

Información para prevenir el fraude

Resolución SSN N° 38.477

La mayoría de las personas desconocen la relevancia y el impacto del fraude en el mercado asegurador y en la sociedad. Esta falta de información acaba siendo uno de los motivos del aumento del número de casos de fraudes, lo cual perjudica tanto a los propios asegurados como a los intermediarios, dado que se ve reflejado naturalmente en el costo del seguro.

El fraude es un delito penado legal, ética, moral y socialmente. Causa daños a toda la comunidad. Incide en los costos de las primas. Éste ocurre cuando la gente engaña a la Compañía (y/o al productor asesor de seguros) para cobrar dinero u obtener alguna otra ventaja a la que no tiene derecho.

Usted puede ayudar a combatir el fraude

El intermediario de seguros tiene un papel fundamental en este proceso, dado que posee contacto directo con el cliente. El buen desempeño de cada uno de Ustedes puede llevar a la concientización y generar la disminución del número de fraudes.

Usted puede contar con nosotros, porque nosotros contamos con usted

Chubb Seguros Argentina S.A. tiene como objetivo fortalecer cada vez más la prevención y la reducción de fraudes. Para eso, contamos con políticas y procedimientos afines y personal especializado; hemos invertido en entrenamiento de nuestro staff, y se ha designado un responsable en la materia.

Los asegurados deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- **Nunca deben firmar en blanco** formularios de reclamos o denuncias de siniestros.
- **No deben aceptar dinero**, o suscribir documentos o acordar poderes cuyos alcances y efectos no comprendan. Asimismo, tampoco deben reconocer hechos que no han sucedido, ni aceptar la asistencia letrada proporcionada por terceros desconocidos.
- **No deben modificar el estado de las cosas dañadas** por el siniestro (con excepción de la obligación de salvamento en orden a que, en la

medida de sus posibilidades, debe evitar o disminuir el agravamiento del daño), como tampoco exagerar fraudulentamente los daños; emplear pruebas falsas; o proporcionar información complementariamente falsa.

- **Nunca deben facilitar los datos ni el acceso de sus pólizas a terceros** cuando ello no justifique, ni permitir que se sustituyan o simulen las reales circunstancias personales, temporales, objetivas o causales, relativas al acaecimiento de un siniestro.
- **La cobertura contratada puede tener exclusiones** detalladas en la póliza, las que deben ser respetadas.
- **No adquiera autopartes o repuestos de dudosa procedencia.** Pueden provenir de un delito grave y no está garantizada su calidad. Acuda a desarmaderos legalmente regulados, cuyos productos están certificados e identificados. Para más información ingrese en www.dnrpa.gov.ar y podrá ver el listado de desarmaderos inscriptos en el Registro Único de Desarmaderos de Automotores (RUDAC).

Otras recomendaciones para prevenir el fraude en seguros:

- Tener conocimiento del bien asegurable y la identidad del asegurado, en especial cuando se trate de una persona jurídica.
- Considerar las razones y motivos para la contratación de la cobertura en función del interés asegurable y del perfil que se tenga del cliente.
- Tener en cuenta la eventual reticencia de parte del asegurado a brindar información solicitada, ya sea en el proceso de contratación o ante un siniestro.
- Prestar especial atención ante la solicitud de una cobertura retroactiva, o coberturas y/o sumas aseguradas irrazonables en función del interés asegurado.
- Ante la solicitud de endosos, tener presentes aquellos que requieran aumentos de sumas aseguradas o inclusión de coberturas que se encontraban excluidas.

Los productores asesores deben:

- Garantizar que las partes cumplan con las condiciones establecidas en la póliza. Por lo tanto, **es un agente clave en la lucha contra el fraude.**
- Garantizar la **exactitud de la información** proporcionada por el asegurado en la realización de la propuesta de seguro y la aceptación de sus cuestionarios y otros actos realizados durante la vigencia de la póliza (realizar inspecciones previas correctamente, revisar las declaraciones de salud, identificar marcas de posibles siniestros anteriores a la suscripción, etc.).
- **No inducir** al asegurado a proporcionar información falsa sobre el siniestro con el fin de sortear una posible exclusión o limitación del riesgo.
- Pregonar que **el seguro es un contrato** de buena fe y se basa en el principio de solidaridad (mutualismo) y educar a su cliente sobre su función social.
- **Conocer el perfil de su cliente.**
- **Orientar al asegurado** sobre la correcta formulación de la denuncia del siniestro, y la documentación a presentar.
- Participar directa y activamente en la **búsqueda de información** pertinente sobre la ocurrencia del siniestro e informar a quien la solicite y/o corresponda.

Ante un siniestro, algunos indicadores cuya presencia debe demandar mayor atención:

- El denunciante no hizo nada para prevenir o limitar los daños.
- El denunciante da información o declaraciones inconsistentes y/o da respuestas evasivas
- El asegurado contrató la cobertura de seguro poco antes del siniestro, o el hecho ocurre poco tiempo después de que el asegurado efectuó el pago de primas adeudadas.
- El demandante insiste sin una razón adecuada sobre el uso de ciertos proveedores.
- El denunciante quiere dinero en efectivo, o que el pago se haga en diferentes cuentas, o en varios cheques de menor denominación.