era el principal beneficiari. Delimitant la culpa de l'accident i trobant qui es podia veure afavorit en el cobrament de la indemnització. Doncs bé, malgrat que sovint és conflictiu atribuir la culpa d'un accident de trànsit, el resultat és que saber qui és el beneficiari d'un frau ha resultat una tasca molt més senzilla que no pas decidir sobre la veritable aleatorietat d'una col·lisió.

I ara aquesta classificació, la nostra, agrada molt més que l'anterior. I s'utilitza molt més, sobretot als països europeus.

El context americà, molt més legalista que el nostre, sovint tendeix a portar a judici situacions de frau que al nostre país es resolen per negociació informal entre les parts. Per aquesta raó, el que es fa als Estats Units i el que fem a Europa difereix notablement.

A la pràctica, la nostra proposta permet assenyalar amb un semàfor vermell aquelles reclamacions d'accidents que tenen uns nivells de sospita elevats abans d'iniciar-se la inspecció dels vehicles danyats. Amb aquest sistema i la classificació que sempre hem defensat, podem fins i tot dirigir els esforços cap a la detecció de cada tipus de frau. Usem models basats en l'estadística. El resultat final és una bona notícia perquè facilita molt a les entitats la gestió dels sinistres i sobretot permet concentrar els esforços. Com és ben conegut cal evitar fraus de quantia molt elevada, però, a la vegada, una companyia no es pot permetre ésser descuidada amb els petits fraus. I això

requereix esforç. Per això les nostres eines proporcionen una mesura de la versemblança d'un frau i són extremadament útils.

El 1997 MAPFRE va ser la primera companyia asseguradora que va donar suport a la nostra recerca. Seguidament es va interessar a fer un producte aplicat a la seva estructura. Des del 1999, i com que internacionalment cada cop es va anar coneixent més el que havíem fet, diverses entitats es van anar interessant per a aplicar un sistema de detecció de frau com el que havíem ideat en els nostres treballs inicials. Companyies amb la seva seu a Catalunya i algunes entitats estrangeres sol·liciten que les assessorem en aquesta matèria. El nostre sistema ha estat presentat des d'aleshores a fòrums empresarials celebrats a diferents països com ara Bèlgica, el Brasil, l'Argentina, Xile, Colòmbia o Mèxic.

Però no només hem de parlar de les entitats. La mentalitat dels consumidors ha de ser favorable a l'existència d'aquestes investigacions perquè, si les companyies no fessin cap tipus de control (i això ho prediu clarament la teoria econòmica), es produiria la fallida. La incapacitat de les entitats de pagar unes indemnitzacions cada cop més exagerades conduiria irreversiblement a la pèrdua de solvència.

Però descobrir fraus és una tasca difícil i mai no podem estar completament segurs d'haver-los trobat tots. Així doncs, si la nostra primera recerca ajudava a tenir uns bons indicadors de frau i a assenyalar els casos més sospitosos, més tard ens vàrem interessar pels fraus que mai no s'arriben a descobrir.

Va ser l'any 2000 quan vàrem poder trobar quanta imperfecció tenen els sistemes de detecció de frau basats en les tècniques econòmiques. Aquesta és la segona part del treball que hem fet i que es publicarà al *Journal of Risk and Insurance* (un dels millors referents del món sobre risc i assegurances). Som el primer grup de l'Estat que aconsegueix fer publicar un treball en aquesta revista i això és una fita rellevant.

Quina és la principal conclusió d'aquesta segona part? Doncs que sabem que almenys un 5 % de les reclamacions pagades tenen indicis de frau i, encara més, amb la informació que es tenia sobre les circumstàncies de l'accident i el prenedor, en aquests casos s'hauria d'haver fet una investigació més exhaustiva, perquè és molt probable que s'hagués descobert un frau. No és un percentatge gaire elevat, però un objectiu és reduir-lo.

Fora dels nostres sistemes de detecció queden fraus que són tan poc habituals que seria molt difícil descobrir-los fins i tot amb una acurada investigació. Per a aquests és molt important que les companyies comparteixin informació, que hi hagi fòrums en què els casos més estranys es facin conèixer i s'eviti així que es tornin a repetir.

