Mitsui Sumitomo Seguros

MSIG

A Member of MS&AD INSURANCE GROUP

CARTILHA SOBRE COMBATE E PREVENÇÃO À FRAUDE

Setembro/2015

MITSUI SUMITOMO SEGUROS

Parte integrante do **MS&AD Insurance Group**, o maior grupo segurador do Japão e um dos maiores do mundo, a **Mitsui Sumitomo Seguros** é formada a partir de dois conglomerados japoneses com quase 400 anos de história no Japão: Mitsui e Sumitomo. Juntos formam um dos mais sólidos grupos econômicos do mundo, agregando qualidade e eficiência aos mais variados segmentos de mercado em que atua, como Financeiro, Imobiliário, Eletrônico, Mineração, Construção, Telecomunicações, Agroindústria, Seguros, dentre outros.

Há **50 anos no Brasil,** sempre atenta às mudanças e tendências do mercado segurador, a Mitsui Sumitomo Seguros oferece produtos e serviços que buscam atender com excelência as necessidades dos seus clientes.

ÍNDICE

Apresentação..... 04

Conceito de fraude..... 05

Tipos de fraude..... 06

Exemplo de fraudes em cada ramo da Cia..... 07

Penalidades..... 09

O desafio das seguradoras..... 10

O papel da Mitsui Sumitomo Seguros na prevenção à fraudes..... 10

O papel dos corretores e prestadores de Serviços..... 11

Disque-Denúncia e outros canais de comunicação..... 12

Considerações finais..... 13

Apresentação

Esta cartilha tem por objetivo orientar os corretores e os prestadores de serviços na prevenção, identificação e procedimentos em casos de operações com suspeita de fraude. A fraude em seguros é um crime e traz impactos significativos para a sociedade.

Segundo um estudo realizado pela CNSeg, o aumento das fraudes tem implicações diretas para a sociedade, tais como:

- Aumento da criminalidade;
- Elevação de custos do seguro (perícias; análises e pagamentos de benefícios);
- Aumento do preço do seguro;
- Inacessibilidade de novas camadas sociais à proteção do seguro;
- Desgaste para a imagem das Seguradoras junto ao consumidor, imprensa e órgãos reguladores.

O mercado de seguros está sujeito a esta prática e a Mitsui Sumitomo Seguros está comprometida com a coibição de quaisquer atitudes de fraude. Combater as fraudes é uma atitude ética e inerente à própria atividade seguradora. Atuar na redução de fraudes é não somente agir a favor do segurado, mas também de toda a sociedade.

Leia atentamente esta cartilha e siga às orientações para cumprimento da legislação vigente e melhores práticas.

Conceito de Fraude

Fraude é a obtenção, para si ou para outrem, de vantagem ilícita, financeira ou material em prejuízo alheio, mantendo ou até induzindo alguém em erro, mediante artifício ou qualquer outro meio que possa enganar.

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.

Todos os ramos de seguros estão sujeitos a esta prática e pode ser cometidos por segurados, terceiros, beneficiários, prestadores de serviços e até pelos próprios funcionários.

Tipos de Fraude

Oportunista - Em geral, cometida pelo cidadão comum. Geralmente de pequeno valor, mas de grande frequência. **Exemplo:** Preenchimento de informações incorretas nos formulários de contratação de seguros; agravamento de sinistro.

Premeditada - Cometida por delinquentes ou quadrilhas especializadas. Em geral, envolve valores elevados. **Exemplo:** Premeditação de ação com objetivo de obter vantagem de contrato de seguros a partir de ocorrência planejada de um sinistro de grande valor.

Interna - Aquela realizada contra a companhia ou seus segurados por funcionários, corretores, administradores ou outros empregados terceirizados que se encontram nas dependências da empresa.

Externa - A fraude externa é aquela realizada por indivíduos ou entidades diversas, como segurados, beneficiários, oficinas e até mesmo fraudadores profissionais.

A fraude em seguros é o ato pelo qual alguém engana o segurador, passando-lhe falsas informações na contratação do seguro, no aviso do sinistro ou no processo de regulação do sinistro, com o objetivo de obter indenização cujos valores são total ou parcialmente indevidos.

Todos os ramos de seguros estão sujeitos à prática desse ilícito, que pode ser praticada pelos segurados, terceiros, beneficiários, prestadores de serviços e até pelos próprios funcionários.

