

## **GUIA DE SUGERENCIAS PARA PREVENIR EL FRAUDE – P.A.S Y Brokers – ANEXO II RG. 38477**

- a) **AL MOMENTO DE LA SUSCRIPCION o ENDOSOS**, se podría diseñar un cuestionario básico que incluya datos de identificación (nombre y apellido del tomador/asegurado/beneficiario, CUIT/CUIL, DNI, domicilio real, comercial y/o profesional y/o laboral, estado civil), razones de la elección del asegurador, historial de aseguramiento y de siniestros, datos familiares, distintos teléfonos de contacto, rutinas laborales, rutinas familiares, prácticas deportivas, hobbies, estado general e historial de salud, señas particulares de las personas, u otras cuestiones. Historial comercial, crediticio, y situación fiscal. En principio es conveniente disponer la inspección de riesgos, cosas o personas. Para el caso de conllevar complicación o costos de relevancia, cabe considerar la posibilidad de segmentar la cartera acorde al riesgo y valores involucrados, pudiéndose suplir la inspección por la exigencia de algún otro elemento, v.gr., documento, declaración jurada, certificado, copia de historia clínica, estudios médicos, reporte de expertos, fotografía, video, etc.

### **SUGERENCIAS**

#### ***Quando se trata de un cliente nuevo.***

1. ¿Conoce Ud. al cliente desde hace tiempo (aunque no era su cliente) o vino referido a través de un cliente actual?
2. ¿Cómo se realizaron los contactos para avanzar en la cotización de la cobertura?  
Vía mail, teléfono, facebook, en persona ?
3. ¿Tienen todos los datos de indentificación relacionados que necesita de él?  
nombre y apellido del tomador/asegurado/beneficiario, CUIT/CUIL, DNI, domicilio real, comercial y/o profesional y/o laboral, estado civil).
4. ¿Tiene datos adicionales como teléfonos de contacto, etc.?
5. ¿Tiene todos los antecedentes de la empresa en caso de personas jurídicas u otros tipos societarios para además cumplir con las normas de prevención en lavado de Dinero? ¿Historial comercial, crediticio, y situación fiscal?
6. ¿Le hizo consultas sobre otros seguros vigentes con otras aseguradoras?
7. ¿Cuáles fueron las razones por las que contrato con Ud.?
8. ¿El cliente entiende cual es la cobertura más conveniente?

9. ¿Entiende los efectos de no asegurarse correctamente? ¿Le entregó documentación adicional al respecto?
10. ¿Le ha pedido que suscriba los formularios en Prevención de Lavado de Activos? ¿Le ha solicitado información adicional?
11. ¿Ha realizado Ud., la inspección del riesgo o se lo ha solicitado a la Aseguradora?
12. ¿Le ha consultado sobre la forma de pago de la póliza? ¿Le ha sugerido que abone por medios electrónicos o bancarios?
13. ¿ha realizado Ud. una inspección previa de los bienes?

***Cuando se trata de un cliente actual.***

- 1) ¿Monitorea el estado actual de su cartera y los temas relacionados con siniestros y cobranzas?
- 2) ¿Verifica que el cliente se encuentre suficientemente asegurado?
- 3) ¿Ha tenido problemas para conseguir toda la documentación del cliente?
- 4) ¿Le cuesta contactarlo por los medios habituales?
- 5) ¿Se muda su cliente en reiteradas oportunidades en cortos periodos de tiempo?
- 6) ¿Es reticente a darle información?

***Al momento en que se tramita algún endoso o modificación del contrato original.***

- 1) ¿Le solicita el cliente permanentemente cambio de bienes? ¿incorporaciones y exclusiones de ítems?
- 2) ¿Le solicita cambios de domicilios al contrato original?
- 3) ¿Le solicita que no le reclame la información sobre prevención en lavado o le dice que la complete Ud. "total conoce todos sus datos"?
- 4) ¿Conoce el domicilio del cliente? ¿Ha tenido oportunidad de visitarlo en ese lugar?
- 5) Lo visita periódicamente o se contacta vía telefónica o mail?

