



SHIFT

Cómo la IA avanzada y análisis documental ayudan a las aseguradoras a combatir el riesgo digital

Detección de fraude en documentos impulsada por IA

La detección de fraude en documentos mediante IA se está convirtiendo en una herramienta esencial, ya que los defraudadores utilizan cada vez más herramientas generativas para crear o alterar documentos de siniestros. Las aseguradoras están aprovechando ahora la detección avanzada de fraude en documentos con IA para identificar

facturas falsas, imágenes manipuladas y formularios manuscritos alterados que a menudo pasan desapercibidos en las revisiones manuales. Al aplicar esta tecnología en los procesos de gestión de siniestros, las aseguradoras pueden detectar el fraude de forma temprana, reducir pérdidas y proteger de manera más efectiva a los asegurados legítimos.

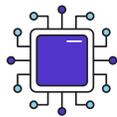


Cómo la IA avanzada y el análisis en documentos están ayudando a las aseguradoras a combatir el riesgo digital

AI La tecnología de IA ha dejado de ser exclusiva para expertos técnicos y ahora está al alcance de cualquier persona. Con herramientas como Midjourney, DALL-E 3 o Firefly disponibles para que cualquier usuario cree contenido, documentos, vídeos y archivos de audio con habilidades básicas, existen muy pocas barreras para el uso de estas tecnologías. Lamentablemente, esto también significa que se pueden generar o manipular documentos e imágenes utilizados en el sector asegurador.

Esto representa una amenaza completamente nueva para las aseguradoras, ya que tanto grupos organizados como defraudadores oportunistas están elevando su nivel de sofisticación. La expresión "luchar fuego con fuego" es totalmente aplicable. Veamos algunos de los usos fraudulentos más recientes y cómo la tecnología puede usarse para combatirlos.

Tecnología aplicable



IA Generativa

Ama de la inteligencia artificial que se centra en crear nuevos datos, contenidos o resultados basados en patrones aprendidos de conjuntos de datos existentes.



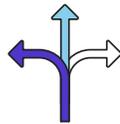
Machine Learning (ML)

Subcampo de la IA que permite a las máquinas aprender de los datos sin programación explícita, mejorando su rendimiento con la experiencia.



Análisis de redes

Proceso de recopilación y análisis de datos para identificar conexiones individuales dentro de una red más amplia.



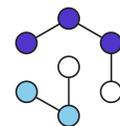
Aprendizaje supervisado

Un tipo de aprendizaje automático en el que el algoritmo se entrena con datos etiquetados y aprende a hacer predicciones basadas en este mapeo de entrada-salida.



Aprendizaje no supervisado

Un tipo de aprendizaje automático en el que el algoritmo identifica patrones y estructuras en datos no etiquetados sin orientación explícita.



Resolución (o reconstrucción) de entidades

Identificación y consolidación de entidades separadas en una fuente de datos que representan la misma entidad del mundo real.



Aprendizaje por refuerzo

Un tipo de aprendizaje automático en el que un agente aprende interactuando con un entorno.



Análisis de documentos

Un análisis que extrae metadatos, imágenes y texto de documentos para generar información que se puede utilizar en el aprendizaje automático.

Casos reales de uso de estas tecnologías para detectar y prevenir múltiples escenarios avanzados de fraude en documentos en aseguradoras

Exageración de los daños

Método de fraude: redes criminales organizadas simulan accidentes de coche, declarando daños exagerados. Usan herramientas de IA para manipular imágenes, facturas y generar evidencias falsas..

Impacto: la aseguradora paga siniestros inflados, lo que supone pérdidas significativas cuando se acumulan cientos de reclamaciones organizadas.

Enfoque de IA avanzada: Shift utiliza IA generativa para clasificar el tipo de imagen o documento y modelos predictivos multicapa para detectar imágenes generadas o manipuladas, reutilizadas de siniestros previos o fuentes públicas, alertando a los gestores sobre los casos más sospechosos.

