

GUIA DE PREVENÇÃO À FRAUDE

Código DOC_060

Siga a Sabemi



@sabemibrasil

Onde você precisa!



Site Loja App

SAC 0800 880 1900
OUVIDORIA 0800 880 1999
WhatsApp (51) 99528 0140

ÍNDICE



APRESENTAÇÃO



**DOCUMENTOS
COMPLEMENTARES**



RESPONSABILIDADES



INTRODUÇÃO



**ATUAÇÃO NA
PREVENÇÃO À
FRAUDE**



**INDÍCIOS DE
POSSÍVEL FRAUDE**



**PREVENÇÃO A
FRAUDE**



BIOMETRIA FACIAL



CANAL DE DENÚNCIAS



**NOSSO
COMPROMISSO**



APROVAÇÃO

APRESENTAÇÃO

Seja bem vindo ao Guia de Prevenção à Fraude!

O objetivo deste documento é orientar os colaboradores, corretores, prestadores de serviços e parceiros na prevenção, identificação e procedimentos em casos de operações com suspeita de fraude.

A periodicidade de atualização é, no mínimo, anual ou sempre que a Sabemi identificar a necessidade.

Aplicação do Documento:

Empresas

- Sabemi Seguradora;
- Sabemi Previdência Privada;
- Sabemi Negócios.

Áreas

- Operação de Seguros;
- Operacional Serviços Financeiros;
- Comercial de Seguros;
- Comercial Lojas;
- Comercial Serviços Financeiros;
- Canais de Vendas.

Documento público

Este é um documento →



RESPONSABILIDADES

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.

Áreas de Seguros, 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.

Planejamento Estratégico e Processos:

- a) Atualizar este documento e mantê-lo sempre disponível a todos os colaboradores da Sabemi e demais partes interessadas.

Auditoria Interna:

- a) Conforme cronograma, auditar o cumprimento deste documento.



1. INTRODUÇÃO

1.1 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.

Este manual foi desenvolvido para orientar colaboradores e parceiros sobre os principais procedimentos e responsabilidades relacionados ao combate e à prevenção de fraudes. Nele, apresentamos situações que abrangem desde a identificação de riscos e comportamentos suspeitos até os mecanismos de denúncia, reforçando a importância de uma atuação ética, transparente e em conformidade com a legislação vigente.

Nosso objetivo é estabelecer uma cultura organizacional pautada na integridade, em que cada colaborador compreenda seu papel como agente de prevenção e esteja preparado para agir com responsabilidade diante de situações que possam comprometer a segurança e a reputação da Sabemi.



2. ATUAÇÃO NA PREVENÇÃO À FRAUDE

2.1 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.

2.2 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.

3. INDÍCIOS DE POSSÍVEL FRAUDE

3.1 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.

3.2 Irregularidades em documentos de identificação:

- a) Documento novo com data de emissão antiga;
- b) Foto recente em documento antigo;
- c) Foto colorida a 1ª 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;
- g) Foto escurecida onde não se consegue identificar o servidor/pensionista;
- h) CPF informado na 1ª 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;

3. INDÍCIOS DE POSSÍVEL FRAUDE

- n) Transposição de assinatura;
- o) Assinatura adulterada conforme emissor do órgão;
- p) Dupla plastificação;
- q) Especial atenção para documentos com a indicação de 2ª 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.

3.3 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.

3. INDÍCIOS DE POSSÍVEL FRAUDE

3.4 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.

3.5 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.

3. INDÍCIOS DE POSSÍVEL FRAUDE

3.6 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.

4. PREVENÇÃO À FRAUDE

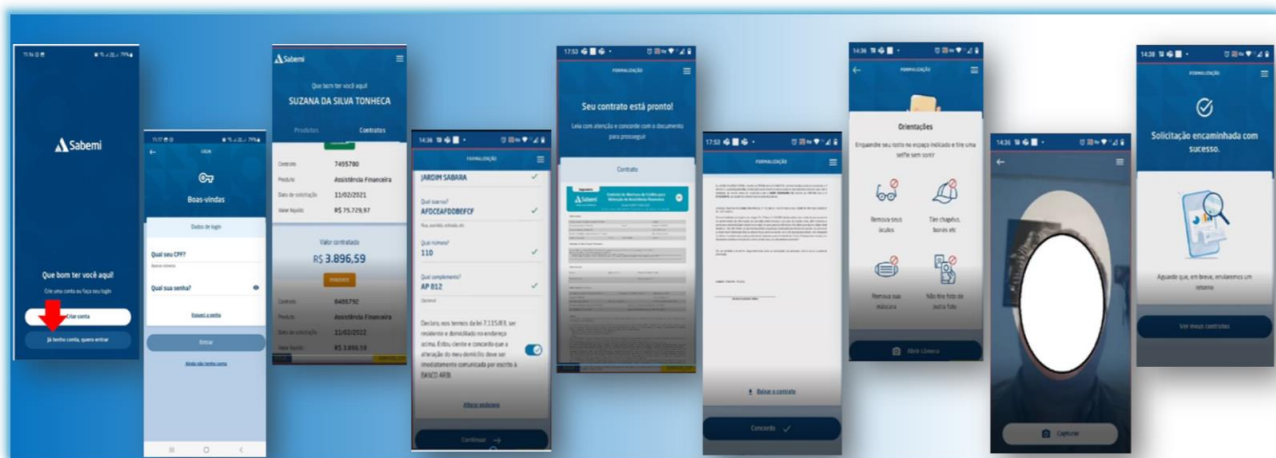
4.1 Verificações de rotina:

