

Cartilha do corretor
sobre combate e
prevenção à fraude



ÍNDICE

Apresentação.....	03
O que é fraude.....	04
Fraude em seguros.....	04
Definições de fraude em seguros pela CNSeg.....	05
Tipos de fraude	05
Impactos da fraude em seguros.....	06
Desafios das seguradoras.....	07
Modalidades de fraudes no mercado segurador.....	07
Penalizações para o crime de fraude.....	09
Canal de denúncias.....	10
O papel do corretor de seguros.....	14
Considerações finais.....	14

Apresentação

Os crimes de fraude ameaçam as sociedades, corporações e governos de todo mundo, independentemente do estágio de desenvolvimento de cada país.

O mercado de seguros, assim como outros segmentos da economia, está sujeito à prática desse crime que ocasionam grandes prejuízos às nações.

A última pesquisa de quantificação de fraude realizada pela CNSeg referente o ano de 2011 apontou que as fraudes comprovadas somaram cerca de R\$ 338 milhões e que houve um aumento de 18% no valor dos sinistros com fraude comprovada em relação a 2010.

O resultado da pesquisa também identificou que os sinistros com suspeita de fraude somaram R\$ 1,86 bilhão, representando 7,2% do valor total dos sinistros pesquisados e que os sinistros investigados tiveram um aumento de 12% em 2012.

A Marítima Seguros, alinhada às melhores práticas de Governança Corporativa e ciente da sua responsabilidade social na repressão dos crimes de fraude, estabeleceu ações e controles que visam o cumprimento à legislação vigente.

A presente cartilha é uma das ações que objetiva orientar os usuários na prevenção e identificação de operações suspeitas de fraude, bem como os procedimentos que devem ser adotados para combater e denunciar esse crime.

Leia atentamente todas as informações contidas nesta cartilha, observando as orientações que deverão ser seguidos para o cumprimento das legislações vigentes.



O que é fraude



Conforme definido pelo “*Dicionário Aurélio*”, fraude é todo artifício empregado com o fim de enganar uma pessoa e causar-lhe prejuízo. Traduz a intenção de procurar uma vantagem indevida.

Podemos definir, ainda, a fraude como um ato praticado com fins de obtenção de ganhos de forma desonesta e/ou ilegal. Fraudar é enganar, lesar e ocultar a verdade.

As fraudes surgem em razão de existirem golpistas motivados e disponibilidade de vítimas adequadas e vulneráveis, bem como a ausência de regras ou controles eficazes nas empresas.

O crime de fraude pode afetar de forma maior ou menor a economia de todas as nações, negócios e da sociedade. Este ilícito está crescendo em nosso país devido à perda de valores morais, impunidade e problemas econômicos.

Fraude em seguros



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.

Definições de fraude em seguros pela CNSeg

- Tentativa deliberada de um segurado requisitar o pagamento de sinistro (total ou parcial) sem que as ocorrências previstas na apólice para tal requisição tenham acontecido;
- Fraude é enganar a seguradora para obter ganho financeiro ou contratar apólice de seguros;
- Qualquer representação falsa feita por uma pessoa requisitando pagamento de sinistro ou subscrevendo uma apólice;
- Fraude é qualquer ato enganoso deliberado, perpetrado contra ou pela companhia seguradora, corretor, prestador de serviço ou segurado com o propósito de obter ganho financeiro não garantido. A fraude ocorre durante o processo de contratação e utilização do seguro.
- Qualquer conjunto de artifícios com o fim de receber uma indenização a que de outro modo não se teria direito, independentemente da maneira como tal efetivamente se apresente.

A fraude no Direito Penal, inclusive a fraude em seguros, configura-se crime de estelionato, com pena prevista de reclusão de um a cinco anos e multa.

Toda fraude resulta em perda dos direitos de indenização e cancelamento do contrato de seguro e, ainda, pode dar origem a um processo criminal.

Tipos de fraude

1. **Oportunista** – É aquela praticada por cidadãos comuns e que envolve pequenos valores, mas de grande frequência.

Temos como exemplo o preenchimento de informações incorretas nos formulários de contratação de seguros com o objetivo de reduzir o prêmio.

2. **Premeditada** – Praticada por fraudadores profissionais, geralmente por quadrilhas especializadas e que envolve grandes valores.

A premeditação de ação com objetivo de obter vantagem de contrato de seguros a partir de ocorrência inexistente ou planejada de um sinistro, representa uma fraude premeditada.

Impactos da fraude em seguros

A fraude em Seguros é um crime e traz impactos significativos para a sociedade.

O princípio do mutualismo no qual se baseia o seguro implica no compartilhamento de perdas e ganhos, o que significa que todos são prejudicados pela fraude, toda a sociedade paga por ela.

O combate à fraude deve garantir a proteção ao bom segurado e o pressuposto da boa fé.

O aumento das fraudes tem implicações diretas para os resultados da indústria de seguros. Um dos fatores utilizados na formação do preço do prêmio é o número de sinistros.



