



Ref: Información para prevenir el Fraude: Resolución SSN N° 38.477

Estimado:

Productor/Asesor de seguros/Tomador/ Asegurado/Beneficiario/Damnificado

La mayoría de las personas desconocen la relevancia y el impacto del fraude en el mercado asegurador y en la sociedad. Esta falta de información acaba siendo uno de los motivos del aumento del número de casos de fraudes, lo cual perjudica tanto a los propios asegurados como a los intermediarios, dado que se ve reflejado naturalmente en el costo del seguro.

**USTED PUEDE AYUDAR A COMBATIR EL FRAUDE**

El intermediario de seguros tiene un papel fundamental en este proceso, dado que posee contacto directo con el cliente. El buen desempeño de cada uno de Ustedes puede llevar a la concientización y generar la disminución del número de fraudes.

**USTED PUEDE CONTAR CON NOSOTROS, PORQUE NOSOTROS  
CONTAMOS CON USTED**

**Chubb Seguros Argentina S.A.** tiene como objetivo fortalecer cada vez más la prevención y la reducción de fraudes. Para eso, contamos con políticas y procedimientos afines, personal especializado, hemos invertido en entrenamiento de nuestro staff, y se ha designado un responsable en la materia.

## **ALGUNAS RECOMENDACIONES PARA PREVENIR EL FRAUDE EN SEGUROS**

- Tener conocimiento del bien asegurable y la identidad del asegurado, en especial cuando se trate de una persona jurídica.
- Considerar las razones y motivos para la contratación de la cobertura en función del interés asegurable y del perfil que se tenga del cliente.
- Tener en cuenta la eventual reticencia de parte del asegurado a brindar información solicitada, ya sea en el proceso de contratación o ante un siniestro.
- Prestar especial atención ante la solicitud de una cobertura retroactiva, o coberturas y/o sumas aseguradas irrazonables en función del interés asegurado.
- Ante la solicitud de endosos, tener presentes aquellos que requieran aumentos de sumas aseguradas o inclusión de coberturas que se encontraban excluidas.

## **ANTE UN SINIESTRO, ALGUNOS INDICADORES CUYA PRECENCIA DEBE DEMANDAR MAYOR ATENCION**

- El denunciante no hizo nada para prevenir o limitar los daños.
- El denunciante da información o declaraciones inconsistentes y/o da respuestas evasivas.
- El asegurado contrató la cobertura de seguro poco antes del siniestro, o el hecho ocurre poco tiempo después de que el asegurado efectuó el pago de primas adeudas.
- El demandante insiste sin una razón adecuada sobre el uso de ciertos proveedores.
- El denunciante quiere dinero en efectivo, o que el pago se haga en diferentes cuentas, o en varios cheques de menor denominación.

**Si en alguna instancia a Usted le surge la sospecha de estar ante una accionar potencialmente fraudulento, le solicitamos nos informe de ello en forma inmediata a [denuncias.fraude@chubb.com](mailto:denuncias.fraude@chubb.com) o al teléfono 54 (011) 4114-4198**

## **SEÑALES DE ALERTA DE FRAUDE**

### **Patrimonio personal**

- ¿La reclamación incluye un monto elevado de dinero en efectivo?
- ¿La reclamación incluye numerosas reliquias familiares?
- ¿Todos los bienes se heredaron de un familiar fallecido (especialmente de uno en un país extranjero)?
- ¿La reclamación incluye alguna de las facturas o recibos para los artículos que se declaran como perdidos?
- ¿El asegurado cuenta con facturas o recibos para todos los artículos declarados como perdidos?
- ¿El asegurado cuenta con facturas para los artículos declarados como perdidos, pero no para los artículos no robados?
- ¿Hay recibos que parecen sospechosos de alguna manera (por ej., sin número de factura, sin impuesto sobre las ventas)?
- ¿El asegurado está dispuesto a aceptar una liquidación excesivamente pequeña en lugar de documentar todas las pérdidas declaradas?
- ¿Se han publicado avisos de venta para alguno de los bienes perdidos o destruidos?