Ejemplo de una imagen que los defraudadores pueden crear o editar mediante IA generativa. Shift analiza aspectos de la imagen, incluyendo el análisis de píxeles (detalle), para detectar cualquier inconsistencia o atributo inusual que podría pasar desapercibido en una inspección manual.



Análisis de informes manuscritos y bocetos de accidentes

Método de fraude: los partes de siniestro suelen presentarse en papel con escritura a mano y bocetos, que pueden contener errores involuntarios. Los defraudadores aprovechan la dificultad de revisar manualmente todos los detalles para alterar declaraciones oficiales, detalles del vehículo o descripciones de daños.

Impacto: las aseguradoras pueden pagar más de lo debido, lo que incrementa las primas para los clientes legítimos.

Enfoque de IA avanzada: clasificación con IA generativa seguida de OCR avanzado de Azure Document Intelligence para convertir texto manuscrito en datos estructurados.

El análisis documental de Shift puede identificar "Áreas de interés" en el documento para extraer más información a partir de casillas de verificación, por ejemplo:

La asistencia documental con IA generativa, parte del sistema de Case Management de Shift, puede resumir además documentos manuscritos para un análisis e investigación más rápidos.

DECLARACIÓN AMISTOSA DE ACCIDENTE

1. Fecha del accidente: 14-4-2024
 2. Hora: 10:15
 3. Localización: ESPAÑA
 4. Tipo: FURTO

5. Datos materiales:
 Vehículo distinto de A y B: No

6. Anegado (ver punto de registro):
 Nº de placa: **MANCIA**
 Apellidos: **GARCÍA RODRÍGUEZ**
 Dirección: **CALLE SERRANOS BAJO DERECHA**
 Código Postal: **28041**
 País: **ESPAÑA**
 Tel. o e-mail: **H.GARCIA@C.C.D.P.MADRID.COM**

7. Vehículo:
 Marca: **TOYOTA**
 Modelo: **YARIS**
 Matrícula o huella: **4254 LXR**
 País de matrícula: **ESPAÑA**

8. Anegado (ver punto de registro):
 Nº de placa: **HAPFRE**
 Apellidos: **POL**
 Dirección: **POL - 4234 SCLT BPO - HPP**

9. Conductor (ver punto de contacto):
 Nº de placa: **MANCIA**
 Apellidos: **GARCÍA RODRÍGUEZ**
 Fecha de nacimiento: **06/08/59**
 Dirección: **CALLE SERRANOS BAJO DERECHA**
 Código Postal: **28041**
 País: **ESPAÑA**
 Tel. o e-mail: **666 000 432**
 Permisos de conducir: **A, B**
 Fecha de expedición: **02.04.2019**
 Permisos válidos hasta: **B**

10. Indicar el punto de choque inicial con una flecha →

11. Datos especiales al vehículo A.

12. CIRCUNSTANCIAS:
 1. Poner un agua (o) en cada casilla que precede para personal al responsable de las circunstancias en el sitio.
 2. Estado atmosférico (paralelo): Falta de un obstáculo (horizontal) abriendo punto.
 3. Salto de un espacio (vertical) de un lugar privado, de un camino de tierra.
 4. Entrada a un espacio (vertical) a un lugar privado, a un camino de tierra.
 5. Entrada a una plaza de sentido contrario.
 6. Círculo por una plaza de sentido contrario.
 7. Colisión en la parte de atrás de otro vehículo que circulaba en el mismo sentido y en el mismo carril.
 8. Círculo en el mismo sentido y en el mismo carril.
 9. Cambio de carril.
 10. Abandonó.
 11. Giró a la derecha.
 12. Giró a la izquierda.
 13. Daba marcha atrás.
 14. Involuntariamente se introdujo a la circulación en sentido contrario.
 15. Venció la licencia.
 16. No respetó la señal de prohibición de adelantamiento en un cruce.
 17. No respetó la señal de prohibición de adelantamiento en un cruce.
 18. Indicar número de casillas marcadas.

