



## Compañía de Seguros EL NORTE S.A.

Casa Central | Bv. 25 de Mayo 1825 | X2400ADA San Francisco | Córdoba  
Teléfono (03564) 47-5700 | E-mail: info@elnorte.com.ar | www.elnorte.com.ar

### ***“GUÍA DE RECOMENDACIONES A PRODUCTORES ASESORES DE SEGUROS Y AGENTES INSTITORIOS PARA LA ADOPCIÓN DE MEDIDAS DE SEGURIDAD ANTIFRAUDE”***

Compañía de Seguros El Norte S.A. desarrolla políticas, procedimientos y normas de control interno a los fines de reducir el fraude en el mercado asegurador.

La redacción de la siguiente guía con recomendaciones, preguntas y datos a recabar para la adopción de medidas de seguridad antifraude tiene la finalidad de alertar a los Productores Asesores de Seguros y Agentes Institorios respecto de la problemática del fraude en el mercado asegurador.

#### **¿QUÉ ES EL FRAUDE?**

El fraude en seguros es definido como todo aquel acto voluntario mediante el cual una de las partes que interviene en el contrato de seguros pretende obtener un provecho ilegítimo del mismo.

EL fraude es un DELITO el cual se penaliza de acuerdo a lo establecido en el Art. 172 del Código Penal de la Nación con prisión, cuyo plazo se puede extender desde un mes hasta seis años.

#### **¿CUÁLES SON LAS MODALIDADES FRECUENTEMENTE UTILIZADAS POR LOS DEFRAUDADORES?**

- Préstamo de póliza.
- Reticencia.
- Contratación del seguro una vez ocurrido el siniestro.
- Siniestro ficticio.
- Provocación intencionada del siniestro.
- Incremento de las valuaciones de los daños.
- Presentación de documentos y facturas adulteradas.

#### **¿CUÁLES SON LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE DEBEN ADOPTAR LOS PRODUCTORES ASESORES DE SEGUROS O AGENTES INSTITORIOS?**

Los Productores Asesores de Seguros y Agentes Institorios cumplen un rol fundamental en la prevención del fraude. Para ello, se recomienda la implementación de las siguientes medidas de seguridad a los fines de mitigar y disuadir el riesgo de fraude:

1. Informar al asegurado en forma clara y precisa las condiciones generales y las exclusiones establecidas en el contrato de seguro.
2. Suministrar a la Compañía la totalidad de los datos exigidos para la emisión de la póliza en forma clara y precisa.
3. Solicitar firma de los asegurados en caso que sea necesario.
4. Aportar los datos de identificación obligatorios de acuerdo a la normativa vigente.

5. Verificar la concordancia existente entre lo asegurado y el bien o persona sujeta a aseguramiento.
6. Verificar el riesgo y bien o persona sujeta a aseguramiento.
7. Explicar al asegurado la gravedad que implica cometer actos de fraude advirtiéndole respecto de las reacciones de la empresa y del sector asegurador en caso de identificación de fraude y tentativa.

La efectividad en la implementación de medidas de seguridad antifraude depende del nivel de conocimiento que se posea de los asegurados. Por este motivo, Compañía de Seguros El Norte desarrolla a continuación una serie de preguntas que deben ser realizadas al asegurado a los fines de obtener una mayor información sobre el mismo en los diferentes momentos de la negociación:

