Anexo I

Recomendaciones medidas de seguridad antifraude

En cumplimiento de la Resolución SSN N° 38.477 / 2014 Allianz Argentina Compañía de Seguros S.A. proporciona a los intermediarios de la actividad aseguradora la presente guía de sugerencias para la adopción de medidas de seguridad antifraude.

¿Qué es fraude en seguros?

Fraude es cualquier acción u omisión intencional destinada a obtener beneficios o ventajas injustificadas o ilegales, en provecho propio o de un tercero. Lo conforman todo engaño, aserción de lo que es falso o disimulación de lo verdadero, artificio, maquinación, alteración o falsificación de documentación, referencia a hechos inexistentes o faltando a la verdad de los acontecimientos.

El fraude como expresión de mala fe, ante la existencia de dolo o culpa grave, puede configurar una modalidad delictiva criminal cuando es factible incluir a la conducta dentro de las previsiones legales penales.

El Fraude no sólo es una acción engañosa contra una entidad aseguradora sino y más trascendente aún constituye una acción muy perjudicial para el mercado asegurador en su conjunto al incidir en las tarifas, en la estructura de control necesaria, en la reputación de intermediarios y entidades aseguradoras, en definitiva atentar contra la Buena Fe que constituye un elemento esencial de la actividad.

Se conoce como modalidad a la forma de manifestarse la acción u omisión que conforma un hecho de fraude. De manera enunciativa, son algunas modalidades de fraude en seguros:

- Autorrobo.
- Lesiones auto inferidas.
- Cambio de Riesgo.
- Préstamo de Póliza.
- Simulación de siniestro.
- Agravamiento del siniestro.
- Doble seguro.
- Reticencia.
- Falsificación de documentación.
- Testigos falsos.
- Cambio de circunstancias de un siniestro.
- Declaraciones con falsedad.
- Retención o robo de premio.
- Beneficiarios incorrectos.

Momentos de la relación contractual que requieren especial atención:

a) En que se recibe una propuesta del contrato de seguro o cuando se contrata el seguro:

- **Respecto al solicitante /asegurado**:

Al iniciar la relación es mandatorio el principio de **Conocer al Cliente**, en este sentido regulan las leyes y normas sobre la Prevención de Lavado de Dinero que hacen foco en determinar de la mejor manera posible:

La Identidad del Cliente: Datos personales mínimos que se deben requerir (exigencia legal).

El Perfil del Cliente: Interesarse por conocer sus antecedentes. Con tal sentido se deben realizar todas las preguntas que se consideren necesarias para poder conocer, entre otros: la actividad que desempeña, su fuente de ingresos, sus antecedentes frente al seguro, su entorno familiar, su estilo de vida.

El Perfil de las Transacciones: Ubicar la operación que requiere realizar en su perfil de gastos e inversión. Preguntas que tiendan a delinear su perfil de consumo, su aversión al riesgo, su propensión al ahorro.

Realizar posteriormente un Monitoreo: Tanto para nuevos clientes como clientes conocidos, procurar mantener un contacto con la frecuencia que sea prudente y necesaria para conocer oportunamente los cambios que se vayan produciendo.

Para clientes que ya optaron por Allianz, tener presente sus antecedentes en siniestros, su nivel de cumplimento en cuanto a documentación requerida y su conducta frente al pago del premio.

Se considera importante resolver, en la medida de lo posible, situaciones que puedan afectar la contratación, como ser: situaciones de incobrabilidad, saldos pendientes vencidos, siniestros en trámite con información o documentación pendiente por parte del asegurado, etc.

- **Respecto al riesgo:**

Al momento de la suscripción, en función al riesgo que se quiere asegurar, Allianz Argentina Compañía de Seguros S.A. tiene definidos procedimientos de inspección y obtención de información que permiten un cabal conocimiento del estado del riesgo (cosas o personas aseguradas).

b) En que se recibe una propuesta de endoso o modificación del contrato original:

Frente a la solicitud de modificaciones sobre las condiciones contratadas se deberá volver sobre la situación inicial para entender el ¿por qué? del cambio y completar la información que la nueva condición requiera.

c) En que se cobran y liquidan las primas:

La deuda pendiente podría afectar al derecho del asegurado al cobro de la indemnización en caso de siniestro. Tratar de solucionar o dar explicaciones luego de la ocurrencia del siniestro, no restituye el derecho perdido frente a la obligación formalmente contraída de pago y no cumplida en tiempo y forma.
Por el conocimiento directo del asegurado y la comunicación fluida que debería existir, es muy importante el involucramiento del intermediario en la gestión de deuda y en la rendición oportuna de la cobranza que haya realizado. Conocer inconvenientes con el medio de pago elegido por el asegurado o situaciones que afecten la posibilidad de cancelación en tiempo y forma de la obligación contraída, permite al intermediario gestionar las adecuaciones necesarias para mantener la protección frente al riesgo.

d) Al recibir una denuncia de siniestro:

El Fraude en los Siniestros involucra actos, omisiones o la realización de declaraciones falsas, ya sea en forma oral o escrita, con mira a instalar un relato que no corresponda a los hechos ocurridos, a obtener un beneficio o evadir una responsabilidad asumida con Allianz.
Es muy importante el control de la documentación presentada, que sea la que corresponda y toda la requerida, En el caso que no se deba entregar la documentación original, ésta debe existir y permanecer a disposición frente a la posibilidad que sea requiera durante la tramitación del siniestro.

Según los procedimientos de Allianz Argentina Compañía de Seguros S.A., el analista tramitador debe enviar a investigar todos los casos que considere sospechosos de contener fraude. Si el siniestro resulta fraudulento se impide al asegurado la contratación de nuevos seguros en la compañía. Asimismo, durante la investigación, el sistema bloquea automáticamente el siniestro y no permite realizar pagos.

Los casos identificados como fraudulentos deben ser puestos a disposición de la Superintendencia de Seguros de la Nación y por tanto la acción realizada pasa a dominio público del mercado a través del organismo de contralor.

Conclusión:

Es muy importante que el intermediario informe al asegurado las consecuencias de una acción fraudulenta para que sea consciente a lo que se expone en caso de una acción no correcta.

El Grupo Allianz a nivel global tiene un marco de políticas, ambiente de control y un sistema de control interno que incluye procedimientos específicos para la prevención y detección de posibles situaciones de fraude. Dentro de este contexto Allianz Argentina Compañía de Seguros S.A. ha realizado las adaptaciones pertinentes para dar cumplimiento a la Resolución N° 38.477/2014 de la Superintendencia de Seguros de la Nación: "Normas sobre Políticas, Procedimientos y Controles Internos para combatir el Fraude".

Están habilitados los siguientes medios para denunciar un posible fraude:

En Allianz Argentina Compañía de Seguros S.A.: denuncias@allianz.com.ar (anónimo o identificado).
En la Superintendencia de Seguros de la Nación: www.ssn.gob.ar.

El fraude es un delito.