

CARTILHA
DE PREVENÇÃO
À FRAUDE

EMPRESA DO GRUPO

CAIXA
seguradora

1. INTRODUÇÃO

Mundialmente as fraudes ameaçam os governos, as corporações, os negócios e a sociedade, independentemente do grau de desenvolvimento de cada país. Dentre as razões do crescimento de fraudes, destacam-se os seguintes fatores: a perda de valores morais e sociais, a impunidade, a insuficiência dos sistemas de controle e problemas econômicos.

A PREVISUL como empresa Membro do Grupo Caixa Seguradora, valoriza o comportamento ético refletido na integridade, lealdade e honestidade dos profissionais que dela participam, e ciente de sua responsabilidade social na implementação de ações de repressão ao crime, estabeleceu como conceito de atividade de Prevenção à Fraude o conjunto de ações, processos e sistemas capazes de detectar, analisar, comunicar e monitorar as ocorrências com indícios de fraude.

Consciente de que para combater é preciso reconhecer, foi elaborada a presente cartilha com o objetivo de orientar seus colaboradores quanto as diretrizes estabelecidas em relação à prevenção à fraude, explicitando, dentre outros aspectos o que vem a ser fraude, como são classificadas e que procedimentos devem ser adotados quando da identificação de operações com indícios de fraude.

2. GANHOS ASSOCIADOS À PREVENÇÃO À FRAUDE

- Preservação e valorização da imagem;
- Alavancagem do Resultado Técnico-Operacional;
- Alinhamento com as melhores práticas do mercado;

Os impactos da fraude repercutem sobre os Clientes, rompendo o equilíbrio econômico do contrato. É uma barreira ao crescimento do mercado e impõe altos custos operacionais.

A PREVISUL como empresa do GRUPO CAIXA SEGURADORA envida esforços na prevenção à fraude mediante:

- Cooperação com as autoridades públicas;
- Adequação de processos internos;
- Adoção de melhores práticas; e
- Capacitação técnica.

3. PRINCIPAIS DESAFIOS NA PREVENÇÃO À FRAUDE

São três os principais desafios das ações de prevenção à fraude:

- Desvincular a imagem da fraude da imagem do crime sem vítimas;

Toda fraude acarreta prejuízo diretamente a PREVISUL e em consequência para nossos Clientes e à Sociedade.

- Punição dos fraudadores;

Sendo qualificado o crime, o cometimento da fraude deve ser punido nos termos da lei.

- Levar à reavaliação das visões que o público em geral têm em relação à fraude.

4. CONCEITO

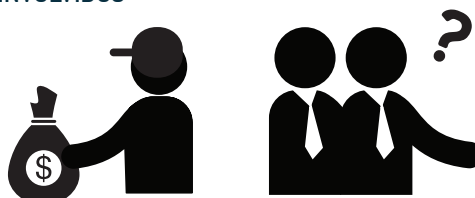
Fraude é uma ação de má-fé que visa a obtenção de vantagens para si ou para outrem, mediante engano e abuso da confiança e da ingenuidade de pessoas. É a utilização deliberada de artifício visando a obtenção de vantagem indevida ou majorada.

Entende-se por fraude relevante, aquela em que o montante de recursos desviados implique ajustes nas demonstrações financeiras.

A fraude é classificada em função:

- Dos agentes envolvidos;
- Do modo em que é cometida;
- Do momento em que é cometida.

FRAUDE EM FUNÇÃO DOS AGENTES ENVOLVIDOS



Fraude Externa

Praticada por agentes externos (segurados, beneficiários, prestadores de serviço, indicadores, corretores, etc.), sem constatação do envolvimento ou comprometimento de empregados, estagiários, terceirizados ou temporários da CAIXA SEGURADORA e Empresas controladas.



Fraude Interna

Cometida por agentes internos (empregados, estagiários, terceirizados ou temporários da Previsul) pela ação ou omissão de informações em benefício próprio ou que gere prejuízo à empresa.

FRAUDE EM FUNÇÃO DO MODO EM QUE É COMETIDA



Fraude Premeditada

Ocorre na contratação de produtos com intenção deliberada de cometer fraude.



Fraude Oportunistista

Ocorre quando sinistros são deliberadamente “exagerados” ou falsificados, a partir de uma ocorrência legítima.

FRAUDE EM FUNÇÃO DO MOMENTO EM QUE É COMETIDA



- Na administração de contratos;
- No cumprimento de obrigações contratuais;
- Nos processos corporativos.

