

EL TRUCO OCULTO EN EL RELATO

Con los índices de fraude al alza en los sectores financieros, de servicios públicos y del sector asegurador en particular, en parte como consecuencia lógica de la recesión, resulta apremiante que las organizaciones tomen en serio la lucha contra este fenómeno, el cual seguramente va a sentirse con mayor fuerza en los días por venir.

La tecnología AVS (siglas en Inglés de Soluciones Avanzadas de Validación) unifica la tecnología de punta y las mejores técnicas y habilidades de entrevista para ayudar a identificar factores de riesgo en conversaciones telefónicas, como las que se tienen con solicitantes o reclamantes; al tiempo que garantiza el mantenimiento del adecuado balance entre la necesidad de un servicio amigable al cliente, con la imperiosa urgencia de identificar riesgos de fraude en las transacciones del día a día.

Lanzado en 2002, AVS es un proceso de identificación de riesgos que muchos confunden con "detectores de mentiras". Para ser justos, esta Solución NO es un detector de mentiras. Es mucho más que eso.

En la actualidad existe ya en nuestro medio, y en otras partes del mundo, un creciente número de Soluciones implementadas, tanto en el sector asegurador como en el de banca, servicios financieros, leasing, y en el sector público de beneficios; los cuales han producido beneficios tangibles, incluyendo importantes economías, mejora en el sentimiento de satisfacción de los clientes e incremento en la eficiencia de otras actividades claves de los negocios.

Además de la detección de fraudes, AVS es una herramienta de gran utilidad para agilizar los reclamos o solicitudes de aquellos clientes que en verdad se merecen un trato especial, ya que sus pretensiones son totalmente genuinas. Pensemos en el valor de esto. Las aseguradoras ahora pueden evaluar el riesgo en una solicitud de seguro, una solicitud de crédito, un reclamo por un siniestro, por una transacción no autorizada en una entidad financiera, una solicitud de empleo, y cualquier otra situación en la cual Usted necesite saber de inmediato si la persona que le habla le está diciendo la verdad.

Funcionalidad. AVS unifica la tecnología y la técnica para ayudar a identificar y enfocarse en los factores de riesgo en una

conversación. La poderosa tecnología de Voice Risk Analysis (VRA) detecta una variedad de factores emocionales en las palabras habladas y, mediante un verdadero análisis en tiempo real, permite identificar cuáles de las palabras o frases dichas por la otra persona le resultan "problemáticas" a ella misma. La evaluación con VRA se combina con habilidades del operador, como la técnica denominada Análisis de Integridad de la Narración, la cual ayuda a detectar otros indicadores verbales y vocales de "problemas". Finalmente, técnicas avanzadas de entrevista son agregadas a la fórmula. Esta combinación proporciona indicadores confiables de riesgo revelados durante una conversación, lo cual lleva a una identificación precisa de los principales factores a validar.

La tecnología VRA produce por sí sola un poderoso análisis computarizado de riesgos en una conversación. Los niveles pre existentes de estrés de la persona (que pueden variar de manera considerable) son tenidos en cuenta antes de aplicar cualquier modelo de evaluación. Ello asegura que cada análisis sea diseñado para acomodarse a las circunstancias psicológicas de cada individuo, en el momento justo en que

sus respuestas están siendo analizadas.

La tecnología trabaja con sofisticados algoritmos capaces de evaluar los cambios de voz en cada segmento de la conversación, evidenciando señales de verdad, incertidumbre, mentira, y más. Los casos determinados como de bajo riesgo pueden ser en consecuencia tramitados de inmediato con total confianza, mientras que aquellos que indican niveles de riesgo relevantes son direccionados al personal adecuado para una evaluación más profunda.

Seguramente será casi inevitable que se produzca un enorme incremento en el número de casos de intentos de fraude por parte de "oportunistas"; quienes, desesperados por quedarse sin ingresos por la caída de las ventas, la recesión económica o el endurecimiento del crédito disponible, decidan recurrir a "financiarse" a costa de las aseguradoras, los bancos o los organismos del gobierno encargados de otorgar subsidios y auxilios. Inevitable también será que esta nueva avalancha afecte los bolsillos de los empresarios privados y del Erario, mucho más allá de lo que se calcula. La Solución AVS entrega un método robusto para detectar a los defraudadores oportunistas y

presenta una herramienta ideal para detenerlos, una vez comprendan que el riesgo de ser descubiertos mintiendo supera sus cálculos iniciales.

Los viejos modelos de scoring, útiles para detectar a defraudadores profesionales, de poco sirven para identificar a un cliente que siempre se ha comportado honestamente; y que ahora, llevado por el desespero, intentará balancear su presupuesto defraudando a la aseguradora o entidad financiera que lo ha servido durante mucho tiempo.

En resumen, a pesar de lo que muchos piensan sobre la naturaleza humana y lo inevitable del fenómeno del fraude, las empresas pueden ahora contar con una herramienta altamente efectiva, que brinda soluciones reales en tiempo real, para validar el nivel de riesgo en el trámite de solicitudes o de reclamos de cualquier naturaleza, con niveles de confiabilidad nunca antes alcanzados. Las organizaciones dinámicas, que buscan combatir el fraude y minimizar su impacto, pueden ahora ir mucho más lejos en su tarea de reunir evidencia tangible para la toma de decisiones, a la vez que le envían un poderoso mensaje a cualquiera que se vea tentado a

cometer un acto fraudulento en su contra.

asr@une.net.co