- ¿La reclamación incluye la pérdida de numerosos artículos valuados? De ser así, ¿el artículo fue valuado por alguien sin experiencia en el campo?
- ¿El avalúo está escrito a mano?
- ¿Hay algún artículo mal escrito en el avalúo (por ej. porcelana, cugarán, safiro, kilates, Roleks o Carteir)?
- ¿Se indica que los artículos de plata tienen un sello distintivo EPS (electrochapado en plata)?
- ¿Las pérdidas son de artículos de valor considerable adquiridos recientemente?
- ¿La reclamación es de un valor que supera los medios aparentes del asegurado?
- ¿La reclamación se ha hecho para artículos únicos y extremadamente valiosos que son difíciles de vender y no para artículos que son valiosos pero fáciles de vender?

### **Patrimonio comercial**

- ¿Las extensas pérdidas comerciales se produjeron en un sitio donde no se aplicaban medidas de seguridad o donde dichas medidas no eran suficientes?
- ¿La pérdida se produjo cuando los dispositivos de seguridad dejaron de funcionar?
- ¿Hay versiones radicalmente diferentes del accidente o de la manera en que se produjo la pérdida?
- Si una pérdida comercial involucra principalmente un inventario o equipo de temporada, ¿la reclamación se encuentra al final de la temporada de ventas, por ejemplo, inventario de esquí robado en primavera, maquinaria agrícola robada en otoño?
- ¿Las pérdidas comerciales declaradas incluyen inventario antiguo, obsoleto o de algún modo no comercializable?
- ¿Las instalaciones se encuentran obsoletas?
- ¿El reclamante está cerca de la edad de retiro?
- ¿Al reclamante le gustaría retirarse?
- ¿El reclamante está enfermo?
- ¿El reclamante obtuvo la aprobación de un préstamo de renovación antes de la pérdida, aunque aún no se haya iniciado el trabajo?
- ¿La propiedad está en bancarrota o en ejecución hipotecaria o embargo?
- ¿Se necesita una inversión importante para hacer un cambio tecnológico?
- ¿La pérdida se produjo un feriado, un fin de semana o fuera del horario laboral?
- ¿Las puertas cortafuego quedaron abiertas?
- ¿Se cancelaron las órdenes de trabajo justo antes de la pérdida?
- ¿La empresa tiene problemas para cumplir con las cuotas de producción y fechas límite?
- ¿El inventario de la empresa es obsoleto o está sobreestimado?
- ¿El área de almacenamiento de la empresa es muy pequeña para la cantidad de inventario declarado?
- ¿El valor unitario de los artículos está sobrevaluado en el inventario?
- ¿Los recibos no están numerados o se encuentran en su forma genérica?

### **Fraude de pérdida comercial**

- Nuevos competidores han establecido sus negocios en el vecindario del asegurado.
- Los avances tecnológicos han hecho que el proceso actual y los equipos del asegurado sean poco eficientes y/u obsoletos.
- Los activos están asegurados por más del valor razonable de mercado o el costo de reemplazo.
- Los registros bancarios reflejan con frecuencia cheques con fondos insuficientes.

- Los libros y registros contienen documentos/registros falsos o alterados.
- Los libros y registros reflejan una pérdida extraordinaria.
- Los libros y registros reflejan una incapacidad para pagar las cuentas actuales de servicios públicos, nóminas o proveedores.
- Los libros y registros reflejan facturas de venta duplicadas.
- Los libros y registros reflejan activos hipotéticos.
- Los libros y registros reflejan un aumento en la cantidad de préstamo solicitados por el asegurado.
- Los libros y registros reflejan un gran número de deudas de cuentas por pagar.
- Los libros y registros reflejan un litigio contra el negocio del asegurado o los propietarios.
- Los libros y registros reflejan múltiples préstamos de o para funcionarios o empleados.
- Los libros y registros reflejan severos límites de crédito impuestos por los prestamistas o proveedores sobre el asegurado.
- Los registros del negocio del asegurado indican una falta de registro de depreciaciones.
- Los registros reflejan una tendencia en el crecimiento de cuentas por cobrar.
- Existen procesos judiciales de quiebra por parte del propietario, firma o empresa afiliada.
- Hay transacciones interempresariales frecuentes o inusuales con una empresa afiliada.
- Hay transacciones de divisas considerables y/o frecuentes.
- Hay discrepancias considerables e inexplicables entre los registros financieros del asegurado y los ingresos gravados.
- El asegurado mantiene varias cuentas bancarias.
- Hubo una venta o subasta de activos poco antes de la fecha del informe de pérdida.
- Se produjo un exceso de existencias mediante una sobreproducción o artículos obsoletos.
- Hubo demoras en los depósitos de retenciones fiscales, impuestos sobre nóminas o impuestos sobre las ventas.

