

Diretrizes de Prevenção à Fraudes

1. Objetivo

Este documento tem como objetivo orientar parceiros, fornecedores e terceiros com os quais a companhia mantém relacionamento comercial com relação às diretrizes adotadas na prevenção à fraude em linha com o estabelecido por meio da Circular SUSEP nº. 344/2007 que dispõe sobre os controles internos específicos de prevenção à fraude.

2. Definição de fraude em Seguros

A CNSEG apresenta em sua página um quadro com as definições de fraude em seguros mais utilizadas no mercado segurador, conforme apresentado a seguir:

Definição de Fraude	Fonte Autor
Qualquer ato intencional destinado ao recebimento de indenização ou benefício a que de outro modo não se teria direito, praticado na contratação ou no curso do evento previsto no contrato, e mesmo após sua ocorrência.	Código de Ética do Mercado de Seguros, Previdência Complementar e Capitalização • Cap. VII • Art.21
A fraude é o contrário da boa-fé. Ela inviabiliza o seguro, porque altera a relação de proporcionalidade que deve existir entre o risco e a mutualidade, rompendo o equilíbrio econômico do contrato.	Sergio Cavallieri Filho • Programa de Responsabilidade Civil • 7ª Edição 2007
Tentativa deliberada de um segurado de requisitar o pagamento de sinistro (total ou parcial) sem que as ocorrências previstas na apólice para tal requisição tenham acontecido.	M.Martin Boyer, Universidade de Montreal – Canadá
Fraude é enganar a seguradora para obter ganho financeiro ou contratar apólice de seguros.	Association of British Insurers (ABI) – UK
Qualquer representação falsa feita por uma pessoa requisitando pagamento de sinistro ou subscrevendo uma apólice.	New Hampshire Department of Justice – USA
Fraude é qualquer ato enganoso deliberado perpetrado contra ou pela companhia seguradora, corretor, prestador de serviço ou segurado com o propósito de obter ganho financeiro não garantido. A fraude ocorre durante o processo de contratação e utilização do seguro.	Insurance Fraud Inc. – USA
Qualquer conjunto de artifícios com o fim de receber uma indenização a que de outro modo não se teria direito, independentemente da maneira como tal efetivamente se apresente.	Machado, Meyer, Sendacze e Opice Advogados
Fonte: CNSeg – Proteção ao Seguro Conceitos (2016)	

3. Fraude em Seguros

A fraude em seguro é o ato pelo qual alguém engana o segurador por meio de falsas informações na contratação do seguro tendo como objetivo a redução do valor de prêmio. No sinistro, a fraude pode ocorrer no aviso ou no processo de regulação, com o objetivo de obter o pagamento de indenização cujo valor é indevido.

No mercado segurador as práticas de fraude ocorrem de forma oportunista podendo ser realizadas, por exemplo, pelo segurado ao omitir informações na contratação da apólice que poderiam levar à recusa de sua proposta ou ao registrar um aviso de sinistro distorcendo as causas de sua ocorrência para obter o pagamento de indenização. Por isso, devem ser foco de uma análise detalhada casos de cadastro em que os clientes se recusem a fornecer informações para sua identificação.

4. Impactos da Fraude no Mercado Segurador

A fraude em Seguros causa impactos significativos para as seguradoras em decorrência do princípio do mutualismo, que implica no compartilhamento de perdas e ganhos entre as entidades do mercado segurador, o que significa que todas as entidades do mercado acabam prejudicadas pela fraude.

O combate à fraude deve garantir a proteção ao bom segurado e o pressuposto da boa-fé. O aumento das fraudes provoca implicações no resultado das seguradoras, tendo em vista que um dos elementos utilizados na formação de preço do prêmio de seguro é a sinistralidade. A fraude aumenta de forma artificial o índice de sinistralidade, por meio de ocorrências fraudulentas que levam a despesas com perícia e pagamentos de indenização de sinistro indevido, conseqüentemente, leva a um reajuste do valor de prêmio, o que afeta de forma negativa o resultado financeiro.

A fraude também pode ocasionar risco de exposição de imagem perante os segurados, prestadores de serviços, mercado e órgãos reguladores; além de prejudicar o acesso do seguro a novas camadas sociais por conta do seu encarecimento.

A impunidade, a ineficiência da estrutura de controle interno, o enfraquecimento dos valores morais e sociais e as pressões econômicas são alguns fatores que viabilizam as fraudes no mercado segurador, por este motivo é importante a manutenção de uma estrutura de governança e controles internos efetiva que mitigue o risco de ocorrências de operações fraudulentas.