5. REGULAMENTAÇÃO BÁSICA

- Resolução CNSP 60, de 3 de Setembro de 2001 - Estabelece sanções administrativas e disciplina sua aplicação às pessoas físicas ou jurídicas que realizam ou intermediam operações de seguro, resseguro, capitalização ou previdência complementar.
- Circular SUSEP 344, de 21 Jun 2007 - Dispõe sobre os controles internos específicos para a prevenção contra fraudes.
- Política de Prevenção à Fraude (PO 009).
- Manual de Gerenciamento do Risco de Fraude nos Processos (MN AES 007).

6. OBRIGAÇÕES DA PREVISUL

- Indicar um diretor responsável pela implementação de controles internos voltados à prevenção à fraude.
- Desenvolver estudos sobre o risco da empresa serem objeto de fraude.
- Estabelecer uma política de prevenção, detecção e correção de fraudes, que inclua diretrizes sobre o oferecimento de notícias de práticas de fraudes aos órgãos de repressão, bem como sobre avaliação de riscos na contratação de funcionários e no desenvolvimento de produtos.
- Elaborar critérios e implementar procedimentos de identificação de riscos de fraude.
- Manter registro de fraudes detectadas, notícias de práticas de fraude comunicadas aos órgãos de repressão e condenações resultantes dessas notícias.
- Manualizar e implementar procedimentos de prevenção, monitoração e identificação de fraudes.
- Elaborar e executar programa específico de treinamento contra fraudes para os empregados e pessoas com as quais mantenha relacionamento comercial.
- Elaborar e executar programa de auditoria interna para validação da estrutura de controles internos de prevenção à fraude.
- Submeter ao conhecimento e homologação da Gerência de Controles Internos - GERCI, todas as rotinas operacionais, especificações e otimizações a serem implementadas para desenvolvimento de um sistema de prevenção à fraude.
- Direcionar à GERCI todas as consultas provenientes de órgãos externos quanto à existência de contratos e/ou processos de aceitação de risco ou de regulação de sinistros sobre os quais recaiam suspeita de fraude.
- Promover a inclusão de itens sobre a prevenção à fraude nos manuais normativos pertinentes à sua área de atuação.
- Atender às solicitações efetuadas pela GERCI na forma e prazo por ela estabelecidos.
- Promover, anualmente, por meio da AUDITORIA, o envio do relatório circunstanciado à SUSEP – Superintendência de Seguros Privados, elaborado por auditores independentes, sobre os critérios adotados para avaliação da exposição ao risco de fraude e a adequação, aos riscos existentes, tanto dos critérios elaborados quanto dos procedimentos implementados.
- Implementar mecanismos para quantificar a fraude.

7. AÇÕES REQUERIDAS NA PREVENÇÃO À FRAUDE



Fonte: FENASEG

8. TRATAMENTO DA DOCUMENTAÇÃO

A documentação que serviu de base para o estudo sobre o risco da PREVISUL serem objeto de fraude, bem como toda documentação relativa às operações, inclusive referente às investigações realizadas, aos procedimentos adotados e ao pagamento de sinistros devem ficar à disposição dos órgãos de controle e fiscalização no mínimo por 5 anos, contados a partir do término de vigência da operação e/ou encerramento da transação.

Por sua relevância, as informações relativas aos indícios de fraude são absolutamente CONFIDENCIAIS, razão pela qual os profissionais responsáveis por sua geração, aquisição, disponibilização e trâmite devem cuidar para que assim sejam tratadas, considerando as seguintes orientações constantes da Política de Segurança da Informação e do Manual Normativo de Classificação da Informação:

- Trata-se de informação que necessita de sigilo absoluto na organização e que, caso seja exposta, pode causar impactos financeiros e de imagem indesejáveis para a PREVISUL.
- A classificação desse tipo de informação implica citação explícita no documento das pessoas ou perfis autorizados a ter acesso à mesma.
- A informação confidencial deve ser protegida de alterações e estar disponível apenas às pessoas ou entidades pertinentes e autorizadas.
- A informação classificada como confidencial, possui prazo indeterminado de validação, até a sua desclassificação, se houver.
- A informação confidencial é pessoal e intransferível.
- Quando veiculada em papel impresso ou em mídias removíveis, deve ser armazenada em local seguro, trancado e de acesso restrito.
- Quando armazenada eletronicamente, deve possuir mecanismo de controle que permita acesso somente às pessoas ou entidades autorizadas.
- Quando se tornar desnecessária ou havendo cópias em número excessivo, deve ser destruída fisicamente.
- Somente o gestor da informação confidencial autoriza sua divulgação, independentemente da forma de veiculação.
- A transferência de informação confidencial em papel impresso é realizada, de preferência, pessoalmente ou por meio de serviço de entrega autorizado e confiável.
- Para transferência de informação confidencial em meio eletrônico, é utilizado programa criptográfico e de assinatura digital.
- É vedada a transferência de informação confidencial via fac-símile.
- A geração e as movimentações de informação confidencial são registradas no documento e o registro contém o nome do Gestor da informação, o nome do Custodiante (fiel depositário), a data de geração da informação e a data de transferência ou de cópia.

9. RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS

Em caso do descumprimento das exigências legais, estão previstas as seguintes sanções:

1. Advertência

A pena de advertência será aplicada ao titular de cargo de diretor, administrador, conselheiro de administração, fiscal ou assemelhado, direta ou indiretamente responsável pela prática de infrações à legislação de prevenção à fraude.

2. Multas Pecuniárias

Deixar de adotar, no prazo fixado, as medidas que tenham sido determinadas pela SUSEP;
Não enviar à SUSEP as informações periódicas, no prazo previsto e de acordo com as instruções e modelos adotados, ou encaminhá-las de forma incorreta, incompleta ou dissimuladas;
Infringir disposição legal ou infralegal, quando não prevista sanção específica; e
Omitir informações ou não atender, no prazo e na forma fixados, as determinações da SUSEP.

10. COMUNICAR UM INDÍCIO DE FRAUDE



Para denunciar um indício de fraude, independentemente dos agentes envolvidos, você poderá utilizar o CANAL DE DENÚNCIAS DO SITE DA PREVISUL OU DO GRUPO CAIXA SEGURADORA, ou diretamente a Auditoria Interna da Previsul. O CANAL DE DENÚNCIAS foi criado em cumprimento a Resolução CNSP nº 118, de 22 de dezembro de 2004, que estabeleceu a criação de um canal para recepção e tratamento de informações acerca do descumprimento de dispositivos legais e normativos aplicáveis a sociedade supervisionada, com previsão de procedimentos específicos para proteção do prestador e da confidencialidade da informação.

“O canal de denúncias possui controles que impossibilitam a identificação do denunciante”.

Para tanto, serão acatadas como pertinentes as informações caracterizadas como denúncias, se possível com a indicação ou encaminhamento de evidências, e que tenham por base:

- A descrição de ocorrência que possa ser caracterizada como infração a normas e procedimentos vigentes, internos ou externos;
- A indicação de situação que tenha o indício de vantagem financeira ou comercial envolvendo empregados, terceirizados, estagiários ou colaboradores da PREVISUL;
- O recebimento de comunicados, propostas e ofertas de qualquer tipo que possam infringir normas e procedimentos internos e externos;
- A transmissão de mensagens indevidas utilizando o nome da PREVISUL, solicitando informações bancárias ou a atualização de dados cadastrais.

11. ACESSO AO CANAL DE DENÚNCIAS



O Canal de Denúncias da PREVISUL e do GRUPO CAIXA SEGURADORA estão disponíveis nos seus respectivos endereços eletrônicos.

12. INDICATIVOS DE FRAUDE

- Clientes e beneficiários com antecedentes criminais e restrições financeiras.
- Clientes com vários contratos de Seguros (acumulação de riscos) na Seguradora ou múltiplas contratações em congêneres.
- Cliente com histórico de sinistros.
- Contratação de seguro com Limite Máximo de Indenização superior à capacidade econômico-financeira do Segurado.
- Informações falsas e/ou omissão de dados na Proposta que impliquem na avaliação do risco (p. ex., na Declaração Pessoal de Saúde) ou nos laudos de vistorias.
- Interesse segurável sob suspeição (indicação de beneficiários sem aparente relação com o Cliente).
- Alteração de valor da apólice próxima da data de ocorrência de sinistro.
- Qualidade da documentação apresentada.
- Data de Aviso de Sinistro próxima à data de contratação do Seguro (menos de 30 dias).
- Aviso de Sinistro tardio.
- Ausência de nexos causal nas ocorrências de sinistro.

13. INDICATIVOS DE FRAUDE RAMO VIDA

- Contratação de seguro com doença preexistente.
- Segurado falecido antes da data da contratação do seguro.
- Designação de beneficiário que não tenha sido feita pelo Segurado.
- Segurado com doença terminal ou 1ª contratação com idade avançada.
- Informações falsas na proposta de seguro, na data de atendimento médico, na causa mortis ou na causa da invalidez, no período de convalescença.
- Pagamento de prêmio do seguro pelo Beneficiário.
- Ausência de interesse segurável.
- Documentação falsa ou falsificada.
- Suicídio.
- Simulação de morte ou acidente e automutilação.
- Emissão de proposta com data de vigência posterior à data de ocorrência do sinistro.
- Exercício ilegal da Medicina ou identificação de médico com histórico de suspeição em processos anteriores.
- Recorrência do mesmo médico como signatário de vários laudos que guardam similaridade entre si.
- Incluir na relação de segurados, pessoa que seja funcionário, e não possua vínculo com a empresa estipulante