

POLÍTICA ANTIFRAUDE

ÍNDICE

1. Objetivo e âmbito de aplicação	1
2. Definições.....	2
3. Documentos associados	2
4. Compromisso geral	3
5. Princípios e deveres de atuação	3
5.1. Dever de exame.....	3
5.2. Dever especial de diligência no conflito de interesses.....	3
5.3. Deveres de recusa e de abstenção	3
5.4. Dever de sigilo	4
5.5. Dever de boa atuação em donativos, benefícios e patrocínios.....	4
5.6. Deveres de comunicação, reporte e colaboração.....	4
5.7. Deveres de registo e conservação.....	4
6. Implementação, formação e monitorização.....	5
7. Aprovação e divulgação	5
ANEXO I – Mecanismos e procedimentos de prevenção e deteção da fraude.....	6
1. Regra de decisão.....	6
2. Condutas suspeitas	6
3. Contratações.....	7
4. Prestações de assistência	7
5. Pagamentos e transferências de fundos.....	8
ANEXO II – Mecanismos de identificação e avaliação dos riscos de fraude	10

1. OBJETIVO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A presente política visa estabelecer os princípios, deveres e mecanismos de atuação que devem ser observados na Companhia, no sentido de evitar e detetar atividades fraudulentas que possam causar dano financeiro ou na imagem institucional. Aplica-se a todos os Colaboradores, é parte integrante do Sistema de Controlo Interno e de Gestão de Riscos e acompanha de forma muito próxima o código de conduta em vigor.

Na matriz de risco operacional estão identificados os diferentes riscos relacionados com fraude. A identificação destes riscos veio auxiliar a definição do âmbito da PAF, que assim contempla fraude externa e fraude interna (cf. definição abaixo).

2. DEFINIÇÕES

EAP ou Companhia: Europ Assistance S.A. – Sucursal em Portugal

IIM: Internet Invoice Matching: circuito automatizado de faturação via internet.

PAF: Política Antifraude

PIE: aplicação informática desenvolvida com o intuito de fornecer suporte à atividade de assistência em viagem, técnica e médica ao domicílio.

Fraude: qualquer ato ou omissão de má-fé praticado no sentido de obter, de forma intencional, dissimulada e ilegítima, uma vantagem patrimonial ou não-patrimonial em proveito próprio ou de terceiros. Divide-se em:

- a) **Fraude interna:** fraude cometida por um Colaborador em prejuízo da Companhia;
- b) **Fraude externa:** fraude cometida por Clientes ou Terceiros em prejuízo da Companhia. No âmbito estrito da Norma Regulamentar 10/2009-R, a *fraude contra os seguros* é entendida como a «prática de atos ou omissões intencionais, ainda que sob a forma tentada, com vista à obtenção de vantagem ilícita para si ou para terceiro, no âmbito da celebração ou da execução de contratos de seguro (...), designadamente os que visem uma cobertura ou pagamento indevido». Num sentido lato, a fraude externa engloba também a fraude cometida por um Fornecedor de Serviços.

Colaborador: aquele que tem com a Europ Assistance uma relação de trabalho e que atua em nome desta, independentemente da natureza do vínculo laboral.

Fornecedor de Serviços: aquele que possui um acordo de prestação de serviços com a Europ Assistance.

Cliente: a pessoa jurídica, singular ou coletiva, que subscreve um contrato de seguro com a Europ Assistance, bem como as pessoas seguras e utilizadores aí designados.

Terceiro: a pessoa que intervém num processo de assistência em nome ou a favor de Clientes, bem como a pessoa lesada nalgum sinistro em que esteja envolvido um Cliente.

Interlocutor: designação indiferenciada de Cliente ou Terceiro.

3. DOCUMENTOS ASSOCIADOS

Matriz de Risco Operacional (RCM)

Código de Conduta

Norma Regulamentar nº 10/2009-R, de 25 de junho

Processos associados:

Todos os processos que, na matriz de risco operacional e na sua formulação escrita, contemplam um risco ligado a fraude, interna ou externa.

