

El cumplimiento con las normas reglamentarias es un aspecto central para poder mantener la confianza de nuestros clientes. El comportamiento ético protege nuestras bien ganadas relaciones a largo plazo con los mismos. Nuestra reputación de altos estándares de conducta en el mercado, así como la integridad personal que cada uno de nosotros lucha por mantener, es un activo bien ganado. Todos compartimos la responsabilidad de adherirnos a las más altas normas en la práctica empresarial.

Los productores son una clave de ese engranaje que debe estar permanentemente aceitado para la disuasión, prevención y detección del fraude. Por ello, adjuntamos esta **Guía básica de preguntas y Recomendaciones**, preparada en los cuatro momentos de la participación del productor con el cliente:

- a. En que se recibe una propuesta del contrato de seguro o cuando se contrata el seguro.
- b. En que se tramite algún endoso o modificación del contrato original.
- c. En que se cobran y liquidan las primas.
- d. De recibir una denuncia de siniestro.

Cuando en esta guía se hace mención al “cliente” damos por entendido que hablamos de personas físicas y jurídicas indistintamente.

a. Al momento en que se recibe la propuesta del contrato de seguro o cuando se contrata el seguro.

- Cuando se trata de un cliente nuevo.

1. ¿Conoce usted 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, redes sociales, personalmente?
3. ¿Posee todos los datos de identificación 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. ¿Posee el 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 en el caso de personas físicas?
5. ¿Posee 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. ¿Se le hizo consultas sobre otros seguros vigentes con otras aseguradoras?
7. ¿Cuáles fueron las razones del contacto con usted?
8. ¿El cliente entiende cual es la cobertura más conveniente?



GUÍA DE RECOMENDACIONES PARA PRODUCTORES CUMPLIMIENTO ANEXO II RG SSN 38.477

9. ¿El cliente 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 usted, la inspección del riesgo o se lo ha solicitado a la aseguradora?
12. ¿Le ha consultado sobre la forma de pago de la póliza? ¿Se le ha sugerido que abone por medios electrónicos o bancarios?
13. ¿Ha realizado usted 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. ¿Verifica que no haya faltantes de emisión que no hayan sido entregados por parte de la aseguradora?
4. ¿Verifica que la cantidad de cuotas pactadas sean iguales a las que figuran en pólizas y que los medios de pago sean los correctos?
5. ¿Ha tenido problemas para conseguir toda la documentación del cliente?
6. ¿Le cuesta contactarlo por los medios habituales?
7. ¿Se muda su cliente en reiteradas oportunidades en cortos períodos de tiempo?
8. ¿Es reticente a darle información?

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

1. ¿Se le solicita al cliente permanentemente cambio de bienes, incorporaciones y exclusiones de ítems?
2. ¿Se le solicita cambios de domicilios al contrato original?
3. ¿Se le solicita que no le reclame la información sobre prevención en lavado o se le dice que la completa usted, 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 contactan vía telefónica o mail?

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

1. ¿Se le ha sugerido a su cliente que abone por medios automáticos de pagos?
2. ¿Se le ha explicado las ventajas en relación con los mismos?
3. ¿Se le ha explicado que si tiene un siniestro puede ser rechazado por falta de pago cuando decide no pagar por medios electrónicos?
4. ¿Los asegurados conocen el impacto que esto puede traer sobre su patrimonio?
5. ¿Usted rinde los mismos valores que recibe de sus clientes?
6. ¿Lo hace en los tiempos y formas estipulados?
7. ¿Usted emite recibos propios?
8. ¿Le ha solicitado a algún cliente modificar la fecha de pago? ¿Qué hizo al respecto?

d. Al momento de recibir una denuncia de siniestro.

1. ¿Cómo recibió usted 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 sobre cómo proceder para no tener problemas?
4. ¿Le aportó documentación adicional como fotos, datos de testigos o denuncia policial?
5. ¿Conoce cómo fue la mecánica del accidente? Por ejemplo, ¿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? Por ejemplo, ¿cómo se las arregló si le robaron las cuatro 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, entre otros?
7. ¿Se lo asesoró en cómo realizar la denuncia a la compañía?
8. ¿Se le explicó los tiempos que pasan entre la denuncia hasta la liquidación?
9. ¿Se le hizo a su cliente algún comentario relativo a cambio de beneficiario?
10. ¿Se le solicitó alguna modificación o aclaración en relación en cómo debía la compañía liquidar el siniestro?



GUÍA DE RECOMENDACIONES PARA PRODUCTORES CUMPLIMIENTO ANEXO II RG SSN 38.477

11. ¿Existe alguna circunstancia que le llame la atención del siniestro que deba comentar a la aseguradora?
12. ¿Conoce 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. ¿Conoce si tiene otro seguro similar en otra aseguradora?