- a) 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;
- b) Dados como data e local de nascimento, filiação;
- c) 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;
- d) Verificação através de biometria facial e score;
- e) Comparação da idade aproximada do cliente na foto, com idade no documento;
- f) Geolocalização do cliente compatível com endereço do cliente.



5. BIOMETRIA FACIAL

5.1 Para a contratação de Assistência Financeira, a Sabemi dispõe de Biometria Facial no aceite do contrato.



5.2 A utilização da Biometria Facial otimiza os processos de cadastro, além de reduzir o roubo de identidade e contribuir para a prevenção a fraudes. São 03 funcionalidades utilizadas para garantir a qualidade do processo.

- Autenticação Segura: autenticação de usuários para segurança;
- Comparação de Documentos: verificação de dados cadastrais, comparando foto, CPF e selfie;
- Score de Autenticação: a facilidade da biometria reduz as chances de desistência em um processo de cadastro e blinda contra fraudes.

5.3 Todas as operações de crédito da Sabemi são formalizadas digitalmente em nosso aplicativo.

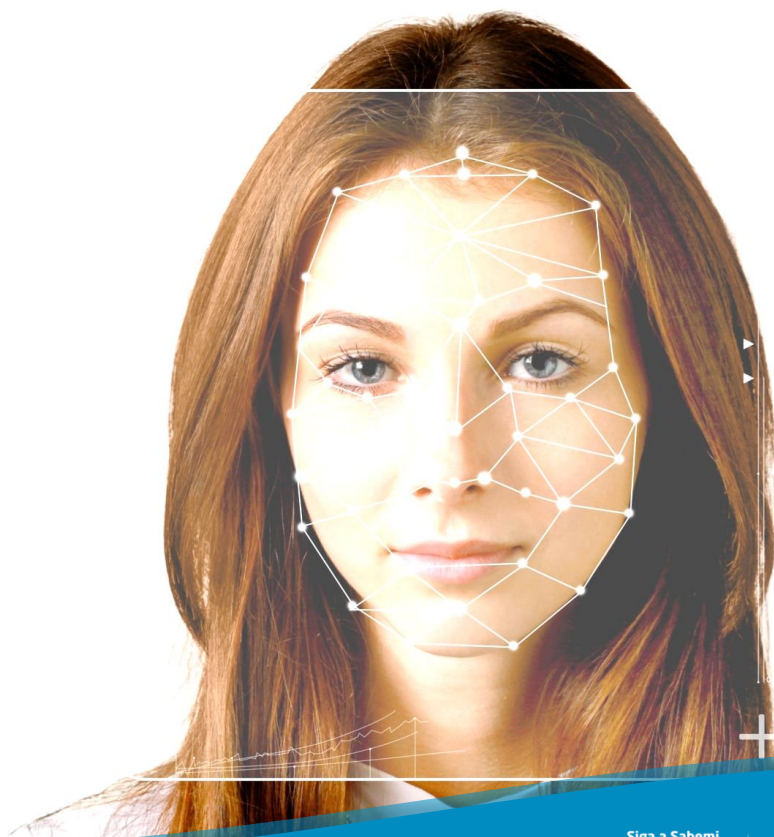
5. BIOMETRIA FACIAL

5.4 Nosso sistema possui uma validação de Biometria Facial, realizada por fornecedor especializado em autenticação de identidade, que verifica a probabilidade do indivíduo ser ou não autêntico.

5.5 É gerado um score através do cruzamento de CPFs e faces, indicando uma probabilidade de risco do cliente ser ele ou não, bem como a geolocalização do cliente no momento da formalização.

5.6 Este score serve como documentação para análise operacional e validação da assinatura do contrato.

5.7 A formalização gera um documento chamado Manifesto de Prova de Vida, que comprova que foi o indivíduo que realizou a assinatura do contrato.



6. CANAL DE DENÚNCIAS

6.1 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.

6.2 O Canal de Denúncia da Sabemi pode ser acionado via:

- a) Site da Sabemi www.sabemi.com.br;
- b) Pelo telefone 0800-591-3457.



7. NOSSO COMPROMISSO

7.1 Somos comprometidos com::

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



Este documento está disponível em:



**Plataforma
Saber**



Hub Edu



**Site
Institucional**

Obrigado por Acessar!

Dicas e sugestões, envie-nos por e-mail: pe_processos@sabemi.com.br

Siga a Sabemi



@sabemibrasil

Onde você precisa!



Site Loja App

SAC 0800 880 1900
OUVIDORIA 0800 880 1999
WhatsApp (51) 99528 0140