



PREVENÇÃO À FRAUDE

PL_SS_001 Código MN_007

Versão 2022_1



SUMÁRIO

1. OBJETIVO	3
2. APLICAÇÃO	3
3. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES	3
4. RESPONSABILIDADES	3
5. ATUAÇÃO NA PREVENÇÃO A FRAUDE	4
6. INDÍCIOS DE POSSÍVEL FRAUDE	6
7. PREVENÇÃO A FRAUDE	10
8. CANAL DE DENÚNCIAS	10
9. NOSSO COMPROMISSO	11



1. OBJETIVO

Este manual tem por objetivo orientar os colaboradores, corretores, prestadores de serviços e parceiros na prevenção, identificação e procedimentos em casos de operações com suspeita de fraude.

2. APLICAÇÃO

2.1. Empresa Relacionada

- a. Aplica-se a Sabemi Seguradora.

2.2. Área(s) Relacionada(s):

- a. Aplica-se a toda Sabemi.
- b. Aplica-se aos seus parceiros de negócios, em especial corretores de seguros e estipulantes.

3. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

Nome do Documento	Tipo
Circular SUSEP 648/2021	Externo
Código de Ética e Conduta	Interno
Definições e Terminologias	Interno
Política - Prevenção a Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo	Interno
Política - Segurança Cibernética	Interno

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Das Responsabilidades

- 4.1.1. Todos os colaboradores, dirigentes, acionistas, fornecedores, prestadores de serviços, parceiros de negócios e demais stakeholders:

- 
- a. Cumprir as regras estabelecidas neste Manual, assim como, as leis e regulamentações vigentes no país e aplicáveis à Sabemi.

4.1.2. Áreas de Seguros, Pecúlio, Assistência Financeira e Sinistros:

- a. Estabelecer práticas e monitoramentos de prevenção as fraudes;
- b. Definir ações capazes de detectar, analisar e comunicar ocorrências com indícios de fraude;
- c. Disseminar padrões éticos e de conduta.

4.1.3. Área de Compliance:

- a. Com o apoio da Área de Planejamento Estratégico e Processos, atualizar anualmente este documento;
- b. Fazer cumprir este Manual e nos casos de desvios de conduta, atuar na solução do caso.

4.1.4. Área de Planejamento Estratégico e Processos:

- a. Atualizar este documento numa periodicidade mínima anual e mantê-lo sempre disponível a todos os colaboradores e demais partes interessadas.

4.1.5. Área de Auditoria Interna:

- a. Conforme cronograma de auditoria, auditar o cumprimento deste documento.

4.1.6. Diretoria Executiva:

- a. Monitorar o cumprimento do documento;
- b. Definir e aprovar as alterações neste documento.

5. ATUAÇÃO NA PREVENÇÃO A FRAUDE

No Código de Ética do Mercado Segurador Brasileiro, a fraude em seguros é definida como 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.



5.1. Motivos para Atuar na Prevenção à Fraude

- a. Preservação e valorização da imagem;
- b. Alavancagem do resultado técnico-operacional;
- c. Alinhamento com as melhores práticas de mercado;
- d. Atendimento as normas estipuladas pelos órgãos reguladores;
- e. Não rompimento do equilíbrio econômico do contrato e consequente geração de altos custos operacionais;
- f. Credibilidade e segurança transmitida à clientes, parceiros e stakeholders;
- g. Fidelização de clientes.

