



NASSIVERA.TECH

CAPACITACIÓN PARA PRODUCTORES ASESORES DE SEGUROS SOBRE EL FRAUDE

Potenciando la confianza con los agentes de cambio

Sistema one by one

Toda venta de seguros, la llegada del cliente, la denuncia de un siniestro, siempre nos encuentra uno a uno, el momento de la verdad nos encuentra cara a cara desarrollando conversaciones.

Los invitamos a participar de esta capacitación, cuyo lema es:

“EL FRAUDE AL SEGURO
NO ES SOLO UNA IDEA”

“Más allá del fraude: Protegiendo tu cartera y a tus clientes en un nuevo escenario”

El fraude en seguros ha evolucionado, volviéndose más sofisticado y presente en cada etapa del ciclo de vida de la póliza. Enfocarse únicamente en la detección tardía es un enfoque reactivo. Esta capacitación propone un cambio de paradigma: entrenar a los productores y brokers como la **primera línea de defensa** en la prevención del fraude, protegiendo tanto los activos de la compañía como la confianza de los asegurados.

Nuestra propuesta es una experiencia de inmersión práctica, que dota a los profesionales de herramientas innovadoras para detectar, gestionar y prevenir el fraude desde el momento cero, con un enfoque particular en la etapa de suscripción.

1. Objetivos

Objetivos Generales

Capacitar a los productores y brokers en la identificación proactiva de riesgos de fraude.

Fortalecer la cultura de prevención y cuidado del cliente dentro de la red comercial de la compañía.

Presentar metodologías y herramientas de vanguardia para enfrentar el fraude de manera efectiva.

Objetivos Académicos Específicos

Identificar los nuevos patrones y tipologías de fraude que se manifiestan en el mercado actual.

Aplicar la Entrevista Cognitiva como técnica clave para obtener información precisa y veraz de los clientes.

Reconocer los indicadores de alerta (banderas rojas) en las etapas de suscripción y emisión de pólizas.

Desarrollar una visión integral del productor como asesor en la prevención del fraude, destacando su impacto directo en la rentabilidad y el éxito del negocio.

Incorporar herramientas del **Coaching Ontológico** para la generación de conversaciones efectivas y los principios de la ontología del lenguaje.

2. Contenido temático

La situación actual del fraude en seguros:

¿Dónde estamos y cómo se manifiesta?

Anatomía del fraude: Perfiles, modalidades

y el impacto económico en la industria.

El cliente como protagonista: Cómo la prevención

del fraude se alinea con la protección y el cuidado del asegurado.

Detección temprana: Fraude en la suscripción:

La primera y más crucial barrera.

Metodologías de vanguardia: Introducción a la Entrevista

Cognitiva y su aplicación práctica, el uso de la Programación Neurolingüística y la Ontología del lenguaje.

Herramientas para la acción: Habilidades de

escucha activa, reconocimiento de patrones verbales y no verbales, y técnicas del Coaching Ontológico.

3. Dinámica de la Capacitación

La presentación integra una **práctica inmersiva** que permite a los participantes aplicar de forma inmediata las técnicas aprendidas. Al finalizar, se realizarán **entrevistas en vivo, de carácter selectivo**, que no solo servirán para ejercitar la conversación, sino también para dejar un registro tangible del grado de conformidad y los aprendizajes clave de los participantes.

Estas entrevistas de audio, transformadas en un **podcast**, se difundirán posteriormente a los participantes, ofreciendo un valioso material de refuerzo y un testimonio de la experiencia vivida.

4. Información importante

Dirigido a: Productores Asesores de Seguros, Brokers y sus dependientes que suscriben y atienden siniestros.

Duración: 2 horas + debate + dinámica de resultados

Lugar: Sede de La Caja de Seguros, Ciudad de Buenos Aires.

Fecha: A confirmar.

Inversión: A confirmar.

5. Detalle de la propuesta

Esta presentación es un punto de partida.

Queda a su disposición nuestro equipo para diseñar e implementar un **entrenamiento de profundización y de alto rendimiento**, enfocado en la práctica intensiva de la Entrevista Cognitiva y la simulación de casos reales. Este entrenamiento está especialmente diseñado para aquellos productores y líderes que deseen entrenar a los integrantes de sus organizaciones.

Esta propuesta busca no solo informar, sino también generar un compromiso con la capacitación y la modernización de los procesos de prevención de fraude en su red comercial. Se invita a los participantes a llevar este tipo de formación a sus organizaciones.

6. Qué vamos a encontrar en esta capacitación

La capacitación con el sistema **ONE ByONE** representa una propuesta de valor completamente diferente para los profesionales del seguro traspasando las metodologías tradicionales. No se trata de una charla o un curso teórico, sino de una **experiencia de inmersión total** que prepara a los asesores para enfrentar el fraude de manera práctica e innovadora desde el momento de la suscripción y toda la vigencia de una póliza.

Todos los ramos presentan un componente de fraude, en este encuentro veremos las principales variables.

¿Qué hace a **one by one** diferente?

Inmersión práctica: A través de la simulación de un estudio de radio, los participantes se sumergen en un entorno real. Equipados con micrófonos y auriculares, practican técnicas de **Entrevista Cognitiva** y otras habilidades clave. Esta metodología les permite experimentar, cometer errores y aprender en un espacio seguro, lejos de la presión de un caso real.

Entrenamiento sensorial: Un aspecto distintivo de la capacitación es el uso de una venda en los ojos durante los ejercicios. Esto no es solo un detalle, es una técnica que agudiza el resto de los sentidos, obligando a los participantes a concentrarse en la entonación, el ritmo de la voz y el lenguaje no verbal del entrevistado, elementos cruciales para detectar inconsistencias en una conversación telefónica que también puede aplicarse al encuentro presencial.