As fraudes produzem o aumento artificial dos índices de sinistralidade. O aumento de ocorrências fraudulentas acarreta elevação de custos em razão de perícias, análises e pagamentos de benefícios, causando aumento crescente do custo do seguro, além de afetar negativamente a saúde financeira das seguradoras e a retração dos postos de trabalho.

A fraude também pode ocasionar desgaste para a imagem das Seguradoras junto aos consumidores, prestadores de serviços, imprensa e órgãos reguladores, aumento da criminalidade e impede o acesso à proteção do seguro a novas camadas sociais.

A impunidade, a ineficiência dos sistemas de controle, o enfraquecimento dos valores morais e sociais e as pressões econômicas são alguns fatores que viabilizam as fraudes contra a indústria de seguros. Por esses e outros motivos as Seguradoras estão implementando formas de identificação de fraudes e o órgão regulador vem cobrando e acompanhando essas ações.

A SUSEP, por meio da Circular 344/07, em vigor desde julho/08, transformou em dever das Seguradoras a implementação de controles internos específicos para a prevenção contra a fraude.

Desafios 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.



Modalidades de fraudes no mercado segurador

RAMO	SITUAÇÃO
Seguro de RE	Ocasionar ou propiciar a ocorrência de incêndio, com a finalidade de reformar o imóvel, desfazer-se de bens antigos, danificados, de estoque “enclachado” ou com prazo de validade vencido.
	Relacionar bens para o seguro que não estão no imóvel ou não pertencem ao segurado.
	Simular furto ou roubo de bens que foram danificados, escondidos ou vendidos pelo segurado.
	Reclamar após o furto ou roubo, bens que não foram subtraídos.
	Omitir a existência de outro seguro vigente com as mesmas garantias.
	Omitir ou falsificar Boletim de Ocorrência, perícia, nota fiscal ou recibo para reembolso.
	Contratar seguro para a carga, não informando o valor real das mercadorias a serem transportadas.
	Contratar o seguro após a ocorrência de um acidente, furto ou roubo.
	Simular furto ou roubo onde a carga foi comercializada antes ou após o embarque
	Envio de averbações de cargas inexistentes.
Localizar a carga e não comunicar a seguradora, reavendo a carga e recebendo indevidamente a indenização.	

RAMO	SITUAÇÃO
Seguro de Auto	Troca de condutores.
	Omitir a existência do causador do acidente (inversão de responsabilidade/culpa).
	Empréstimo de seguros.
	Omissão de fatos na vistoria e proposta.
	Simulação de acidentes.
	Colidir intencionalmente com a finalidade de obter vantagens com o conserto de danos antigos, ou com o recebimento do valor total do veículo.
	Aumentar os danos após o acidente, com a finalidade de elevar os prejuízos, para recebimento do valor total do veículo.
	Substituir peças e componentes em bom estado, por outros danificados, para simular a ocorrência de um acidente.
	Falsificar apólice de outra seguradora com a finalidade de receber bonificação indevida.
	Omissão do Boletim de Ocorrência.
	Acerto de franquia.
	Furto / Roubo simulados.
	Perfil / CEP pernoite incorretos.
Ficha clínica adulterada.	

RAMO	SITUAÇÃO
Seguro de Vida	Fornecer informações falsas na proposta para contratação do seguro.
	Simulação de falecimento do contratante estando o mesmo vivo.
	Omitir doença preexistente ou terminal do conhecimento do contratante.
	Omitir a preexistência de invalidez do contratante.
	Contratar seguro para pessoa já falecida.
	Suicídio premeditado.
	Incluir na relação de segurados pessoa que não possui vínculo com a empresa estipulante (seguro em grupo).
	Falsificar ou adulterar exame.
	Automutilação de membros do corpo.
	Simular a ocorrência de acidente para o contratante que faleceu em decorrência de causa natural, com a finalidade de receber dupla indenização.

RAMO	SITUAÇÃO
Seguro Saúde	Omissão de informações na declaração de saúde.
	Empréstimo de carteira do Seguro Saúde.
	Conivência na divisão de consultas.
	Declaração de consultas que não ocorreram.
	Alteração de procedimentos médicos.
	Superfaturamento de remédios e materiais.

Penalizações para o crime de fraude



Em Direito Penal, fraude é o crime ou ofensa de deliberadamente enganar outros com o propósito de prejudicá-los, usualmente para obter propriedade ou serviços dele ou dela injustamente.

A fraude é um crime previsto na legislação criminal, levando um dispositivo especial no Código Penal Brasileiro (Decreto-Lei n. 2.848, de 7 de dezembro de 1940), em seu artigo 171, inciso V. Este artigo prevê diversas modalidades de fraude, comparáveis ao estelionato.

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 um a cinco anos, e multa.

§ 1º - Se o criminoso é primário e é de pequeno valor o prejuízo, o juiz pode aplicar a pena conforme o disposto no art. 155, § 2º.

