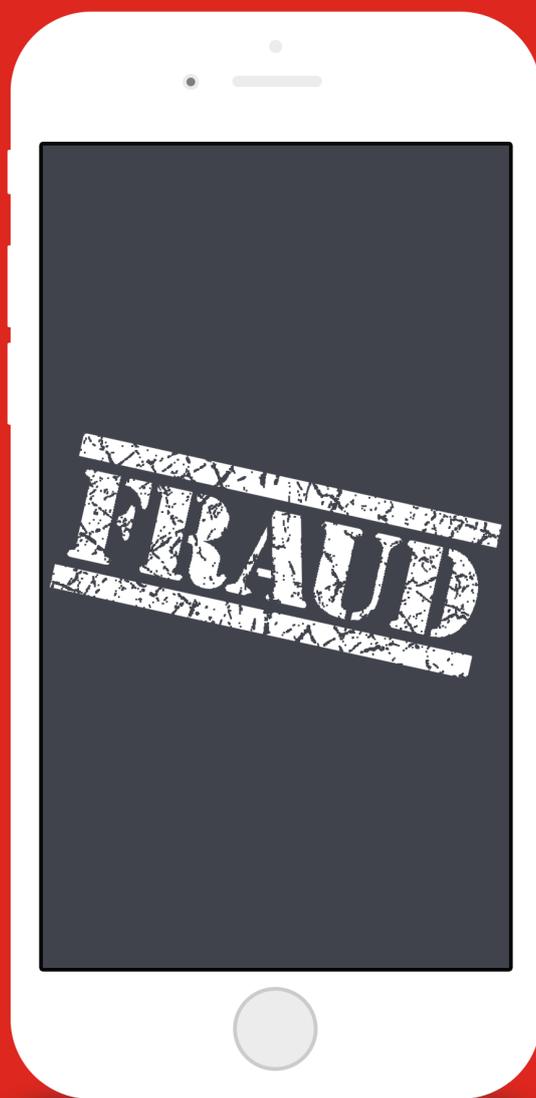




Informe CPP del Fraude en el Seguro Móvil



Índice

- 1.- Presentación del ‘Informe CPP del Fraude en el Seguro Móvil’
 - 2.- Qué es el Fraude
 - 3.- Tipos de fraude
 - 4.- Denuncias por sustracción de móviles
 - 4.- El fraude en cifras
 - 5.- Perfil del defraudador
 - 6.- Mapa del fraude
 - 7.- Prevención y lucha contra el fraude.
-

Presentación del “Informe CPP del Fraude en el Seguro Móvil”

CPP España dispone de un amplio equipo en el Área de Clientes de Seguro Móvil, desde la que se presta a las aseguradoras un servicio de gestión íntegra de la actividad del seguro fuertemente orientada al customer care y a la detección del fraude. Desde este equipo, se ha instrumentado una estructura antifraude y se ha puesto en marcha una específica Unidad de Fraude con recursos propios y en estrecha colaboración con el Front Office. Desde esta unidad se elabora el **Informe del Fraude en el Seguro Móvil**, que este año alcanza su segunda edición.

El ‘Informe del Fraude en el Seguro Móvil’ tiene como principal objetivo ilustrar la foto general del fraude en el ámbito del Seguro Móvil en España, basándose en la experiencia de CPP, a partir de las 250.000 pólizas gestionadas en 2014 por la compañía dentro de sus 5 programas de Seguro Móvil activos con los principales operadores.

El estudio es el fruto del trabajo cercano con las compañías de seguros y los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado y establece las principales cifras de fraude, la tipología más recurrente de esta conducta delictiva y dibuja el perfil medio del defraudador del Seguro Móvil según la experiencia de CPP en España.

Qué es el Fraude

El fraude comprende todas las acciones que realizan los asegurados para obtener un beneficio que no les corresponde. En esta situación, la mayoría de los asegurados que actúan fraudulentamente para obtener un beneficio no son conscientes de que pudieran estar cometiendo un delito tipificado en el código penal.

El fraude siempre ha ido acompañado de una falta de reproche por parte de la sociedad. Posiblemente, como muchas veces el fraude va vinculado a una “previa pérdida económica” y muy pocos casos son denunciados, se intenta excusar la actuación del individuo como un mal menor.

Esta percepción social no se corresponde con la realidad, ya que el Código Penal establece penas de prisión para las estafas de tipo básico que superen los 400 euros. Por tanto, se trata de algo muy serio.