4. COMPROMISSO GERAL

A Europ Assistance compromete-se a não incorrer em atividades fraudulentas e a agir no sentido de evitar que estas sejam cometidas contra a Companhia, estendendo-se este dever a todos os Colaboradores. De uma forma geral, práticas enganosas ou falsas não deverão assim ser empreendidas ou aceites.

5. PRINCÍPIOS E DEVERES DE ATUAÇÃO

Os princípios e deveres de atuação aqui enunciados devem ser complementados com as disposições constantes no Código de Conduta da Companhia, que por sua vez também complementam.

5.1. DEVER DE EXAME

A Companhia deve examinar com especial cuidado e atenção, de acordo com a sua experiência profissional, qualquer conduta, atividade ou operação cujos elementos caracterizadores a tornem particularmente suscetível de poder estar relacionada com fraude ou tentativa de fraude. Em particular, sinistros e operações devem ter sempre a sua existência comprovada de alguma forma.

5.2. DEVER ESPECIAL DE DILIGÊNCIA NO CONFLITO DE INTERESSES

No âmbito desta política, considera-se existir um conflito de interesses quando o interesse privado de uma das partes aqui identificadas colide, ou é passível de vir a colidir, com os interesses privados de outra, surgindo a possibilidade de fraude.

Os Colaboradores devem estar conscientes das situações de conflito de interesses que podem surgir nas atividades diárias da Companhia. Mesmo que tais situações não levem a atuações inadequadas, elas terão de ser cuidadosamente geridas.

Para evitar um conflito de interesses, real ou potencial, deve ser observado o estrito cumprimento das condições contratuais acordadas entre as partes. Nos casos em que tal solução não seja eficaz ou suficiente, os Colaboradores comunicarão o risco à respetiva estrutura decisória.

5.3. DEVERES DE RECUSA E DE ABSTENÇÃO

A Europ Assistance recusará qualquer relação comercial com pessoas jurídicas, individuais ou coletivas, que se recusem a providenciar os respetivos elementos de identificação. Por outro lado, deverá evitar manter relações com entidades anteriormente condenadas por práticas relacionadas com furto, fraude ou outro ato ilícito.

5.4. DEVER DE SIGILO

É expressamente proibida aos Colaboradores a divulgação não autorizada de informação interna sujeita ao dever de sigilo, como sejam dados pessoais de Colaboradores, Fornecedores, Clientes e Terceiros, elementos relativos à gestão de sinistros ou a negociações contratuais, resultados de indicadores operacionais ou financeiros e decisões estratégicas. Tais dados devem ser recolhidos, tratados e partilhados exclusivamente para finalidades concretas e legítimas, e só na medida do estritamente necessário.

5.5. DEVER DE BOA ATUAÇÃO EM DONATIVOS, BENEFÍCIOS E PATROCÍNIOS

Os donativos, benefícios e patrocínios recebidos ou facultados por um Colaborador da Europ Assistance devem respeitar integralmente os princípios definidos no Código de Conduta. Consideram-se inapropriados se constituírem qualquer forma de suborno ou se criarem a aparência de má-fé ou de influência indevida numa decisão ou operação. Uma vez mais, mesmo que tais situações não levem a atuações inadequadas, elas terão de ser cuidadosamente geridas e reportadas.

5.6. DEVERES DE COMUNICAÇÃO, REPORTE E COLABORAÇÃO

Qualquer suspeita de atividade fraudulenta deve ser imediatamente investigada e reportada ao nível hierárquico superior, assegurando-se o maior número possível de elementos de prova, a sua pertinência e o seu bom estado.

Nos casos em que tal seja aplicável¹, a fraude deverá ainda ser comunicada às autoridades, comprometendo-se a Companhia a colaborar com as mesmas em eventuais investigações que sejam desenvolvidas. A colaboração poderá ser estendida a outras seguradoras, na medida em que tal seja legalmente possível e adequado.

5.7. DEVERES DE REGISTO E CONSERVAÇÃO

Deve ser mantido um registo, com o devido suporte documental, de condutas que configurem atos ou omissões fraudulentas ou que se manifestem suspeitas.

O arquivo relativo a Colaboradores será assegurado pela Direção de Recursos Humanos. Por sua vez, o arquivo relativo a Clientes, Terceiros e Fornecedores será assegurado pela Direção de Assistência (ou pela Direção Comercial, nos casos em que tal seja aplicável).