Exemplos de fraudes em cada ramo da companhia:

Automóvel

- Omissão de fatos nas vistorias e propostas;
- Inversão de responsabilidade;
- Aumento de danos/simulação de avarias após um acidente;
- Superfaturamento de orçamentos;
- Falsa comunicação de furto ou roubo (veiculo escondido, desmontado ou levado para país fronteiriço);
- Falsa comunicação de acidente;
- Troca de condutor após acidente (não habilitado, alcoolizado).

Ramos Elementares

- Omitir informações quando da contratação do seguro;
- Omitir a existência de outro seguro vigente com as mesmas coberturas;
- Omitir fatos relevantes nas vistorias;
- Relacionar bens que não estão no imóvel ou não pertencem mais ao segurado;
- Omitir ou falsificar boletim de ocorrência, perícia, nota fiscal ou recibo para reembolso;
- Reclamar valores ou bens que não foram subtraídos em furto ou roubo.

Transporte

- Desvio de carga;
- Contratação de mais de um seguro com as mesmas coberturas;
- Inclusão de bens ou mercadorias que não sofreram danos ou prejuízos;
- Falsa comunicação de sinistro (acidente, furto ou roubo);
- Evento ocorrido antes ou depois da vigência do contrato/averbação;
- Contratação de seguro para carga com valor superfaturado;
- Troca de condutor após acidente (não habilitado, alcoolizado).

Seguro de Pessoas

- Segurado falecido antes da contratação da apólice;
- Prestar informações falsas na proposta para contratação do seguro;
- Simular mortes e acidentes (automutilação);
- Incluir segurado que não possua vínculo com a empresa estipulante (no caso de vida em grupo);
- Omitir doença ou invalidez preexistente;
- Falsificar ou adulterar exame, atestado médico, perícia médica ou atestado de óbito;
- Suicídio premeditado.

Penalidades

A fraude no Direito Penal configura-se crime de Estelionato e a pena prevista é a reclusão de 1 a 5 anos e multa.

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:

Pena: Reclusão, de 1 (um) a 5 (cinco) anos, e multa.

§ 2º Nas mesmas penas incorre quem:

Inciso V - Destrói, 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.

Art. 762 - Nulo será o contrato para garantia de risco proveniente de ato doloso do segurado ou do beneficiário.

Art. 766 - Se o segurado fizer declarações inexatas ou omitir circunstâncias que possam influir na aceitação da proposta ou na taxa do prêmio, perderá o direito à garantia, além de ficar obrigado ao prêmio vencido.

Parágrafo único - Se a inexatidão ou omissão das declarações não resultar de má-fé, o segurador terá direito a resolver o contrato, ou a cobrar, mesmo após o sinistro, a diferença do prêmio.

Art. 768 - O segurado perderá o direito à garantia se agravar intencionalmente o risco objeto do contrato.

O desafio das seguradoras

- Mudar o paradigma de que a fraude é um custo inerente ao negócio;
- Reavaliar as visões que o público em geral, legisladores, reguladores e líderes de comunidade têm em relação à fraude em seguros;
- Desvincular a imagem da fraude da imagem do crime sem vítimas.

O papel da Mitsui Sumitomo Seguros na prevenção à fraudes

A Mitsui Sumitomo Seguros repudia qualquer tipo de atividade fraudulenta de colaboradores, agentes, corretores, bem como de qualquer público de seu relacionamento. Consideram-se atividades fraudulentas: falsificação, desvio de recursos, submissão de falsos sinistros, apropriação indébita, roubo, uso pessoal de ativos, corrupção ativa e passiva, pagamentos e recebimentos questionáveis, improbidade administrativa, entre outras.

A Companhia, em consonância com as melhores práticas de mercado, possui uma Política de Prevenção a Fraudes, que contém as premissas e responsabilidades para uma efetiva prevenção, monitoramento e detecção de fraudes e atua constantemente na disseminação de uma cultura preventiva.

O papel dos corretores e prestadores de serviços

Todos os profissionais do mercado de seguro têm papel relevante na prevenção e combate à fraude. O corretor de seguros e os prestadores de serviços são o grande elo entre a seguradora e o segurado e todos devem trabalhar juntos para combater este tipo de crime.

Os corretores de seguros podem contribuir garantindo o cumprimento das obrigações do contrato; esclarecendo com detalhes as coberturas contratadas; zelando pelo preenchimento correto das informações na proposta de seguro e analisando cuidadosamente o cadastro informado, alertando sobre as consequências e penalidades no cometimento de fraudes, etc.