13. Datos especiales al vehículo B.

14. Observaciones:
 15. Pinta de los conductores.
 16. Firma de ambos conductores en sellado (ver punto de contacto).
 17. Indicar el punto de choque inicial con una flecha →.

DECLARACIÓN AMISTOSA DE ACCIDENTE

1. Fecha del accidente: 14-4-2024
 2. Hora: 10:15
 3. Localización: ESPAÑA
 4. Tipo: FURTO

5. Datos materiales:
 Vehículo distinto de A y B: No

6. Anegado (ver punto de registro):
 Nº de placa: **MANCIA**
 Apellidos: **GARCÍA RODRÍGUEZ**
 Dirección: **CALLE SERRANOS BAJO DERECHA**
 Código Postal: **28041**
 País: **ESPAÑA**
 Tel. o e-mail: **H.GARCIA@C.C.D.P.MADRID.COM**

7. Vehículo:
 Marca: **TOYOTA**
 Modelo: **YARIS**
 Matrícula o huella: **4254 LXR**
 País de matrícula: **ESPAÑA**

8. Anegado (ver punto de registro):
 Nº de placa: **HAPFRE**
 Apellidos: **POL**
 Dirección: **POL - 4234 SCLT BPO - HPP**

9. Conductor (ver punto de contacto):
 Nº de placa: **MANCIA**
 Apellidos: **GARCÍA RODRÍGUEZ**
 Fecha de nacimiento: **06/08/59**
 Dirección: **CALLE SERRANOS BAJO DERECHA**
 Código Postal: **28041**
 País: **ESPAÑA**
 Tel. o e-mail: **666 000 432**
 Permisos de conducir: **A, B**
 Fecha de expedición: **02.04.2019**
 Permisos válidos hasta: **B**

10. Indicar el punto de choque inicial con una flecha →

11. Datos especiales al vehículo A.

12. CIRCUNSTANCIAS:
 1. Poner un agua (o) en cada casilla que precede para personal al responsable de las circunstancias en el sitio.
 2. Estado atmosférico (paralelo): Falta de un obstáculo (horizontal) abriendo punto.
 3. Salto de un espacio (vertical) de un lugar privado, de un camino de tierra.
 4. Entrada a un espacio (vertical) a un lugar privado, a un camino de tierra.
 5. Entrada a una plaza de sentido contrario.
 6. Círculo por una plaza de sentido contrario.
 7. Colisión en la parte de atrás de otro vehículo que circulaba en el mismo sentido y en el mismo carril.
 8. Círculo en el mismo sentido y en el mismo carril.
 9. Cambio de carril.
 10. Abandonó.
 11. Giró a la derecha.
 12. Giró a la izquierda.
 13. Daba marcha atrás.
 14. Involuntariamente se introdujo a la circulación en sentido contrario.
 15. Venció la licencia.
 16. No respetó la señal de prohibición de adelantamiento en un cruce.
 17. No respetó la señal de prohibición de adelantamiento en un cruce.
 18. Indicar número de casillas marcadas.

13. Datos especiales al vehículo B.

14. Observaciones:
 15. Pinta de los conductores.
 16. Firma de ambos conductores en sellado (ver punto de contacto).
 17. Indicar el punto de choque inicial con una flecha →.

Manipulación de facturas por incapacidad laboral

Método de fraude: beneficiarios fraudulentos de indemnización laboral y discapacidad crean documentos y facturas ficticias con IA generativa para obtener pagos rápidos

Impacto: redes de manipulación dentro de empresas han generado millones en costes adicionales para aseguradoras.

Enfoque de IA avanzada: reconocimiento de caracteres para extraer información clave, comparar datos y detectar anomalías e inconsistencias en facturas y fechas.