El nostre recorregut per la recerca sobre el frau no acaba aquí ni avui. El novembre del 2002 anirem a Boston, on ens reunirem els grups de recerca que treballem sobre aquest tema arreu del món. Nosaltres serem els únics europeus convidats i proposarem una idea nova: que el control de frau es faci per tipologies i sempre per etapes. És encara una idea molt emergent, però estem segurs que constituirà un fort pas endavant.

Esperem que amb aquestes paraules us haurem donat una idea concisa del nostre treball.

2. El paper d'aquesta recerca en el desenvolupament d'innovacions per al sector assegurador del nostre país

Les xifres de frau tant a Catalunya com a Espanya són realment alarmants. Les estadístiques de frau en l'assegurança publicades recentment per ICEA indiquen un total de 46.227 fraus descoberts l'any 2001, dels quals gairebé un 20 % foren comesos a Catalunya. Aquestes xifres, ja prou significatives, recullen només una part del frau comès, atès que responen a la informació facilitada per un conjunt de 24 entitats asseguradores, les quals representen únicament el 13,23 % de les primes totals emeses en el sector. L'import reclamat en els sinistres en què es va descobrir frau sumava 94 milions d'euros dels quals únicament es varen pagar 19 milions aproximadament. La lluita contra el frau va produir un estalvi net (una vegada descomptades les despeses d'investigació) del 80 % dels imports reclamats.

L'assegurança de l'automòbil és sense cap mena de dubte la més afectada: del total de fraus descoberts, un 90 % afectava l'assegurança de l'automòbil amb un estalvi brut de 56 milions d'euros. És, per tant, la que mereix una atenció més important, ja que la seva contractació és obligatòria per a tots els conductors. Durant els darrers anys s'ha qüestionat la gestió i tarificació d'aquest tipus d'assegurança i ha estat més que freqüent l'aparició de resultats tècnics negatius per a les companyies que operen en aquesta branca. És de tots ben coneguda la dificultat que avui en dia té la gent jove a l'hora de contractar una assegurança per a la seva motocicleta. La prima que s'ha de pagar gairebé pot ser igual o superior al preu del mateix vehicle. Això comptant que trobi una companyia que vulgui assegurar-la. Quina és la raó d'aquest comportament? Les companyies fan referència a un notable increment de la sinistralitat, tant en termes de nombre de sinistres com dels seus costos. Al mateix temps, ningú no acaba d'entendre aquesta situació. I això s'agreuja perquè un nombre elevat d'assegurats mai no arriba a declarar cap sinistre, simplement perquè la sort ha jugat al seu favor.

Els factors que provoquen un increment de la sinistralitat són ben coneguts en l'entorn assegurador. L'edat del conductor, l'antiguitat del carnet o la zona de circulació del vehicle són alguns dels factors de risc més importants i tots són tinguts en compte a l'hora de calcular les primes o els preus que els assegurats han de pagar. Ens podem preguntar si les asseguradores fan alguna cosa per pal·liar l'aparició de comportaments no esperats, com ara el frau. Segurament ens respondrien que sí. La justificació més senzilla seria dir que tot queda reflectit en el component de la prima que recull les desviacions en sinistralitat. Tanmateix, quan les asseguradores entren, com ha estat el cas al nostre país, en una dinàmica de mercat i lluiten per incrementar la seva contractació, pot ser que aquest component sigui el que doni més marge per a jugar, que les companyies comencin a infravalorar els riscos assumits, que les provisions no siguin suficients i que els problemes de solvència facin la seva aparició.

Controlar el frau és, per tant, fonamental per al mercat assegurador. I és que si no es lluita contra aquest tipus de comportament, l'actitud d'uns quants repercutirà en l'economia de tots.

Les principals entitats asseguradores del nostre país, conscients de la influència que el frau té en els seus balanços, han pres els últims anys una actitud de lluita i han desenvolupat una sèrie d'accions que ajuden a combatre el frau. En aquest sentit i juntament amb la presa de deci-

sions sobre com actuar a nivell intern (formació de pèrits, gratificacions pel descobriment de fraus) han confiat en l'ús d'eines que facilitin la investigació de sinistres i, com ja hem dit, la reorientin. La implicació del món empresarial ha permès molta de l'activitat investigadora que hem desenvolupat a la Universitat de Barcelona, que ha donat fruits no solament a nivell teòric sinó també a nivell aplicat. En aquest sentit podem dir que el treball que ara us hem presentat respon a la demanda de transferència de tecnologia que reiteradament se sol·licita a la universitat.