Aprendizaje colaborativo: Los participantes actúan como entrevistadores y observadores, brindándose feedback constructivo en tiempo real. Esto acelera la curva de aprendizaje y crea una comunidad de profesionales mejor preparados para el futuro de la industria.

ONE By ONE no solo transmite conocimientos sobre el fraude, sino que transforma a los participantes en agentes de cambio, equipándolos con las herramientas y la mentalidad necesarias para proteger la integridad del sector asegurador de manera proactiva y efectiva. Es un modelo de aprendizaje del siglo XXI, diseñado para los desafíos de hoy.

7. Contenidos

Apertura: El Productor como primera línea de defensa

(15 minutos)

Bienvenida y contextualización: Iniciamos con una pregunta poderosa: “¿Sabían que la primera y más efectiva barrera contra el fraude no es un algoritmo, sino ustedes mismos?”. Conectamos con su rol de venta con un rol de **suscripción proactiva** y **gestión de riesgos**.

Introducción al Tema: Explicamos por qué el fraude es un problema para todos, no solo para la compañía. El fraude aumenta los costos, encarece las primas y afecta la credibilidad del mercado. El objetivo es convertir la prevención de fraude en un beneficio directo para ellos, no solo una obligación. Visión del “triángulo del fraude” y los desafíos para provocar un cambio.

Modalidades a tener en cuenta en la suscripción y al momento del siniestro

Ontología del lenguaje y PNL como herramientas:

Presentamos estos conceptos de forma sencilla. La **ontología del lenguaje** nos enseña que el lenguaje crea realidades, y la **PNL** nos ayuda a entender cómo las personas piensan a través de su comunicación (verbal y no verbal).

Explicamos que aplicaremos estas herramientas para:

Detectar incoherencias en el discurso del cliente.

Comunicar el valor del seguro de forma honesta, evitando tentaciones de fraude.

Fortalecer la relación de confianza con los asegurados.

Módulo de Detección: Escuchar lo que no se dice (45 minutos)

Variables de detección tradicionales:

Repasamos rápidamente las «banderas rojas» clásicas para mostrar que no las ignoramos, pero que vas más allá.

Ejemplos:

Contratación de pólizas muy complejas en poco tiempo.

Primera contratación de una póliza.

Falta de interés en detalles importantes de la cobertura.

Urgencia desmedida.

Disposición a pagar primas muy altas sin preguntar por las condiciones.

Prevenir el LA y FT

Aplicación de la Ontología del Lenguaje y la PNL

(El Núcleo de la Charla):

El Verbo “Hacerse Cargo”: Explicamos que una persona que busca defraudar evita **hacerse cargo** de la realidad.

Su lenguaje estará lleno de evasivas, justificaciones y “peros”.

Patrones de Lenguaje:

Generalizaciones: “Todos los seguros son iguales”, “siempre pasa esto”. El defraudador a menudo generaliza para evadir la responsabilidad de su caso particular.

Distorsiones: “Yo no hice nada, el auto se chocó solo”. Fíjate en cómo el cliente distorsiona la realidad para acomodarla a su conveniencia.

Eliminaciones: El cliente omite información crucial. Aprende a hacer preguntas que llenen esos vacíos. Ejemplo: “Usted me dice que el auto estaba estacionado. ¿Me podría contar quién lo vio por última vez o si hubo testigos?”.

Lenguaje Corporal (PNL):

Micro-expresiones: Un breve gesto de desprecio, nerviosismo o una sonrisa forzada pueden revelar mucho.

Movimientos Oculares: La PNL sostiene que la dirección de los ojos puede indicar si alguien está recordando algo (genuino) o construyendo una historia (mentira). *Ejemplo práctico:* Pídele a un voluntario que te «mienta» sobre un recuerdo y observa sus ojos.

Congruencia: El factor más importante. ¿Coincide lo que dice (palabras), cómo lo dice (tono) y lo que hace (gestos)? Si no hay **congruencia**, algo no cierra.

Módulo de venta y suscripción: La Comunicación que fortalece no comprar siniestros

(30 minutos)

El Productor como “Maestro de la claridad”: Invierte el chip. En lugar de solo vender, el productor debe ser un **consultor de riesgos**. Esto significa que su principal objetivo es que el cliente entienda lo que compra y acepte las condiciones.

Preguntas Abiertas y Escucha Activa:

En lugar de solo decir, hacemos preguntas que obliguen al cliente a dar más información.

Ejemplos:

“¿Qué expectativas tiene usted de esta póliza?”

“¿Qué lo llevó a buscar un seguro en este momento?”

“¿Puede describir exactamente lo que pasó en el accidente?”

Cierre y preguntas: (15 minutos)

Resumen de Puntos Clave:

Recapitula los conceptos más importantes:

El productor es la primera línea de defensa.

El lenguaje (verbal y no verbal) es una poderosa herramienta de detección.

La comunicación clara y honesta fortalece el negocio.

Mensaje Final: Invitación a la acción de la audiencia.

Recordamos que esta es una habilidad que los diferencia y que no solo los protege del fraude, sino que también los convierte en profesionales de élite en el mercado.

Sesión de Preguntas y Respuestas: Espacio para un diálogo con la audiencia.

Facilitador



José Luis Nassivera Lanza

Liquidador de siniestros – Periodista de investigación – Practitioner en PNL – Coach Ontológico – Técnico en Seguridad Ciudadana – Esp. en Criminalística y estudio de la conducta humana – CEO NASSIVERA TECH

jose@nassivera.tech

Cel.: 11 58152743