Automatización de búsquedas manuales extensas

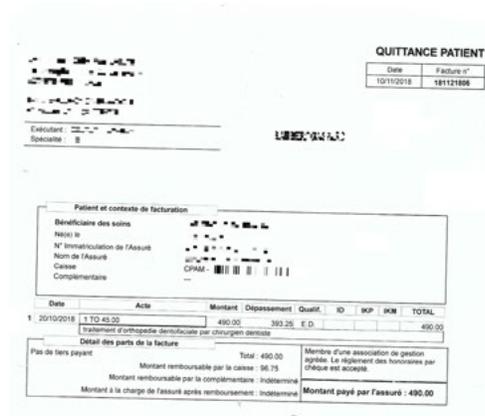
Método de fraude: los defraudadores usan IA para crear evidencias falsas y reutilizar documentos e imágenes previas obtenidas de internet.

Impacto: se estima que hasta 1 de cada 10 siniestros de hogar son fraudulentos, y la revisión manual de imágenes es lenta y costosa.

Enfoque de IA avanzada: comparación instantánea de documentos e imágenes con bases de datos internas y fuentes externas para detectar reutilización.

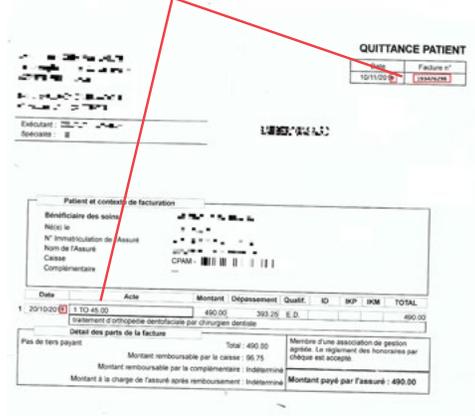
Este ejemplo muestra cómo un defraudador en una región francófona ha cambiado la fecha de la factura pero no ha modificado el número de referencia del documento, que también contiene detalles de la fecha.

Document original (2018) internet



Document original (2018) internet. This is a patient receipt (QUITTANCE PATIENT) from 2018. The date is 10/11/2018 and the invoice number is 181121806. The receipt details a dental procedure (traitement d'orthopédie dentofaciale par chirurgien dentiste) with a total amount of 490.00. The patient's name is Nélis le, and the insurance company is CPAM. The receipt is issued by the association of management (Membre d'une association de gestion agréée).

Document modifié (2019)



Document modifié (2019). This is a modified patient receipt (QUITTANCE PATIENT) from 2019. The date has been changed to 20/10/2019, while the invoice number remains 181121806. The receipt details the same dental procedure with a total amount of 490.00. A red line highlights the date change. The patient's name is Nélis le, and the insurance company is CPAM. The receipt is issued by the association of management (Membre d'une association de gestion agréée).

Cancelación de viaje por enfermedad falsa

Método de fraude: defraudadores oportunistas alegan enfermedad para cancelar viajes y recuperar el dinero, a menudo por errores de planificación.

Impacto: las aseguradoras pagan sin poder demostrar el fraude por falta de evidencias

Enfoque de IA avanzada: el OCR analiza rápidamente formularios manuscritos, estructura los datos y realiza comprobaciones básicas (fechas de síntomas, viaje y tratamiento) para detectar inconsistencias antes de pagar.



Conclusión

El fraude digital está aumentando en volumen y complejidad, pasando desapercibido en controles manuales y basados en reglas. El fraude técnico avanzado requiere detección técnica avanzada, siempre varios pasos por delante y aprendiendo de los patrones actuales para anticipar futuros fraudes.

Para saber más sobre la detección de fraude en documentos impulsada por IA de Shift y cómo las aseguradoras pueden aprovechar esta tecnología avanzada, contacta con nosotros o solicita una demo.

SHIFT

Sobre Shift Technology

Shift Technology ofrece soluciones de toma de decisiones basadas en IA para beneficiar al sector asegurador y a sus clientes de manera global. Nuestros productos permiten a las principales aseguradoras del mundo mejorar los ratios combinados mediante la optimización y automatización de decisiones clave a lo largo del ciclo de vida de las pólizas. Las soluciones de Shift ayudan a mitigar el fraude y riesgos, aumentar la eficiencia operativa y ofrecer experiencias óptimas a sus clientes.

Más información en www.shift-technology.com/es.