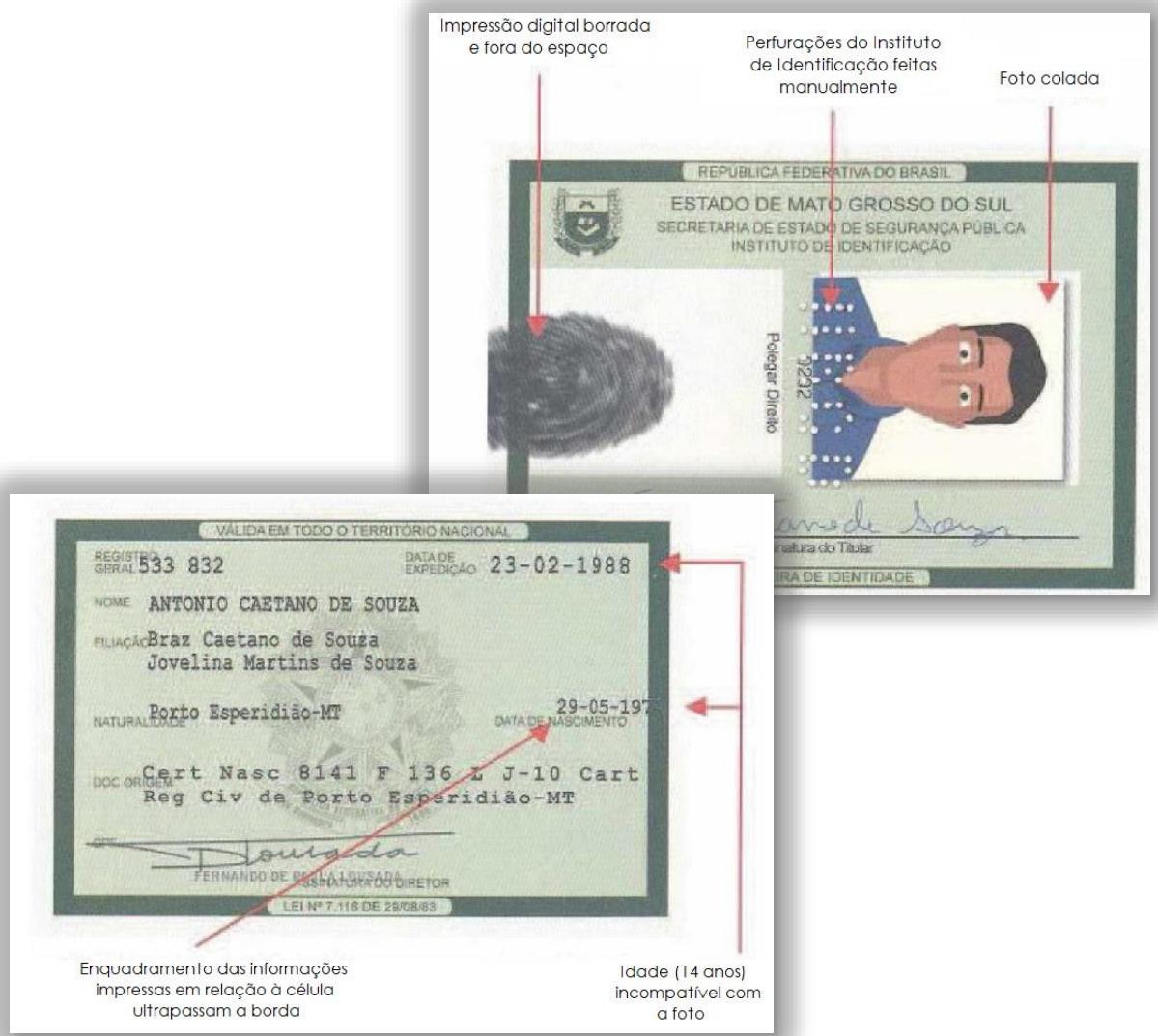
5.2. Nossas ações:

- a. Cooperação com as autoridades públicas;
- b. Adequação de processos internos;
- c. Orientações aos prestadores de serviço e terceiros;
- d. Adoção das melhores práticas;
- e. Capacitação técnica da equipe interna;
- f. Orientação aos nossos parceiros de negócios (principalmente corretores de seguros e estipulantes);
- g. Atualização regular das Políticas, Normas e Manuais relacionados ao tema Prevenção à Fraude;
- h. Gestão da informação;
- i. Controles internos para mitigação de riscos.