Des de l'origen de les nostres investigacions hem disposat de bases de dades reals, de sinistres ocorreguts els últims anys a Catalunya i Espanya. Els resultats obtinguts ens han permès conèixer els perfils d'aquells assegurats que han incorregut en accions fraudulentas. Variables com l'edat del conductor assegurat han estat tractades de manera diferent de com se sol fer tradicionalment. Així, per exemple, si ser jove és una de les causes per a pagar una prima més alta en l'assegurança de l'automòbil (donada la major probabilitat de tenir un sinistre), en el context del frau és l'assegurat de 48-50 anys qui té una major probabilitat de cometre accions deshonestes. Probablement aquest assegurat té un fill o una filla jove que condueix el vehicle habitualment sense que això consti en la pòlissa. Si el fill té un accident, el pare es declararà culpable per a evitar la no cobertura del sinistre. És un cas típic, com diem a vegades, de manual.

A nivell empresarial, es podria dir que la investigació que hem realitzat ha estat feta a mida per a cada companyia asseguradora. La implementació d'un sistema de detecció i control s'ha de realitzar considerant la manera d'operar de cada entitat, tenint en compte la política de contractació de pòlisses i de tramitació de sinistres que la caracteritza. No obstant això, tal com hem posat de manifest en el treball premiat, els patrons de frau es poden definir a nivell sectorial, sent imprescindible continuar amb el treball realitzat no solament per incorporar noves metodologies teòriques que ens ajudin a millorar el percentatge de fraus detectats, sinó també per tenir en compte els canvis que es produeixen en el mercat assegurador.

3. Perspectives de la recerca i dels treballs en curs

Fins aquí esperem haver-vos convençut que és essencial reforçar els estudis sobre frau en particular i, anant una mica més enllà, sobre assegurances en general. Per exemple, s'ha de trobar una solució millor a l'existència de conductors no assegurats, s'han de compartir els arxius de sinistralitat per a evitar duplicitats en els pagaments.

La nostra missió, la del nostre grup de recerca, és treballar amb dedicació, esforç i tenacitat per tal de millorar els productes asseguradors i fer-los encara més equitatius.

Però també cal pensar a preparar nous productes, perquè la nostra societat canvia i ho fa ràpidament. Per exemple, el nostre país envelleix i s'haurà de començar a pensar en assegurances (públiques o privades) que permetin a la gent gran saber-se atesos quan arribin a una edat avançada i tinguin necessitats de dependència. Quelcom que fa unes dècades cobria la pròpia família, quan els fills tenien cura dels pares que es feien grans, avui ja no és tan habitual perquè molts tenen obligacions i el nombre de fills és significativament inferior.

La nova societat de la informació també requereix noves cobertures que puguin fer front als riscos derivats de la prestació de serveis en suport virtual.

I tots aquests exemples i molts altres són el motor de la recerca en assegurances que es fa avui. Nosaltres hi contribuïm tant com podem i també preparem els joves universitaris per tal que siguin competitius i capdavanters en el món professional. Cal que us diguem que si ens fixem en els països del nostre entorn veiem que la preparació que reben els nostres joves en aquesta matèria és molt avançada i això ho hem d'aprofitar.

En el nostre grup de recerca del risc en finances i assegurances de la Universitat de Barcelona mai no hem perdut de vista que calia mantenir molts contactes amb les empreses del sector assegurador i, tant com hem pogut, hem organitzat conferències per fer conèixer els nous avenços. Sempre hem tingut molt bona resposta i la sala d'actes de la facultat s'ha omplert de professionals del sector.

Per acabar, només us volem fer una reflexió final. El poeta anglès que sabia que el pitjor frau és enganyar-se a si mateix es deia Phillip James Bailey. Va morir fa exactament cent anys, però el que pensava és vigent avui. Si una entitat afirmés que els seus assegurats no defrauden mentiria. Si algú digués que el nostre país pot ser capdavanter sense un sector assegurador fort també diria una falsedat. Des de la universitat continuarem produint recerca. Esperem que ajudi el sector assegurador per a fer-lo, sens dubte, un dels més avançats del món.