«Denunciar un falso robo de teléfono móvil es delito»

Denunciar un “falso robo” del teléfono móvil *nos convierte en defraudadores* frente a una compañía de seguros, pero un falso robo de un teléfono móvil en una comisaría implica mucho más. En primer lugar porque la Comisaría tendrá que dedicar personal para investigar un hecho delictivo grave, como es un robo, normalmente con violencia, o buscar a unos delincuentes que no existen.

Se trata de un delito tipificado en el artículo 457 del Código Penal, entre los delitos contra la Administración de Justicia. La simulación del delito está penada con multas que van desde los seis a los doce meses de prisión y una condena por estafa puede acarrear hasta 3 años de cárcel.

Los agentes investigan todas las denuncias que se realizan para actuar en consecuencia contra los presuntos autores, pero si se demuestra la falsedad de lo manifestado la supuesta víctima se convierte en autor de una estafa. Asimismo, en el caso de que el fraude quede demostrado tras la investigación policial, el defraudador, junto con el cumplimiento de la sanción y/o pena establecida, deberá asumir los costes de dicha investigación.

Tipos de Fraude en el Seguro Móvil

Antes de pasar a definir los distintos tipos de fraude con los que nos podemos encontrar hay que tener presente la diferencia que existe entre los casos de fraude Directo e Indirecto.

Fraude Directo

Es el fraude detectado directamente y de forma activa durante las gestiones realizadas con el cliente, bien por evidencias apreciadas por los agentes y tramitadores de CPP o bien por los Cuerpos y Fuerzas de seguridad del Estado.

Fraude Indirecto

Se considera como fraude indirecto el abandono por parte del cliente de la continuidad de una incidencia declarada tras el inicio de las indagaciones, bien por no enviar la documentación requerida o bien porque el cliente decide anular la incidencia o cancelar la póliza sin completar las gestiones de la incidencia iniciada.

Nos podemos encontrar con tipos de fraude como los descritos a continuación:

Simulación de robo:

El propietario del teléfono, por distintas razones, simula el robo de su terminal o exagera las circunstancias convirtiendo un hurto en un robo con violencia.

Ocultar o falsear datos en el instante de la contratación de la póliza:

El tomador, con la colaboración de un tercero, miente deliberadamente sobre las circunstancias o el bien asegurado porque de otra manera no cumpliría con las condiciones establecidas por la aseguradora en la póliza para suscribir el seguro.

Agravamiento de la incidencia:

Se quiere obtener un beneficio injusto, simulando daños y/o lesiones de mayor gravedad.

Simulación de accidentes:

Forzar un daño mayor que el realmente ocurrido durante el accidente que cubre la póliza.

Modificación de las condiciones de la incidencia:

De este modo se consigue que la incidencia pase a estar cubierta por las condiciones de la póliza contratada. Por ejemplo, en el caso de asegurados que no tienen cobertura contra pérdida del terminal, pero sí contra robo, simulan el robo del mismo.

Denuncias por sustracción de teléfonos móviles

Desde el Ministerio de Interior se ha registrado un importante crecimiento en el número de denuncias por sustracción del móvil en España. Concretamente ha habido un incremento del 28% en tan solo en dos años.

TIPO DE OBJETO	AÑO		
	2011	2012	2013
TELÉFONO MÓVIL	158.047	188.991	203.645

** Estas cifras contemplan hurto, hurto en el interior de vehículo, robo con fuerza en las cosas, robo con fuerza en las cosas en el interior de vehículo y robo con violencia o intimidación.*

Este incremento en el número de denuncias también ha ido acompañado de un incremento en las denuncias falsas constatado en diferentes ocasiones por los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad.

- En 2012 las simulaciones de delito crecieron un 16% y se detuvo a 3.081 personas que denunciaron hechos inexistentes o alteraron la verdad de lo sucedido.
- La Jefatura Superior de Policía de Valencia ha detenido, solo en los 2 primeros meses de 2015, a 30 personas por los delitos de estafa y simulación de delito, al presentar una denuncia en la que decían haber sido víctimas de un delito de robo con violencia para cobrar del seguro, para ocultar un gasto inconfesable o reparar un móvil dañado.

NOTA: En función del tipo de Seguro Móvil puede contemplarse únicamente la reposición del terminal sustraído en el caso de tratarse de un robo con violencia. Determinados programas gestionados por CPP también contemplan la reposición en el caso de hurto.

El Fraude en cifras

El crecimiento en el fraude en el Seguro Móvil se enmarca dentro de un alza generalizada en los distintos fraudes a las aseguradoras. Según los últimos datos publicados por UNESPA - Asociación Empresarial del Seguro - , se ha registrado un incremento generalizado en los últimos años. Solo en 2014 se detectaron 156.000 intentos de fraude a las aseguradoras.