Os demais prestadores de serviço também podem contribuir na coibição desta prática criminosa agindo fortemente na análise prévia e detalhada dos bens segurados, na verificação da consistência do sinistro informado com os danos causados, na identificação de atitudes e situações suspeitas dos segurados ou envolvidos, etc.

Qualquer suspeita de irregularidade ou fraude deve ser imediatamente comunicada à Seguradora e aos demais canais de denúncia existentes no mercado.

Canais de Comunicação

Disque Denúncia Mitsui Sumitomo Seguros

A Mitsui Sumitomo Seguros possui canal telefônico, o **DISQUE-DENÚNCIA**, disponível a todos os colaboradores, segurados, corretores, oficinas, prestadores de serviços etc. Com esta importante ferramenta é possível reportar qualquer ato suspeito de fraude ou em desacordo com o Código de Conduta e Ética da Companhia de forma sigilosa e simples.

Todas as denúncias são recebidas por meio de uma gravação, preservando o sigilo de quem liga. Por isso, não hesite e ligue no Disque-Denúncia fornecendo o maior número de informações que puder, como por exemplo: nome e sobrenome do envolvido, apólice, dado do bem segurado como placa e modelo, situação ocorrida e telefone ou e-mail para contato se desejar. Você terá cinco minutos para gravar a sua mensagem.

DISQUE-DENÚNCIA

0800 775 0100

Disque Fraude CNSeg

Para fazer uma reclamação diretamente à CNSeg, o canal para fazer as denúncias é o link da Internet abaixo. Não é necessário se identificar.

http://www.fenaseg.org.br/cnseg/servicos-apoio/fraude-em-seguros/fraude-em-seguros.html

Considerações Finais

Grande parte dos responsáveis por fraudes ao mercado segurador acredita que não será descoberto e que não há punição para tal crime.

Segundo pesquisa da CNSeg de 2013, as fraudes comprovadas somaram cerca de R$ 350 milhões, representando 1,5% do valor total de sinistros e 16,2% de sinistros suspeitos. O resultado da pesquisa também identificou que os sinistros com suspeita de fraude somaram R$ 2,13 bilhões, representando 9% do valor total dos sinistros pesquisados (R$ 23,65 bilhões).

O prejuízo causado pelas fraudes não é só das seguradoras: é também dos próprios consumidores, pois são eles que pagam a conta. Isto porque a possibilidade de ocorrência da fraude faz encarecer o valor das apólices, dificultando cada vez mais o acesso das pessoas ao seguro.

Fraude é um ato ilícito e precisa ser visto e combatido como tal. Todos são prejudicados com ações fraudulentas, e, também, responsáveis por coibir esta prática. A participação da sociedade favorecerá a redução da propensão à fraude e da tolerância à fraude. Se cada um de nós, desempenhando nossa cidadania, denunciarmos e rejeitarmos esta atividade seremos capazes de reduzir estes números. Tornando o mercado de seguros acessível a todos.

Mitsui Sumitomo Seguros

A Member of MS&AD INSURANCE GROUP

MAIS DO QUE SEGUROS.
RESPEITO POR VOCÊ.

MATRIZ SÃO PAULO
Al. Santos, 415 - 1º ao 5º andar
01419-913 - São Paulo/SP

Fale Conosco
www.mitsuisumitomo.com.br/contato
Disque Denúncia: 0800 775 0100
Ouvidoria: 0800 888 6744 ou
ouvidoria@msig.com.br

SAC
0800 773 6744
MSIG

Deficientes Auditivos*
mitsuisumitomo.com.br
Após as 18h e finais de semana, ligar para 0800 761 3004
*Disponível também para Ouvidoria.

CNPJ: 33.016.221/0001-07

A aceitação do seguro estará sujeita à análise do risco. O registro dos planos na SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação a sua comercialização. O segurado poderá consultar a situação cadastral de seu corretor de seguros, no site www.susep.gov.br, de acordo com o número do processo constante da apólice/proposta. As condições contratuais/regulamento deste produto protocolizadas pela sociedade/entidade junto à SUSEP poderão ser consultadas no endereço eletrônico www.susep.gov.br, de acordo com o número de processo constante da apólice/proposta. Recomendamos a leitura das Condições Gerais e do Manual do Segurado previamente à contratação.