

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ANTIFRAUDE



SEGURCOOP C.S.L tiene el compromiso de proporcionar productos y servicios de la más alta calidad a través de la integridad y de las prácticas éticas de sus empleados y socios comerciales.

Fraude, en este contexto, significa cualquier actividad, que se considera, o que incluye, cualquier comportamiento fraudulento o mala conducta en relación con cualquier delito financiero, soborno, tráfico de información privilegiada, contabilidad o auditoría. SEGURCOOP C.S.L. asume seriamente su responsabilidad de luchar contra el fraude. Esta responsabilidad recae sobre todos los empleados de SEGURCOOP C.S.L, incluido usted.

El fraude en el seguro puede definirse como cualquier acto u omisión cometido a sabiendas, con la intención de obtener un beneficio engañando a una Compañía de seguros. Esto incluiría, de manera no taxativa, cualquier citación en la que los solicitantes presenten intencionalmente información falsa en una solicitud de seguro, o en relación con la renovación o reintegro de un seguro, o para respaldar un reclamo de prestaciones, o bien que provoquen deliberadamente cualquier acontecimiento, haciéndolo parecer accidental o de fuerza mayor, para cobrar una suma asegurada.

Según definiciones estatutarias más amplias, pueden constituir fraude de seguros: las representaciones o simulaciones fraudulentas de venta y comercialización y cualquier extracción, ocultamiento, alteración o destrucción de activos o informes de una Compañía de seguros, como así también la malversación o el robo de fondos o primas de la misma.

Lineamientos generales para el establecimiento de "BUENAS PRACTICAS"

Las buenas prácticas, la debida diligencia, el trato justo y la buena fe deben verificarse en los distintos procesos:

- A) en el proceso de comercialización o venta.
- B) durante la vigencia de la cobertura.
- C) en el proceso de liquidación de siniestros.
- D) en el proceso de pago de indemnizaciones o sumas aseguradas.
- E) en la atención de las denuncias o reclamaciones de tomadores;

Asegurados; beneficiarios; o terceros damnificados.

1) Las entidades deberán adoptar políticas y procedimientos para garantizar una adecuada información a los tomadores, con especial énfasis:

- i. En los alcances reales de la cobertura, otras alternativas y sus costos.
- ii. En los ítems, riesgos o conceptos no cubiertos, procurando que el usuario comprenda claramente limitaciones, en virtud de franquicias o por la adopción de sistemas personalizados, usualmente conocidos "de scoring", en los que la prima se define acorde a mediciones estadísticas respecto de la siniestralidad, dependiendo de distintas variables personales, del bien asegurado, de su uso y geográficas.
- iii. En explicaciones que permitan comprender coberturas complejas.
- iv. En la erradicación de campañas comerciales agresivas.
- v. En que las pólizas deben adecuarse a toda la normativa legal y reglamentaria vigente, y muy especialmente reflejar una redacción clara, simple, y que no disimule cláusulas que limiten o modifiquen los alcances de la cobertura.
- vi. En brindar información integral y no parcializada, estableciendo medidas adecuadas para resolver posibles conflictos de intereses entre las partes y/o con intermediarios o agentes.
- vii. En la pormenorización destacada de las obligaciones y derechos básicos de los asegurados.
- viii. En la explicitación de las consecuencias devenidas de la omisión del pago de la prima y/o el incumplimiento de cualquiera de las cargas establecidas en cabeza del asegurado.

2) Promover la difusión de una cultura aseguradora que le permita comprender al tomador o asegurado que hay una relación técnica básica entre PRIMA – RIESGO – SUMA ASEGURADA. A veces los asegurables tienen una expectativa en orden a que con primas muy bajas es posible contar con coberturas extraordinarias y ello implica un error que las entidades no deben explotar, siendo deseable que aclaren la naturaleza,

vigencia, costo y alcance de las que contraten los usuarios.

- 3) Las entidades no deben colocar el producto que el asegurado NO desea (procurando ajustarse a las especificaciones de la propuesta), o que manifiestamente no le servirá (y que en general aparece enmascarado por otro similar), o que le impondrá efectuar gastos o esfuerzos desmesurados en proporción a los beneficios, sin que aquél sea debidamente prevenido al respecto. Tampoco deberán concertar coberturas que —de producirse el siniestro— no conllevarán responsabilidad del asegurador.
- 4) Las entidades deben facilitar la efectividad de las notificaciones, especialmente si se trata de distractos; y que el asegurado pueda cumplir con sus CARGAS y OBLIGACIONES, indicando claramente el detalle de la documentación que deberá aportar. Deberán abstenerse de incurrir en abusos respecto de la facultad de solicitar información o instrumental complementario, acorde a un principio de razonabilidad.
- 5) Las entidades deben facilitar la intervención y control del asegurado en la liquidación del siniestro.
- 6) Las entidades deben facilitar que los asegurados o beneficiarios cobren las indemnizaciones o sumas aseguradas.
- 7) En seguros de vida, deben procurar una clara identificación del beneficiario y la periódica actualización de sus datos. Al conocer el fallecimiento del asegurado, deben notificar fehacientemente al beneficiario en orden a sus derechos.
- 8) Los folletos y artículos de publicidad de las entidades deben adecuarse a toda la normativa vigente para la materia, individualizar con claridad la aseguradora interviniente, incluso si opera a través de un intermediador o agente; y muy especialmente facilitar que el asegurado entienda el costo, el riesgo cubierto, las limitaciones (temporal, espacial, causal y objetiva) de la cobertura y sus reales alcances.
- 9) Si las funciones de esclarecimiento (en los aspectos de asesoramiento) se delegan en Productores Asesores de Seguros o Sociedades de Productores, o agentes institorios, la entidad debe proporcionar un instructivo básico para asegurar estas buenas prácticas.
- 10) Las entidades deberán comunicar al organismo de control la recepción de reclamos o denuncias vinculadas a coberturas falsas que les son atribuidas o que manifiestamente correspondan al accionar de comercializadores

Contacto antifraude:

Si tenés conocimiento o motivos fundados para creer que se ha producido, o que es posible que se produzca, algún comportamiento fraudulento o mala conducta en relación con cualquier delito financiero, soborno, tráfico de información privilegiada, suscripción de riesgos, denuncia de siniestro, contabilidad o auditoría, comunicalo remitiendo un correo electrónico a controldefraudes@segurcoop.coop

Esta dirección tiene como objetivo funcionar como un canal telefónico confidencial para recibir quejas o inquietudes sobre posibles casos de fraude.