

# CARTILHA DE PREVENÇÃO À FRAUDE



# SUMÁRIO

Introdução	3
Ganhos associados à prevenção à fraude	3
Conceito e principais desafios	3
Regulamentação básica	4
Obrigações da Previsul	4
Tratamento da documentação	5
Responsabilidades administrativas	5
Como comunicar um indício de fraude	5
Indicativos de fraude em seguros	6
Indicativos de fraude no ramo Vida	6

# Introdução

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

A Previsul valoriza o comportamento ético, refletido na integridade, lealdade e honestidade dos profissionais que dela participam. Ciente de sua responsabilidade social na implementação de ações de repressão ao crime, estabeleceu como 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, a Previsul disponibiliza 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 as fraudes e que procedimentos devem ser adotados quando da identificação de operações com indícios de fraude

## Ganhos associados à prevenção à fraude

- Preservação e valorização da imagem institucional;
- Alavancagem do resultado técnico-operacional; e
- Alinhamento com as melhores práticas do mercado.

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

A Previsul empreende esforços de prevenção à fraude mediante:

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

## Conceito e principais desafios

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

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

### Do modo como é cometida:

- **PREMEDITADA:** ocorre na contratação de produtos com intenção deliberada de cometer fraude;
- **OPORTUNISTA:** ocorre quando sinistros são deliberadamente “exagerados” ou falsificados, a partir de uma ocorrência legítima.

### Do momento em que é cometida:

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

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

- **Desvincular da fraude a imagem de um crime sem vítimas.**
- Toda fraude acarreta prejuízo diretamente à Previsul e, em consequência, para nossos clientes e a 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 tem em relação à fraude.

## Regulamentação básica

- Resolução CNSP 243, de 6 de dezembro de 2011;
- Circular SUSEP 344, de 21 de junho de 2007;
- Lei 11.795, de 8 de outubro de 2008;
- Política de Prevenção à Fraude (PO 007);
- Manual de Gerenciamento do Risco de Fraude (MN AES 007).

### ATENÇÃO!

Os documentos podem ser consultados em detalhes na Intranet da Previsul Seguradora, na guia Controles Internos.

## Obrigações da Previsul

- Indicar um diretor responsável pela implementação de controles internos voltados à prevenção à fraude;
- Desenvolver estudos sobre o risco de as empresas 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 a 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;
- Protocolar 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 área 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 anualmente, por meio da Auditoria Interna (AUDIT), o envio do relatório circunstanciado à Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), 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;
- Atender às solicitações efetuadas pela GERCI na forma e no prazo por ela estabelecidos;
- Implementar mecanismos para quantificar a fraude;
- Promover a inclusão de itens sobre a prevenção à fraude nos manuais normativos pertinentes à sua área de atuação.

# Tratamento da documentação

A documentação que embasou o estudo sobre o risco de a Previsul ser objeto de fraude, bem como toda a documentação relativa às operações (inclusive referente às investigações realizadas), aos procedimentos adotados e ao pagamento de sinistros, deve ficar à disposição dos órgãos de controle e fiscalização por, no mínimo, cinco 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 orientações constantes da Política de Segurança da Informação (PO003) e do Manual Normativo de Classificação da Informação (MNAES002).

## Responsabilidades administrativas

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

### Advertência

A pena de advertência será aplicada ao titular de cargo ou função de presidente, diretor, administrador, conselheiro de administração ou fiscal, contador, atuário, analista, gerente ou assemblado que seja direta ou indiretamente responsável pela prática de infrações à legislação de prevenção à fraude.

### Multas pecuniárias

Serão aplicadas aos agentes que:

- Deixarem de adotar, no prazo fixado, as medidas que tenham sido determinadas pela SUSEP;
- Não enviarem 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 dissimulada;
- Infringirem disposição legal ou infralegal, quando não prevista sanção específica; e
- Omitirem informações ou não atender, no prazo e na forma fixados, as determinações da SUSEP.

### Suspensão do exercício de cargo de diretor, administrador, conselheiro deliberativo, fiscal, consultivo ou assemblado

Será aplicada em caso de omissão de informações ou não atendimento, no prazo e forma fixados, das determinações da SUSEP.

### Inabilitação para o exercício de cargo ou função no serviço público ou em empresa pública, sociedades de economia mista e respectivas subsidiárias, entidades de previdência complementar, sociedade de capitalização, instituições financeiras, sociedades seguradoras e resseguradoras, pelo prazo de dois a dez anos

Será aplicada em caso de reincidência de omissão de informações ou não atendimento, no prazo e na forma fixados, das determinações da SUSEP.

## Como comunicar um indício de fraude

Para denunciar um indício de fraude, independentemente dos agentes envolvidos, você poderá utilizar o Canal de Denúncias. Para tanto, serão acatadas como pertinentes as informações caracterizadas como denúncias, se possível com indicação ou encaminhamento de evidências, e que tenham por base:

- **Descumprimentos de leis, regulamentos, normas e procedimentos:** descumprimento de qualquer lei, regra ou norma seguida pela Previsul de forma interna ou externa;
- **Roubo, desfalque ou fraude:** qualquer ato ilícito contra nossos principais grupos de interesse – colaboradores, clientes, acionistas, parceiros de negócio e fornecedores – por qualquer meio, assim como tentativas de acobertá-lo;

- Conduta pouco ética e conflitos de interesses: conduta pouco ética ou desonesta por parte de qualquer colaborador, em qualquer nível da organização ou qualquer situação ou ação que, por sua vez, coloque ou possa colocar em risco os interesses da Previsul;
- Manipulação ou falsificação de dados: alterações realizadas em qualquer dado ou informação com a finalidade de encobrir erros ou cometer fraude, melhorar resultados financeiros, operacionais, estatísticos ou para obter alguma vantagem ilegal;
- Demais situações: todas as situações detectadas de fraude que não estejam inclusas em nenhum item anterior e que violem o que está estabelecido no Código de Ética e Conduta da Previsul.

#### **O Canal de Denúncias da Caixa Seguradora está disponível:**

No site da Previsul: [www.previsul.com.br](http://www.previsul.com.br)

Na Intranet: [www.previsul.com.br/intranet](http://www.previsul.com.br/intranet)

## **Indicativos de fraude em seguros**

- Clientes e beneficiários com antecedentes criminais e restrições financeiras;
- Clientes com vários contratos de seguros (acumulação de riscos) na seguradora ou múltiplas contratações sem 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 (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.

## **Indicativos de fraude no 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;
- 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;
- Inclusão, na relação de segurados, de pessoa que seja funcionária e não possua vínculo com a empresa estipulante;
- Suicídio;
- Simulação de morte ou acidente e automutilação.