Todos os elementos inerentes aos processos de contratação comercial e de prestação de serviços devem ser mantidos enquanto se verificar a relação contratual e, após terminada aquela relação, durante um período mínimo de 10 anos.

¹ De entre casos de fraude interna e casos envolvendo fornecedores e clientes diretos da EAP (exclui-se portanto resseguro).

6. IMPLEMENTAÇÃO E MONITORIZAÇÃO

Os princípios e deveres aqui estabelecidos têm carácter imperativo, sendo que:

- c) O incumprimento poderá traduzir-se em procedimento disciplinar, dependendo as sanções aplicáveis da gravidade da situação e da legislação aplicável;
- d) O cumprimento não impede nem dispensa a Companhia e os seus Colaboradores de atender ao restante enquadramento normativo, quer ele resulte de outras instruções internas ou de imperativos legais e regulamentares do sector.

A observância do estipulado deve ser assegurada e monitorizada no quotidiano pelos diversos níveis hierárquicos, estando também sujeita aos procedimentos de auditoria interna.

Adicionalmente, a Companhia deve assegurar a formação e sensibilização adequadas às funções desempenhadas pelos seus Colaboradores.

7. APROVAÇÃO E DIVULGAÇÃO

A presente política é aprovada pelo CEO.

Deve ser comunicada internamente a todos os Colaboradores e tornada pública, permanecendo acessível em meio de divulgação interno e externo. A divulgação em meio externo pode não se verificar relativamente aos anexos.

O CEO, o Compliance Officer ou o Responsável de Controlo Interno e Gestão de Riscos avaliarão periodicamente a necessidade de revisão dos princípios, deveres e mecanismos estabelecidos, bem como a necessidade de adoção de medidas preventivas ou corretivas tendentes a mitigar de forma mais eficaz o risco de fraude.

CEO

ANEXO I – MECANISMOS E PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO E DETEÇÃO DA FRAUDE

Para além dos princípios e deveres de atuação acima descritos, devem ser considerados os mecanismos e procedimentos que se seguem.

1. REGRA DE DECISÃO

As decisões relativas a contratos, compras ou serviços só podem ser tomadas por quem detiver poderes definidos internamente para tais atos.

2. CONDUITAS SUSPEITAS

Os exemplos que se seguem não pretendem ser exaustivos, podendo assim não abranger todas as situações que requeiram o dever de exame (investigação) por parte da Companhia.

A. FRAUDE EXTERNA

São nomeadamente condutas suspeitas aquelas em que o Cliente:

- Presta informação insuficiente sobre a sua identificação;
- Evita o contacto com a Companhia ou esquiva-se às questões levantadas;
- Não presta informação suficiente sobre um sinistro ou operação;
- Não faculta os documentos necessários à normal execução de uma operação;
- Nomeia, como destinatários, terceiros estranhos à relação contratual;
- Exige o pagamento de prestações ou indemnizações em dinheiro.

B. FRAUDE INTERNA

- Utilização indevida de códigos de acesso por parte de um ou mais Colaboradores;
- Operações ou serviços sem justificação credível ou sem suporte documental;
- Atribuição de serviços a si mesmo ou a familiares fora do âmbito de uma assistência;
- Desrespeito pelas matrizes operacionais de decisão.

3. CONTRATAÇÕES

A. CLIENTES EM NOME INDIVIDUAL

- No caso de subscrição por **internet** (site EA e-commerce) ou **extranet**, existem campos de preenchimento obrigatório: nome completo, data de nascimento, NIF (com validação automática por algoritmo), telefone (facultativo na extranet), email (facultativo na extranet) e morada.
- Ao proceder ao pagamento, o Cliente está a aceitar as condições da apólice onde é dada nota que, ao fazê-lo, está nomeadamente a atestar a veracidade dos dados de identificação fornecidos.