§ 2º - Nas mesmas penas incorre quem:

V – comete fraude para recebimento de indenização ou valor de seguro: 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;



Outras Consequências da Fraude Contra o Seguro pelo Código Civil

Art. 762 – *Nulo será o contrato para garantia de risco proveniente de ato doloso do segurado, do beneficiário, ou do representante de um ou de outro.*

Art. 766 – *Se o segurado, por si ou por seu representante, 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 nas declarações não resultar de má-fé do segurado, o segurador terá direito a resolver o contrato, ou a cobrar, mesmo após o sinistro, as diferenças do prêmio.*

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

Canais de denúncia

A Marítima possui canais para realização de denúncias diretas ou anônimas, relacionadas às operações suspeitas dos crimes de fraude e à violação ao Código de Ética.

Os canais estão disponíveis a todos os colaboradores, segurados, prestadores de serviços, terceiros, corretores de seguros e outros interessados.

Todas as denúncias são analisadas e investigadas de forma confidencial, independente e imparcial. Acesse um dos canais e faça sua denúncia, não é necessário se identificar.

⇒ **Disque fraude Marítima**

Canal de comunicação aberto, direto e gratuito para denúncias de operações suspeitas dos crimes de fraude.

As denúncias são feitas através de contato telefônico, por meio de mensagens eletrônicas gravadas. Para denunciar não é necessário se identificar.

Todas as comunicações são investigadas, mesmo que seja apenas uma suspeita.

A ligação para o disque fraude é gratuita e pode ser efetuada de qualquer cidade. O atendimento é feito 24 horas por dia, 7 dias da semana.



0800-153156

⇒ **Disque fraude CNSeg**

Este canal também garante o sigilo e o anonimato do denunciante.

Rio de Janeiro
Tel: (021) 2253-1177

São Paulo, Espírito Santo, Pernambuco e
Rio Grande do Sul
Tel: 181

⇒ Internet – www.maritima.com.br

Na página principal do site clique no link Canal de Denúncias Anônimas.

Marítima seguros
18 de novembro de 2011

ACESSO RÁPIDO Seleccione

BUSCA OK

- institucional
- produtos
- serviços
- comunicação

Notícias

09/11/2011
[Marítima recebe mais uma vez o prêmio de Seguro Empresarial](#)
[leia mais](#)

03/11/2011
[Marítima Seguros fecha parceria com SAP e TVIT](#)
[leia mais](#)

Empresas
RE - Transportes

Telefones
3335-2990 - Grande São Paulo
0800 7719119 - Demais
0800 153156 - Disk Fraude

SAC MARÍTIMA 24H
0800
Dúvidas
Informações Gerais
Cancelamentos
Reclamações

SOU SEGURADO
• Auto
• Vida
• Riscos Especiais

SOU CORRETOR

SOU PRESTADOR

PORTAL SAÚDE

Procurando Seguros
Clique Aqui!

- Assistência 24h Automóvel
0800-164949
- Oficinas Referenciadas
- Assistência Residencial
0800-177444
- Rede Marítima Saúde
Gama Saúde
- Localize seu Corretor
- Canal de Denúncias Anônimas**

Em seguida selecione o tipo de denúncia, descreva a ocorrência e clique em enviar formulário.

Marítima seguros
29 de setembro de 2009

ACESSO RÁPIDO Seleccione

BUSCA OK

institucional produtos serviços comunicação

Canal de Denúncias

» Canal de Denúncias

DENÚNCIA ANÔNIMA

Descrição do Fato

Outras Informações

Anexar Documento Procurar...

Local de ocorrência

Cidade

Data de Ocorrência UF

Última Atualização em 13 de agosto de 2009 [topo](#)

Marítima Seguros © 2007 - Todos os direitos reservados - [Política de Privacidade](#)

Corretor, seja também um multiplicador no combate à fraude, denuncie!

O Papel do corretor de seguros

Um dos grandes parceiros das Seguradoras no combate às fraudes, em razão de possuírem contato direto com os segurados. Por isso é muito importante que Corretor e Seguradora atuem juntos no combate desses crimes.

O Corretor também tem como função principal garantir que as partes, segurado e segurador, cumpram as obrigações estabelecidas no contrato.

Algumas ações preventivas podem ser tomadas por este profissional:

- Zelar pelo correto preenchimento das informações na proposta de seguro;
- Esclarecer conceitos de seguro ao consumidor;
- Informar sobre as consequências da fraude no seguro;
- Informar a existência de penalidade para o cometimento de fraudes.

As fraudes prejudicam os Corretores de Seguros, pois elas aumentam o preço do seguro (quanto maior o índice de sinistralidade, maior o prêmio do seguro), conseqüentemente menos pessoas compram e, com isso, há uma queda no volume de serviços.

Considerações finais

Combater a prática do crime de fraude é essencial para a saúde do mercado segurador, já que milhões em indenizações fraudulentas são pagas ao longo de cada ano. Isso prejudica toda a cadeia produtiva do sistema segurador, que envolve empresas, empregados e reposição de bens. Enfim, quem perde com isso é a própria sociedade brasileira.

É importante acreditar que cada cidadão pode fazer uma pequena parte denunciando ou repelindo qualquer conduta que não esteja de encontro ao bem estar comum e, assim, contribuir para evolução econômico-social do país.



Dezembro/2012