*Al momento en que se cobran y liquidan las primas.*

- 1) ¿Le ha sugerido a su cliente que abone por medios automáticos de pagos?
- 2) ¿Le ha explicado las ventajas en relación con los mismos?
- 3) ¿Le ha explicado que si tiene un siniestro puede ser rechazado por falta de pago cuando no tiene la cuota al día?
- 4) ¿Los asegurados conocen el impacto que esto puede traer sobre su patrimonio?
- 5) ¿Le ha pedido algún cliente modificar la fecha de pago? ¿Qué hizo al respecto?

b) **AL MOMENTO DE LA DENUNCIA**, predisponer elementos que permitan efectuar un buen interrogatorio que viabilice respuestas espontáneas, inmediatas y directas, conducentes a conocer las circunstancias reales de ocurrencia del siniestro.

Sin perjuicio de otras constataciones, es conveniente incluir en el interrogatorio aquello que permita conocer lo que pasó antes (ej. ¿qué hacía en el lugar donde sucedió el siniestro, de dónde venía y hacia dónde se dirigía), durante, e inmediatamente después del siniestro (por ej. ¿cómo se las arregló si le robaron las 4 ruedas, ¿utilizó algún servicio de auxilio mecánico o grúa, o si estaba lastimado ¿cómo fue transportado al nosocomio, ¿dónde lo atendieron, ¿vino la ambulancia, ¿intervino la policía, bomberos, defensa civil, ¿tiene medicina prepaga, obra social o aseguradora de riesgos del trabajo etc.).

**SUGERENCIAS**

- 1) ¿Cómo recibió Ud., la comunicación del siniestro por parte de su cliente?
- 2) ¿Cuánto tiempo había pasado desde la ocurrencia del siniestro hasta la comunicación?
- 3) ¿Se lo notaba alterado? ¿Buscó informarse como proceder para no tener problemas?
- 4) ¿Le aportó documentación adicional, como fotos, datos de testigos, denuncia policial?
- 5) Sabe ¿cómo fue la mecánica del accidente? (ej. ¿qué hacía en el lugar donde sucedió el siniestro, de dónde venía y hacia dónde se dirigía).
- 6) ¿Cómo solucionó el problema generado por el siniestro?, ¿utilizó algún servicio de auxilio mecánico o grúa, o si estaba lastimado ¿cómo fue transportado al nosocomio, ¿dónde lo

atendieron, ¿vino la ambulancia, ¿intervino la policía, bomberos, defensa civil, ¿tiene medicina prepaga, obra social o aseguradora de riesgos del trabajo etc.).

- 7) Lo asesoró en cómo realizar la denuncia a la compañía?
- 8) Le explicó los tiempos que pasan desde la denuncia hasta la liquidación?
- 9) Le hizo su cliente algún comentario relativo a cambio de beneficiario?
- 10) Le pidió alguna modificación o aclaración en relación en cómo debía la compañía liquidar el siniestro?
- 11) Existe alguna circunstancia que le llame la atención del siniestro que deba comentar a la Aseguradora?
- 12) Sabe si el asegurado no completó todos los datos sobre su salud o alteró alguno de ellos?
- 13) En aquellos casos que corresponda? ¿Conoce al tercero que participó del siniestro?
- 14) Sabe si tiene otro seguro similar en otra aseguradora?

**c) AL MOMENTO DE LA LIQUIDACION**, es conveniente preparar un listado de control (check list) mínimo, utilizando técnicas modernas de investigación, que permita detectar casos que ameriten un análisis más detenido del siniestro, y —en su caso— la intervención de expertos.

### **SUGERENCIAS**

1. Realizar check-lists para llevar un orden en la ejecución de sus procesos.
2. Realizar reuniones con los asegurados para poder conocer las instalaciones del mismo y el personal allí radicado.
3. Incluir recaudos orientados a garantizar la difusión de medidas antifraude hacia los asegurados, con especial énfasis en alertas para evitar que voluntaria o involuntariamente contribuyan a perpetrar una maniobra fraudulenta, por ejemplo, con folletería o documento de recomendaciones.