

**DOCUMENTO CON
RECOMENDACIONES ANTIFRAUDE
PARA
INTERMEDIARIOS Y
AGENTES INSTITORIOS**

RESOLUCION 38477 SSN

**Normas sobre Políticas, Procedimientos y Controles
Internos para combatir el fraude**

Índice

PRINCIPIOS GENERALES	3
1. RESOLUCION 38477 – MARCO TEORICO Y FUNDAMENTOS	3
2. POLITICA DE PREVENCION DE FRAUDES	3
3. SUJETOS ALCANZADOS	3
4. TOLERANCIA CERO	4
DEFINICIONES	4
5. CONCEPTUALIZACION DE FRAUDE	
GUIA DE RECOMENDACIONES	
6. GUIA DE RECOMENDACIONES, PREGUNTAS Y DATOS A RECABAR, PARA LA ADOPCIÓN DE MEDIDAS DE SEGURIDAD ANTIFRAUDE, CON FOCO EN LAS SIGUIENTES ETAPAS	5
6. a) PROPUESTA DEL CONTRATO DE SEGURO – SUSCRIPCION	5
6. b) ENDOSO O MODIFICACION DEL CONTRATO ORIGINAL	5
6. c) MOMENTO EN QUE SE COBRAN LAS PRIMAS	6
6. d) MOMENDO DE RECIBIR LA DENUNCIA ADMINISTRATIVA	6
CAPACITACION	
8. PLAN DE CAPACITACION CONTINUA	6
9. MANUAL ANTIFRAUDE	7

PRINCIPIOS GENERALES

1. Resolución 38477 – Marco teórico

El presente documento ha sido diseñado en el marco del manual y demás acciones y recomendaciones contenidas en la Resolución N° 38477, dictada por la Superintendencia de Seguros de la Nación con la intención de combatir el fraude.

La ley 20.091 instituye el poder de policía en materia de seguros a cargo de la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN, en orden regular a la actividad aseguradora, reaseguradora y de intermediación, resolviendo dicha entidad:

Consolidar el proceso de fortalecimiento del sector asumiendo el compromiso de seguir posicionando al seguro como un sector cada vez más relevante de la economía nacional.

Asimismo, es del máximo interés del GRUPO SURA desarrollar todas las políticas y acciones necesarias para prevenir el fraude y/o cualquier otro tipo de delito en el marco de las actividades.

El fraude en el sector seguro es un comportamiento malicioso y delictivo, que constituye materia de preocupación en el mundo entero, en cuanto representa un grave riesgo y del cual derivan daños financieros y a la reputación, así como altos costos sociales y económicos, no sólo para el sector de seguros sino para la comunidad en su conjunto.

2. Política sobre prevención de fraudes

GRUPO SURA establece las pautas generales para la prevención y lucha contra el fraude en el Mercado Asegurador, definiendo medidas orientadas a disuadir, prevenir, detectar, denunciar y reparar el daño ocasionado por el fraude en Seguros.

3. Sujetos alcanzados

De cumplimiento obligatorio para las compañías del grupo, empleados, oficinas, sucursales y filiales en todo el país, agentes institorios, brokers de seguros, productores, niveles ejecutivos y gerenciales. Asimismo, se procurará involucrar en las Políticas Antifraudes a los proveedores y personas relacionadas con la actividad de las compañías

4. Tolerancia Cero

Si por cualquier motivo se tiene una sospecha sobre un posible fraude en un siniestro, investigaremos y determinaremos los pasos necesarios a seguir, debiendo tomar todas las medidas posibles para obtener las pruebas firmes que respalden la sospecha.

En caso de ser confirmada la sospecha y reunidas las pruebas, GRUPO SURA aplicará todas las medidas necesarias para avanzar en la investigación y perseguirá la sanción de los involucrados.

DEFINICIONES

5. Conceptualización de Fraude

FRAUDE: Toda acción u omisión realizada con engaño, ardid y otro artificio que tenga como finalidad obtener un provecho patrimonial e ilegítimo a través de un contrato de póliza.

Se puede caracterizar como toda Actividad deshonesta capaz de causar una pérdida financiera real o potencial a cualquier persona o entidad incluyendo robo de dinero u otros bienes por parte de empleados o personas ajenas a la entidad y en la que el engaño es usado al mismo tiempo, inmediatamente antes o después de la actividad. Esto también incluye falsificaciones deliberadas, ocultamiento, destrucción o uso (o tentativa) de documentación falsificada con la intención de utilizarla para dentro del giro normal de los negocios o la utilización indebida de información o de una posición determinada para beneficio personal.