B. PESSOAS COLETIVAS

- Para os novos clientes é efetuada uma avaliação do *scoring* de crédito, quando disponível, sendo também verificado o par NIF – Nome da Entidade, em base de dados oficial, para ver se correspondem.
- No caso de subscrição por **extranet**, existem campos de preenchimento obrigatório: nome, NIF (com validação automática por algoritmo), telefone, email e morada. Aceitando as condições da apólice, o Cliente envia uma cópia da mesma assinada, sendo esta arquivada.
- No caso de subscrição **tradicional**, o contrato de seguro é elaborado e enviado, o Cliente procede à sua assinatura e este é arquivado.
- Há um acompanhamento regular da evolução da rentabilidade e do processo de cobrança.

4. PRESTAÇÕES DE ASSISTÊNCIA

- Solicitação do nome e contacto de qualquer interlocutor;
- Confirmação, na base de dados, da cobertura, do nome do titular da apólice, do número e data de validade da mesma e, se aplicável, da matrícula da viatura;
- Confirmação da apólice / cobertura junto do Cliente Institucional quando não for possível a sua verificação em base de dados;
- Prestação de uma assistência condicionada em caso de dúvida;
- Confirmação da ocorrência no local e/ou solicitação de documentos comprovativos da mesma;
- Recurso a peritos para aferir a consistência de danos ou avarias;
- Manutenção de um histórico de sinistros, que é consultado em caso de suspeita;
- Alertas para elementos já envolvidos num caso de fraude anterior;
- Exclusão contratual: recusa de pagamento de sinistros em que a Europ Assistance não tenha sido chamada a intervir, salvo motivo de força maior ou impossibilidade material de contacto devidamente comprovados;
- Revisão regular dos processos de sinistro, por equipa dedicada, equipa de médicos e/ou equipa de coordenação.

Para além disso:

- É dada formação aos Assistentes sobre a temática específica da fraude;
- As ações dos Assistentes são em grande parte reguladas por clausulados;
- Existe um procedimento específico para a prestação de serviços a Colaboradores;
- O aplicativo de assistência (PIE) tem permissões diferenciadas de acesso;
- Dossiers de longa duração não são sempre geridos pelo mesmo assistente;
- Uma matriz operacional de decisão estabelece os limites de atuação de cada Colaborador;
- Todos os processos de assistência são suportados por entradas no PIE, deixando um registo de ações que não pode ser adulterado;
- Um dossier encerrado só pode ser reaberto mediante apresentação de uma justificação, que é posteriormente conferida pela chefia ou pessoa dedicada.

5. PAGAMENTOS E TRANSFERÊNCIAS DE FUNDOS

A. SEGREGAÇÃO DE FUNÇÕES

Segregação de funções entre quem decide comprar / atribuir o serviço, quem confirma a fatura e quem paga. Este facto diminui o risco de fraude interna, ao impedir a execução de atividades fraudulentas por uma única pessoa.

B. PAGAMENTO DE SERVIÇOS A FORNECEDORES DE ASSISTÊNCIA

- Criação de uma ordem de trabalho (OT) por cada serviço realizado: nenhuma fatura referente a prestações de assistência é paga sem uma ordem de trabalho criada no PIE;
- Há uma tabela de preços acordada com os Fornecedores que terá de ser respeitada e que é controlada no momento de pagamento de um serviço;
- Todos os serviços faturados são verificados, comparando-se nomeadamente o valor pré-valorizado pelo Assistente com o valor faturado pelo Fornecedor;
- Controlo das valorizações negociadas no IIM.

C. PAGAMENTO DE SALÁRIOS

- Segregação de funções entre quem reúne as informações, quem confirma, quem processa e quem paga os salários;
- Seleção aleatória de NIBs e análise de reclamações de Colaboradores, por forma a despistar eventuais irregularidades nos pagamentos.

D. COMPRAS GERAIS, OUTROS PAGAMENTOS E TRANSFERÊNCIAS DE FUNDOS

- Validação da compra, conforme matriz operacional de decisão;
- Verificação dos serviços faturados e da aprovação da fatura;
- Acesso restrito a contas bancárias;
- Revisões das reconciliações bancárias e explicação dos itens materiais;
- Exigida validação do pagamento / ordem de transferência por pessoa autorizada.

ANEXO II – MECANISMOS DE IDENTIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS RISCOS DE FRAUDE

A identificação e a avaliação dos riscos de fraude seguem a metodologia definida pelo Grupo, sendo concretizadas ao nível da matriz de risco operacional.