5. Fraudes mais comuns por ramo

Fraude	Prestamista	Vida	Saúde	Automóvel	Fiança
Fornecer informações falsas na proposta para contratação do seguro	X	X	X	X	X
Omitir doença preexistente de conhecimento do contratante, quando do preenchimento da declaração pessoal de saúde	X	X	X		
Automutilar propositalmente membros do corpo	X	X			
Contratar seguro para pessoa com doença terminal	X	X			
Contratar seguro para pessoa já falecida	X	X			
Omitir a preexistência de invalidez do contratante	X	X			
Simular o falecimento do contratante, estando o mesmo vivo	X	X			
Suicídio premeditado	X	X			
Incluir na relação de segurados, pessoa que seja colaborador, e não possua vínculo com o estipulante (no caso de apólice de vida de grupo)		X			
Alteração de procedimentos médicos			X		
Empréstimo de carteira do Seguro Saúde para utilização de terceiros			X		
Forjar reembolso de consultas médicas que não ocorreram			X		
Superfaturamento de remédios e materiais			X		
Aumentar os danos após o acidente, com finalidade de elevar os prejuízos, para recebimento do valor total do veículo				X	
Colidir intencionalmente com a finalidade de obter vantagens com o conserto de danos antigos, ou com o recebimento do valor total do veículo				X	
Dados do Perfil do condutor/CEP pernoite do veículo incorreto.				X	
Omitir a existência do causador do acidente (inversão de responsabilidade/culpa)				X	
Simular furto/roubo				X	
Troca de condutor				X	
Apresentação de documentos falsos para locação de imóvel					X

Fonte: Elaborado com base em Monitor das Fraudes (2016)

6. Controles utilizados na Prevenção a Fraude

- Processo de Conheça Seu Cliente | Parceiro Comercial;
- Atualização cadastral periódica;
- Completude da formalização das operações realizadas pela seguradora por meio de análise do risco aceito e proposta/apólice devidamente formalizadas;
- Monitoramento contínuo das operações realizadas pelos clientes, como por exemplo: alteração no perfil segurado, cobertura contratada, sinistros avisados, com o objetivo de visando detectar atividades que possam apresentar indícios de fraude;
- Manter e divulgar canal de denúncia;
- Realizar treinamento contínuo para os colaboradores e parceiros comerciais.

7. Penas previstas para o crime de Fraude

A fraude é um crime previsto na legislação penal, levando um dispositivo especial no Código Penal Brasileiro (Decreto-Lei 2.848/1940), prevê diversas modalidades de fraude, comparáveis ao estelionato.

Art. 171 - Obter, para si ou para outrem, vantagem ilícita, em prejuízo alheio, induzindo ou mantendo alguém em erro, mediante artifício, ardil, ou qualquer outro meio fraudulento, cuja pena é reclusão, de um a cinco anos, e multa.

§ 1º - Se o criminoso é primário, e é de pequeno valor o prejuízo, o juiz pode aplicar a pena conforme o disposto no art. 155,

§ 2º - Nas mesmas penas incorre quem:

Fraude para recebimento de indenização ou valor de seguro:

V - Destroí, total ou parcialmente, ou oculta coisa própria, ou lesa o próprio corpo ou a saúde, ou agrava as consequências da lesão ou doença, com o intuito de haver indenização ou valor de seguro.

8. Canal de Denúncia

A Too Seguros disponibiliza um Canal de Denúncia direto, seguro e confidencial, para que você possa enviar seu relato.

Todos os Colaboradores, Parceiros, Fornecedores ou Terceiros com os quais a Companhia mantém relacionamento comercial e que tiverem conhecimento ou qualquer suspeita em relação a alguma operação apresente indícios de fraude devem reportar imediatamente por meio do Canal de Denúncias (canaldedenuncias@tooseguros.com.br).

As comunicações recebidas são tratadas de forma confidencial pela área de Governança, Riscos e Compliance. O Colaborador, Parceiro, Fornecedor ou Terceiros com os quais a Companhia mantém relacionamento comercial, deve evitar qualquer forma de publicidade interna ou externa relativa à comunicação que tenha realizado ou que tenha a intenção de realizar, exceto se requerido de forma legal.

9. Informação Importante

Este material faz parte do Programa de Treinamento de Prevenção à Fraudes da Too Seguros e destina-se aos seus Colaboradores, Parceiros, Fornecedores e Terceiros com os quais a Companhia mantém relacionamento comercial.

A Too Seguros utiliza informações de fontes que acredita ser confiáveis. Entretanto, não se responsabiliza pelo uso ou interpretação deste material. Não autoriza sua reprodução ou disponibilidade para circulação sem prévia autorização.

Destaca-se ainda que este documento não constitui uma opinião ou recomendação de qualquer natureza e seu conteúdo pode sofrer alterações sem aviso prévio.

10. Referências consultadas

- CNSeg | Proteção ao Seguro | Conceitos. Disponível em: <http://www.cnseg.org.br/cnseg/central-de--servicos/protecao-ao-seguro/conceitos.html>. Acesso em: Setembro/2016.
- Monitor das Fraudes. Disponível em: <http://www.fraudes.org/showpage1.asp?pg=171>. Acesso em Setembro/2016.

Fale com a Too Seguros

Central de Atendimento (CAC)

Para consultas e informações sobre apólices e sinistros: **0800 775 9191**

2ª a 6ª feira, das 8h às 20h

Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)

Para reclamações, cancelamentos, sugestões, elogios e informações gerais sobre produtos e serviços:

0800 776 2252

Diariamente 24 horas

Atendimento Deficiente Auditivo e de Fala: 0800-776-2253

Diariamente 24 horas

Ouvidoria

Se você já falou com a nossa Central de Atendimento, mas não conseguiu resolver o que precisava, a Ouvidoria da Too está preparada para buscar alternativas para melhorar sua experiência com os nossos serviços.

Atendemos em dias úteis (exceto feriados) das 9h às 18h (horário de São Paulo/SP).

0800 776 2254 ou ouvidoria.seguradora@tooseguros.com.br

Too Seguros

www.tooseguros.com.br