Sugerencias para los productores:

1. Busque proveer servicios a los clientes de la misma manera en que los exigiera para sí mismo.
2. Provea servicios competentes, justos y orientados al cliente.
3. Trate de proveer un manejo justo y expedito de las quejas y disputas del cliente.
4. Nunca firme en blanco formularios de reclamos o denuncias de siniestros por cuenta y orden de su cliente.
5. Nunca acepte dinero, o suscriba documentos o acuerde apoderamientos cuyos alcances y efectos no comprendan, como tampoco reconozca hechos que no han sucedido ni acepte la asistencia letrada proporcionada por terceros desconocidos.
6. No modifique (el cliente) el estado de las cosas dañadas por el siniestro (con excepción de la obligación de salvamento en orden a que en la medida de sus posibilidades debe evitar o disminuir el agravamiento del daño), como tampoco exagerar fraudulentamente los daños, emplear pruebas falsas o proporcionar información complementaria falsa.
7. El fraude que se dirige contra el asegurador causa daños a toda la comunidad, incide en los costos de las primas y ocurre cuando la gente engaña a la compañía (y/o al productor asesor de seguros) para cobrar dinero u obtener alguna otra ventaja a la que no tiene derecho.
8. El fraude que afecta al asegurador es un delito. La variación, simulación o tergiversación de circunstancias personales, temporales, objetivas, de causalidad, de lugar, y la provocación deliberada, o la simulación total o parcial del acaecimiento del siniestro, son algunas de las formas de fraudes más comunes, lo que lleva a admitirlo como natural, sin comprender la gravedad que conlleva.
9. Las declaraciones falsas o toda reticencia de circunstancias conocidas por el asegurado, aún hechas de buena fe, que de ser tomadas en cuenta hubiesen impedido el contrato o modificado sus condiciones, hacen nulo el contrato, resultando de mayor gravedad las consecuencias frente a actitudes dolosas o de mala fe.
10. Recuerde que puede ser voluntaria o involuntariamente implicado en una maniobra de fraude. Siempre existe el riesgo de que alguna persona con muy malas intenciones los induzcan a realizar prácticas que están por fuera de la ley.



GUÍA DE RECOMENDACIONES PARA PRODUCTORES CUMPLIMIENTO ANEXO II RG SSN 38.477

11. Nunca debe avenirse a cooperar en la realización de una maniobra de fraude.
12. Nunca debe facilitar los datos ni el acceso de sus pólizas a terceros cuando ello no se justifique, ni permitir que se sustituyan o simulen las reales circunstancias personales, temporales, objetivas o causales, relativas al acaecimiento de un siniestro.
13. Debe mantenerse alerta sobre accidentes repentinos o de extraña modalidad que sufra, especialmente si están involucrados presuntos afectados en bicicleta o motocicleta.
14. Debe procurar obtener datos de testigos reales y documentar, acorde a sus posibilidades, las circunstancias del siniestro mediante fotografías, filmaciones, entre otros, para evitar que aquellas sean distorsionadas en su contra.
15. Siempre debe consultar con su aseguradora ante cualquier duda o eventualidad y comunicar las novedades que surjan.
16. Recuerde que debe formular la denuncia del acaecimiento del siniestro. Procure formalizar dicha denuncia y que le sea informado el número de siniestro por el que tramitará internamente en la entidad.
17. Tenga presente que sus coberturas pueden tener limitaciones, en orden a ítems, riesgos o conceptos no cubiertos, v.gr., en virtud de franquicias o por la adopción de sistemas personalizados, usualmente conocidos “de scoring”, en los que la prima se define acorde a mediciones estadísticas respecto de la siniestralidad, dependiendo de distintas variables personales, del bien asegurado, de su uso y geográficas, que deben ser respetadas.
18. Debe estar advertido respecto de la oferta de coberturas, generalmente de costo por debajo de la media del mercado, por parte de comercializadores no autorizados.
19. Si bien está permitido asegurar el mismo interés y el mismo riesgo con más de un asegurador, en su caso, tal extremo debe ser notificado a todas las entidades. No es lícito que la indemnización supere el monto de daño sufrido, como tampoco perseguir el cobro respecto de un siniestro que ya fue reparado por alguna otra aseguradora.



GUÍA DE RECOMENDACIONES PARA PRODUCTORES CUMPLIMIENTO ANEXO II RG SSN 38.477

Sanciones Legales y Contractuales previstas para el caso del Fraude Ley 17.418 de Seguros

Inexistencia del riesgo: Art. 3. El contrato de seguro es nulo si al tiempo de su celebración el siniestro se hubiera producido o desaparecido la posibilidad de que se produjera.

Reticencia: Art. 5. Toda declaración falsa o toda reticencia de circunstancias conocidas por el asegurado, aún hechas de buena fe, que a juicio de peritos hubiese impedido el contrato o modificado sus condiciones si el asegurador hubiese sido cerciorado del verdadero estado del riesgo, **hace nulo el contrato.**

Incumplimiento de cargas y exageración fraudulenta del daño: Art. 48. El asegurado pierde el derecho a ser indemnizado si deja de cumplir **maliciosamente** las cargas previstas en el párrafo 2º del art. 46, o exagera **fraudulentamente** los daños o emplea pruebas falsas para acreditar los daños.