6. INDÍCIOS DE POSSÍVEL FRAUDE

6.1. Este manual traz informações e orientações para a verificação de documentos e dados durante a aquisição dos produtos, garantindo uma margem de segurança na operação. Quem efetua a venda dos produtos está ciente das obrigações contratuais e profissionais, cumprindo os roteiros operacionais e seguindo os princípios da Sabemi.

6.2.



- a) Documento novo com data de emissão antiga;
- b) Foto recente em documento antigo;
- c) Foto colorida a 1^a via de RG que tem data de emissão anterior a 1975;
- d) RG datilografado com data de emissão após 1984;
- e) Foto mal posicionada em seu campo específico;
- f) Foto incompatível com a data de nascimento informada;
- g) Foto escurecida onde não se consegue identificar o servidor/pensionista;
- h) CPF informado na 1^a via do RG que tem data de emissão anterior a 1984;
- i) Documentos com data de emissão igual a datas comemorativas nacionais;
- j) Data de emissão do RG tem que ser posterior à data de nascimento do portador;
- k) Filiação com o nome da mãe antes do nome do pai;
- l) Documento com erros ortográficos;
- m) Assinatura rasurada e/ou apagada;
- n) Transposição de assinatura;
- o) Assinatura adulterada conforme emissor do órgão;
- p) Dupla plastificação;
- q) Especial atenção para documentos com a indicação de 2^a via e sem o nome do pai;
- r) Presença de elementos gráficos que não fazem parte do espelho padrão do documento;
- s) Sinais de cola, arranhes ou cortes que indiquem que a foto pode ter sido alterada;
- t) Quando o prazo de validade da CNH for superior à permitida.

6.3 CPF

- a) Nome com acentuação gráfica (o CPF - Cadastro de Pessoa Física não comporta acentos ou caracteres especiais);
- b) Divergência no posicionamento das informações;
- c) Na versão em cartão magnético, o número do CPF, nome e data de nascimento devem constar na frente; no verso o número do CPF deve ser separado por pontos e traço;
- d) Data de emissão fora do padrão, sendo que o correto é data de emissão do documento separada por barras.

6.4 Comprovante de Residência:

- a) Rasuras ou colagens nos comprovantes, atentando para os campos: nome, endereço e data de emissão;
- b) No comprovante de residência, ocorrência de consumo nos últimos meses e se este é compatível com a data de emissão e validade;
- c) Data do código de barra compatível com a data de vencimento do comprovante;
- d) A exemplo dos contracheques do órgão Exército que recebidos digitalmente, não se pode receber o verso como comprovante de residência;
- e) Se suspeita de montagem do comprovante de endereço, acessar segunda via no site da concessionária para confrontar os dados.

6.5 Comprovante de Renda:

- a) No comprovante de renda com data de admissão acima de dois anos, dar atenção especial aos salários com valores exatos;
- b) Atentar para a idade do tomador, considerando a possibilidade de o cargo/salário ser incompatível com a idade;

- 
- c) Rasuras ou colagens, principalmente nos campos: nome, margem consignável (se estiver no contracheque), salário líquido, prazos de empréstimos, data de pagamento e data de emissão.

6.6 Na Regulação de Sinistro observar:

- a) Clientes e beneficiários com antecedentes criminais e/ou restrições financeiras;
- b) Clientes com vários contratos de seguros (acumulação de riscos) na Seguradora ou múltiplas contratações em congêneres, com histórico de sinistros, com doença preexistente, com doença terminal ou 1ª contratação com idade avançada;
- c) Contratação de seguros com limite máximo de indenização superior à capacidade econômico-financeira do segurado;
- d) Informações falsas e/ou omissão de dados na proposta que impliquem na avaliação do risco (ex.: declaração pessoal de saúde);
- e) Interesse segurável sob suspeição (indicação de beneficiários sem aparente relação com o cliente);
- f) Alteração de valor da apólice próxima da data de ocorrência de sinistros;
- g) Data de aviso de sinistro próxima da data de ocorrência de sinistros ou próxima à data de contratação do seguro (menos de 30 dias);
- h) Aviso de sinistro tardio;
- i) Ausência de nexo causal nas ocorrências de sinistros;
- j) Pagamento de prêmio do segurado pelo beneficiário;
- k) Qualquer documento com indício de adulteração.