- a) En que se recibe una propuesta del contrato del seguro o cuando se contrata el seguro.
  - 1- ¿Posee sus datos identificatorios básicos? (nombre y apellido del tomador, asegurado o beneficiario; CUIT/ CUIL; DNI; domicilio real, comercial y/o profesional y/o laboral, estado civil).
  - 2- ¿Conoce los motivos por las cuales su asegurado lo eligió? ¿Cómo se realizaron las negociaciones?
  - 3- ¿Conoce el historial de aseguramiento y de siniestros de su asegurado?
  - 4- ¿Dispone información sobre su familia, rutinas laborales y familiares, prácticas deportivas y hobbies? ¿Posee distintos teléfonos de contacto?
  - 5- ¿Dispone datos sobre el estado general e historial de salud?
  - 6- ¿Conoce su situación económica, financiera y fiscal? ¿Dispone de información sobre su historial comercial y crediticio?
  - 7- ¿Suministró la información exigida por el Sector de Prevención de Lavado de Dinero de la Compañía?
  - 8- ¿Colaboró al momento de aportar información a la Compañía?
  - 9- ¿Se hizo consultas sobre otros seguros contratados por el asegurado?
  - 10- ¿Se realizó la inspección del bien a asegurar? .En caso de que no haya sido posible, ¿se solicitó al asegurado algún documento que permita constatar el estado actual del bien o sujeto a asegurar? (documento, declaración jurada, certificado, copia de historia clínica, estudios médicos, reporte de expertos, fotografías, videos, etc...)
- b) En que se tramita algún endoso o modificación del contrato original.
  1. ¿Conoce las razones por las cuales el asegurado solicita el endoso?
  2. ¿Habitualmente solicita modificaciones, inclusiones o exclusiones de bienes al contrato de seguro?
  3. ¿Verificó si las modificaciones solicitadas son necesarias?
  4. ¿Cómo comunicó la necesidad de realizar modificaciones al contrato original?



## Compañía de Seguros EL NORTE S.A.

Casa Central | Bv. 25 de Mayo 1825 | X2400ADA San Francisco | Córdoba  
Teléfono (03564) 47-5700 | E-mail: info@elnorte.com.ar | www.elnorte.com.ar

5. ¿Se le solicitó documentación exigida por el Sector de Prevención de Lavado de Dinero en caso de sea necesario?.¿Aportó la misma o se resistió?
- c) En que se cobran o liquidan primas
- 1- ¿Su asegurado conoce la totalidad de los medios de pagos ofrecidos por la Compañía?
  - 2- El asegurado, ¿paga en tiempo y forma?
  - 3- ¿Explicó a su asegurado que el siniestro puede ser rechazado por falta de cobertura financiera?
  - 4- En caso de cobrar las primas de seguros con cheques, ¿rinde los mismos valores entregados por sus asegurados?
  - 5- Usted, ¿realiza la rendición de la cobranza a la Compañía en tiempo y forma?
- d) De recibir una denuncia del siniestro.
- 1- ¿Cómo recibió la comunicación sobre la ocurrencia del siniestro?.¿Su asegurado lo llamó telefónicamente, lo visitó en su oficina, le envió un mensaje a través del celular o utilizó alguna red social para comentarle lo ocurrido?
  - 2- ¿Cuánto tiempo transcurrió desde la fecha de ocurrencia de siniestro y fecha de denuncia del mismo?
  - 3- El asegurado, ¿describe con precisión y exactitud la mecánica del siniestro?.¿Las respuestas del asegurado son espontáneas, inmediatas y directas?.¿Cuál es su estado de ánimo al describir el siniestro?¿ Estaba nervioso o se mostraba seguro al responder?
  - 4- ¿Qué pruebas aportó respecto de la ocurrencia del siniestro?.¿Entregó fotografías, denuncia policial, mencionó la presencia de algún testigo?
  - 5- El asegurado, ¿describe lo que sucedió con anterioridad a la ocurrencia del siniestro? Por ejemplo: ¿ qué hacía en el lugar donde ocurrió el siniestro?, ¿ de dónde venía?, ¿ hacia dónde se dirigía?.
  - 6- ¿Es posible conocer lo que ocurrió inmediatamente después del momento de ocurrencia del siniestro?
  - 7- ¿Cómo solucionó el problema ocasionado por el siniestro?. Por ejemplo, ¿cómo se las arregló si le robaron las cuatro ruedas?,¿ utilizó algún servicio de auxilio mecánico o grúa?
  - 8- En caso de la existencia de algún lesionado, ¿cómo fue trasladado?,¿ dónde fue atendido?,¿vino la ambulancia?,¿intervino la policía, bomberos, defensa civil?,¿ tiene obra social o medicina prepaga?
  - 9- ¿ Hay dudas sobre la ocurrencia del siniestro que ameriten un análisis más detenido del mismo y la intervención de expertos?.¿Existe alguna circunstancia que amerite informar a la Compañía para que inicie investigación por sospecha de fraude?