Denuncia del Siniestro: Art. 46. El tomador, o derechohabiente en su caso, comunicará al asegurador el acaecimiento del siniestro dentro de los tres días de conocerlo. El asegurador no podrá alegar el retardo o la omisión si interviene en el mismo plazo en las operaciones de salvamento o de comprobación del siniestro o del daño.

Aporte de información adicional por el asegurado: Informaciones... Además, el asegurado está obligado a suministrar al asegurador, a su pedido, la información necesaria para verificar el siniestro o la extensión de la prestación a su cargo y a permitirle las indagaciones necesarias a tal fin.

Provocación del siniestro (seguros patrimoniales y de personas): Art. 70. El Asegurador queda liberado si el tomador o el beneficiario provoca el siniestro dolosamente o por culpa grave. Quedan excluidos los actos realizados para precaver el siniestro o atenuar sus consecuencias, o por un deber de humanidad generalmente aceptado.

Muerte del tercero por el contratante: Art. 136. En el seguro sobre la vida de un tercero, **el asegurador se libera** si la muerte ha sido deliberadamente provocada por un acto ilícito del contratante.

Muerte del asegurado por el beneficiario: Pierde todo derecho el beneficiario que provoca deliberadamente la muerte del asegurado con un acto ilícito.

Obligación de Salvamento: Art. 72. El asegurado está obligado a proveer lo necesario, en la medida de las posibilidades, para evitar o disminuir el daño y a observar las instrucciones del asegurador. Si existe más de un asegurador y median instrucciones contradictorias, el asegurado actuará según las instrucciones que aparezcan más razonables en las circunstancias del caso.

Violación: Si el asegurado viola esta obligación dolosamente o por culpa grave, el asegurador queda liberado de su obligación de indemnizar en la medida que el daño habría resultado menor sin esa violación.

Reembolso Gastos de Salvamento: Art. 73. El asegurador está obligado a reembolsar al asegurado los gastos no manifiestamente desafortunados realizados en cumplimiento de los deberes del artículo 72, aun cuando hayan resultado infructuosos o excedan de la suma asegurada.



GUÍA DE RECOMENDACIONES PARA PRODUCTORES CUMPLIMIENTO ANEXO II RG SSN 38.477

Desde el punto de vista del código Penal

Delito de Defraudación: Art. 172. Pena de 1 mes a 6 años.

El que defraudase a otro con nombre supuesto, calidad simulada, falsos títulos, influencia mentida, abuso de confianza o aparentando bienes, crédito, comisión, empresa o negación o valiéndose de cualquier ardid o engaño.

Delito de defraudación en seguros: Art. 174. Sufrirá prisión de 2 a 6 años.

El que para procurarse a sí mismo o procurar a otro un provecho ilegal en perjuicio de un asegurador o de un dador de préstamo a la gruesa, incendiase o destruyese una cosa asegurada o una nave asegurada o cuya carga o flete estén asegurados o sobre la cual se haya efectuado un préstamo a la gruesa.

Delito de falsificación de documento Público: Art. 292. El que hiciese en todo o en parte un documento falso o adulterase uno verdadero, de modo que pueda resultar perjuicio.

Público: 1 a 6 años.

Privado: 6 meses a 2 años

De Identidad: 3 a 8 años

Art. 293. El que insertase o hiciese insertar en un instrumento **público** declaraciones falsas, concernientes a un hecho que el documento deba probar, de modo que pueda resultar perjuicio (...) de 1 a 6 años

Falso Testimonio: Art. 275. Será reprimido con prisión de un mes a cuatro años el testigo, perito o intérprete que afirmase una falsedad o negase o callase la verdad, en todo o en parte, en su deposición, informe, traducción o interpretación, hecha ante la autoridad competente.

Si el falso testimonio se cometiese en una causa criminal en perjuicio del inculpado, la pena será de uno a diez años de reclusión o prisión.

En todos los casos se impondrá el reo, además, inhabilitación absoluta por doble tiempo del de la condena.

Falsa Denuncia: Art. 245. Se impondrá prisión de dos meses a un año o multa de \$750 a \$12.500 al que denunciase falsamente un delito ante la autoridad.

Partícipes necesarios: Art.45. Los que tomasen parte en la ejecución del hecho o prestasen al autor o autores un auxilio o cooperación sin los cuales no habría podido cometerse, **tendrán la pena establecida para el delito.** En la misma pena incurrirán los que hubiesen determinado directamente a otro a cometerlo.

Partícipes: Art. 46. Los que cooperen de cualquier otro modo a la ejecución del hecho y los que presten una ayuda posterior cumpliendo promesas anteriores al mismo, serán reprimidos con la pena correspondiente al delito, **disminuida de un tercio a la mitad.** Si la pena fuere de reclusión perpetua, se aplicará reclusión de quince a veinte años y si fuere de prisión perpetua, se aplicará prisión de diez a quince años.