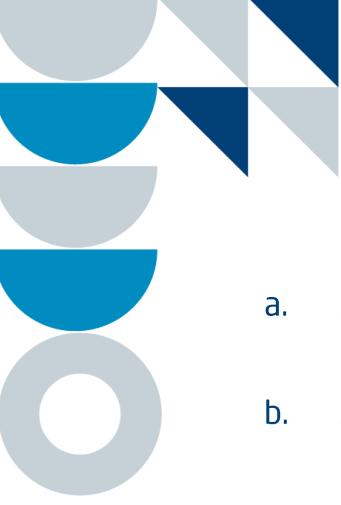
7. PREVENÇÃO A FRAUDE

7.1 Verificações de rotina

- a) Comprometimento da margem consignável e se o cliente já possui outros empréstimos identificando a necessidade de um novo auxílio financeiro;
- b) Comparação da cópia do RG e CPF com os documentos originais e se estão em bom estado, legíveis, sem rasuras e com a foto bem colada;
- c) Dados como data e local de nascimento, filiação e a assinatura no contrato estão semelhantes;
- d) Perguntas surpresa, usando as informações que estão no RG. Por exemplo: perguntar o local de nascimento, o nome completo dos pais, para confirmar a informação fornecida verbalmente com o que está escrito no documento;
- e) Verificação através de biometria facial e score;
- f) Comparação da idade aproximada do cliente na foto, com idade no documento;
- g) Geolocalização do cliente compatível com endereço e com o órgão em que trabalha;
- h) Quando se tratar de um cliente “NÃO ALFABETIZADO”, essa informação deve constar no documento de identidade. Nesta situação, deverá ser colhida a impressão digital do polegar direito, de forma clara e legível, no local destinado a assinatura do cliente. Também, é obrigatória a(s) assinatura(s) de testemunha(s);
- i) O número de testemunhas é determinado conforme as regras de cada parceiro, sendo que, uma delas deve ser familiar do cliente.

8. CANAL DE DENÚNCIAS

8.1.1. São acatadas como pertinentes as informações caracterizadas como denúncias, se possível com a indicação ou encaminhamento de evidências, que tenham por base:

- 
- a. A descrição de ocorrência que possa ser caracterizada como infração a normas e procedimentos vigentes, internos e externos;
 - b. A indicação de situação que tenha o indício de vantagem financeira ou comercial envolvendo colaboradores da Sabemi ou prestadores de serviço;
 - c. O recebimento de comunicados, propostas e ofertas de qualquer tipo que possam infringir normas e procedimentos internos e externos;
 - d. A transmissão de mensagens indevidas utilizando o nome da Sabemi, solicitando informações bancárias ou a atualização de dados cadastrais.

8.1.2. A O Canal de Denúncia da Sabemi pode ser acionado via:

- a) Site da Sabemi www.sabemi.com.br;
- b) Pelo telefone 0800 900 9039.

9. NOSSO COMPROMISSO

- Controles internos voltados à prevenção à fraude;
- Estudos sobre o risco da companhia ser objeto de fraude;
- Política de prevenção, detecção e correção de fraudes, bem como, sobre a avaliação de riscos na contratação de funcionários e no desenvolvimento de produtos;
- Desenvolvimento de programa específico de treinamento contra fraudes para os colaboradores e pessoas com as quais a Sabemi mantém relacionamento comercial;
- Execução de programa de auditoria interna para validação da estrutura de controles internos de prevenção à fraude.

Porto Alegre, 03 de maio de 2022

Equipe de Planejamento Estratégico e Processos