En materia de seguros es la situación que se produce cuando se provoca intencionalmente un siniestro o simulado su acaecimiento o falseado la verdadera magnitud de sus pérdidas reales, para obtener deliberadamente, un beneficio ilícito, lesión que se causa en el patrimonio de GRUPO SURA, por un individuo externo o interno, en forma no violenta, por medio de engaño y con intención de lucro.

El fraude tiempo atrás no era combatido por parte de las aseguradoras, tampoco desarrollaban medidas de prevención efectivas, hasta que este flagelo comenzó a perjudicar en gran medida a las entidades aseguradoras y estas se vieron obligadas a aumentar primas para cubrir siniestros fraudulentos. El fraude era aceptado como un riesgo inevitable por una cuestión de imagen de solvencia.

A comienzos de la década de los 90, las aseguradoras en forma mancomunadas comenzaron a tomar acciones en conjunto para prevenir y combatir el fraude.

Hoy ya no se trata solamente de prevenir y combatir sino también “disuadir”.

El fraude es cometido por el propio asegurado, por los terceros, abogados requirentes, por auxiliares de la actividad y diversos canales de comercialización, y también por personal interno de las Compañías de Seguros.

Las formas de cometerlos incluyen las modalidades como; engaño, aserción de lo que es falso o disimulación de lo verdadero, artificio, astucia, maquinación, abuso de confianza o cualquier otro ardid.

Se requieren conocimientos tanto legales como específicos del negocio para llevar a cabo las investigaciones, detectando los puntos que pudieran configurar una maniobra fraudulenta

GRUPO SURA privilegia la transparencia con los clientes y procura cumplir con sus compromisos contractuales, motivo por el cual busca una conducta similar respecto de los clientes y de la red comercial.

6. Guía de recomendaciones, preguntas y datos a recabar, para la adopción de medidas de seguridad antifraude, con foco en las siguientes etapas:

a. Propuesta del contrato de seguro. Suscripción

En lo que hace a la suscripción de riesgos, se debe poner especial atención en los siguientes aspectos

- I. Acreditar la identidad de la persona asegurable
- II. Datos personales completos, con teléfonos personales, celulares y laborales
- III. Ofrecer el producto que verdaderamente necesita el cliente
- IV. Determinar si tuvo una compañía anterior
- V. Motivo por el cual llega a la empresa
- VI. Mail de referencia y uno secundario
- VII. Actividad laboral y/o profesión. En el caso de ser empleado, ampliar lugar y actividades.
- VIII. En lo posible se recomienda inspección de los bienes o en reemplazo solicitar fotografías.

b. Endoso o modificación del contrato original.

- I. En el caso de recibir un pedido de endoso, se debe tomar especial atención los aumentos de suma asegurada en relación con los bienes a riesgo.

- II. Se debe tener presente que un endoso, puede traer aparejado algún intento de denuncia de siniestro próximo por lo cual estos casos, una vez recibido el endoso, se debe realizar una inspección o solicitar fotos de los bienes a riesgo.
 - III. Si luego se recibe una denuncia de siniestro, debe ser tomada con especial atención e investigar en detalle.
 - IV. En los endosos, se debe acompañar una explicación del cliente, sobre la base de preguntas que le hace la empresa para saber cuáles son sus motivos para realizar esta ampliación o modificación.
 - V. Se debe notificar al cliente que realiza un endoso, que, de recibir un siniestro cercano a la fecha de la modificación, se examinará el caso por especialistas. Igualmente notificarlo de que se deberá realizar una inspección de los bienes
- c. En que se cobran y liquidan las primas.
- I. Tener presente el pago de varias cuotas en el mismo momento, puede ser que un siniestro ya se haya materializado y al estar la póliza impaga, se espere un tiempo para denunciar.
- d. De recibir una denuncia de siniestro.
- I. Se recomienda recibir a denuncia de un siniestro mediante el uso de formularios sugeridos. Estos formularios serán entregados en el momento de realizar la capacitación en cada empresa.
 - II. El análisis de la denuncia de un siniestro, debe contener todos los antecedentes sobre el movimiento de la póliza, sobre la base de lo mencionado en los puntos a), b), y c).

7. Plan de capacitación continua

- I. En base a lo determinado por la Resolución 38.477 GRUPO SURA por intermedio de personal propio o de estudios tercerizados, podrá realizar un plan de capacitación continua a los intermediarios y agentes institorios.
- II. En dicha capacitación se implementarán las estrategias para la prevención, detección y disuasión del fraude en seguros.
- III. La agenda de dichos cursos será informada oportunamente.

8. Manual Antifraude

- I. GRUPO SURA posee el manual antifraude recomendado por la Resolución 38477. El mismo está a disposición para cualquier consulta.
- II. Asimismo, destacamos que GRUPO SURA se encuentra comprometido con la lucha contra el fraude y la colaboración activa con la Superintendencia de Seguros de la Nación, que ha catalogado a estas acciones como Política de Estado.