CPP en cifras

Dispone de cinco programas de Seguro Móvil con los principales operadores.

Gestiona cinco tipologías diferentes de pólizas de Seguro Móvil.

Gestionó 250.000 pólizas de Seguro Móvil 2014

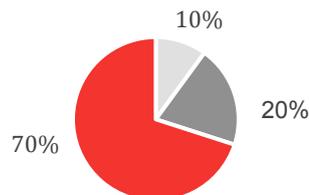
Tramitó 66.113 siniestros en 2014

Gestionó 1477 casos de fraude

Ahorro en euros 488.606

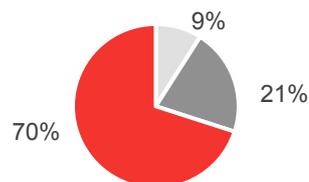
Momentos en los que puede producirse Fraude Directo y Fraude Indirecto según nuestra experiencia

Momentos en los que se produce el Fraude Directo



- Momento de la entrega del terminal siniestrado
- Momento de la contratación
- Momento de la declaración y de la entrega de la documentación

Momentos en los que se produce el Fraude Indirecto



- Cancelación de la póliza por parte del cliente
- Falta documentación que se solicita al cliente
- Cancelación de la incidencia

**Datos obtenidos en base a las pólizas gestionadas por CPP España dentro de sus programas de móvil basados en los casos de fraude detectados por nuestro equipo y analizados y revisados internamente.*

Fraude por tipo de terminal

El 60% de los casos de fraude detectados por CPP España están asociados a terminales de maras de alta gama. Tan solo 4 de cada 10 casos se concentran en móviles de media o baja gama.

Perfil del defraudador

Según su experiencia, CPP ha dibujado el perfil medio del defraudador del Seguro Móvil en España. Los datos más llamativos analizados desde nuestra Unidad de Fraude son los siguientes:



Mapa del Fraude

Del total de los casos de fraude detectados por CPP España, Cataluña, con un 22,44% de los casos, Andalucía, con un 20,83% y Madrid, con un 16,89%; se sitúan a la cabeza de un ranking que cierran La Rioja, Ceuta y Melilla, Cantabria y Navarra, por debajo del 1%.

El hecho de que Cataluña, Andalucía y Madrid registren los porcentajes más altos coincide con que estas Comunidades incluyan las principales capitales españolas, factor determinante como pudimos apreciar en el perfil del defraudador y condicionante por el volumen de pólizas gestionadas en base a su población.

Comunidad Autónoma	Casos de Fraude	%
Catalunya	307	22,44%
Andalucía	285	20,83%
Madrid	231	16,89%
Valencia	107	7,82%
Islas Canarias	87	6,36%
Islas Baleares	58	4,24%
País Vasco	57	4,17%
Galicia	56	4,09%
Castilla – La Manca	48	3,51%
Castilla y León	30	2,19%
Murcia	22	1,61%
Extremadura	17	1,24%
Aragón	16	1,17%
Asturias	14	1,02%
Navarra	12	0,88%
Cantabria	8	0,58%
Ceuta y Melilla	7	0,51%
La Rioja	6	0,44%

Prevención y lucha contra el Fraude

El “Informe CPP del Fraude en el Seguro Móvil” pone de manifiesto la existencia de una amplia actividad fraudulenta en los seguros de terminales móviles. Esta actividad, sumada al alto nivel de incidencias existente en el sector del seguro de terminales móviles, en comparación con las incidencias de otros ramos, evidencia la necesidad de una permanente alerta en la operativa.

Es muy importante que se trabaje de manera simultánea en los siguientes aspectos:

- **Prevención.** Las compañías deberán tomar todas aquellas medidas que resulten apropiadas en el diseño del producto y en el momento de la contratación.
- **Detección.** Para tratar los posibles fraudes de manera estructurada y sistematizada, teniendo previamente definidos los procedimientos a seguir.
- **Sanción.** No solo desde la justicia, sino como parte pendiente de las compañías.
- **Disuasión.** Publicitar información disuasoria y dar visibilidad a las sanciones y penas para demostrar al defraudador el riesgo que asume.

En este sentido, CPP se encuentra fuertemente comprometida en la lucha contra el fraude para lo cual continuará su labor diaria de customer care e investigación en busca de la excelencia en el servicio, tanto por la salvaguarda de los intereses de todos los asegurados como por el mantenimiento de una Industria del Seguro fuerte y saludable.

Visita nuestra web: ww.cpp.es