### **Indicadores financieros**

- ¿El negocio del asegurado ha presentado una disminución de ingresos?
- ¿El negocio del asegurado presenta un aumento en los costos de producción por mano de obra, materiales, ventas, y gastos administrativos generales?
- ¿Las nuevas tecnologías han hecho que el proceso o los equipos actuales del asegurado fueran ineficientes y/u obsoletos?
- ¿El negocio del asegurado está sufriendo un aumento de competencia?
- ¿El negocio del asegurado está produciendo nuevos productos, lo que hace que el inventario quede obsoleto?
- ¿Nuevos competidores han establecido sus negocios en el vecindario del asegurado?
- ¿El negocio del asegurado requiere un alto nivel de gastos de investigación y desarrollo?
- ¿El negocio del asegurado refleja un bajo nivel de gastos de investigación y desarrollo?
- ¿El negocio del asegurado presenta una posición financiera desfavorable en la industria?
- ¿El asegurado está pagando un arrendamiento costoso o un acuerdo de renta que no esté cubierto por las ganancias?
- ¿El asegurado ha firmado contratos con clientes que no son rentables?
- ¿El asegurado ha perdido a clientes importantes?
- ¿Los registros del asegurado indican una falta de registro de depreciaciones?
- ¿Los registros de inventario del asegurado indican deterioros o defectos excesivos?
- ¿Los registros del asegurado indican pagos dobles de facturas?

- ¿El asegurado paga gastos personales con los fondos corporativos?
- ¿El asegurado mantiene numerosas cuentas bancarias?
- ¿Los registros bancarios del asegurado indican un saldo de caja bajo o en descubierto?
- ¿Los registros del asegurado revelan un flujo de caja desfavorable o negativo a partir de las operaciones?

### **Incendio provocado para obtener algún beneficio**

- ¿El incendio se produjo un día feriado o fin de semana?
- ¿El incendio se produjo en altas horas de la noche?
- ¿El incendio se produjo durante una renovación?
- ¿Hay ausencia de causas accidentales o naturales en el lugar de origen?
- ¿Hubo alguna presencia inusual de materiales combustibles en las instalaciones?
- ¿Hubo alguna manipulación inusual de materiales combustibles que normalmente están presentes en las instalaciones?
- ¿Hubo múltiples incendios por separado?
- ¿Se produjo un incendio donde no hay ninguna fuente de ignición natural?
- ¿El incendio se inició inmediatamente después de una discusión familiar?
- ¿El incendio se inició en una cama?
- ¿El incendio se propagó de manera forzada?
- ¿Hay daños excesivos por incendio?
- ¿Hay evidencia de calor extremo?
- ¿La entrada para los bomberos estaba bloqueada por vehículos u objetos colocados contra las puertas de entrada?
- ¿La visión hacia adentro de la estructura estaba bloqueada?
- ¿Hubo un corto período de tiempo entre la salida de los ocupantes y el incendio?
- ¿Es este un segundo incendio dentro de la misma estructura?
- ¿Hay presencia de periódicos quemados o no quemados en el punto de origen?
- ¿Hubo daños estructurales antes del incendio?
- ¿No se han podido justificar los movimientos del asegurado al momento de la pérdida?
- ¿Hay una ausencia inexplicable de artículos domésticos habituales o artículos no combustibles en la escena del incendio?
- ¿Se extrajeron artículos, tales como electrodomésticos importantes antes del incendio?
- ¿Se ha movido recientemente algún artículo de valor sentimental o monetario a un lugar seguro?
- ¿Se han sustituido los artículos?
- ¿Los artículos se encontraban desarmados o fuera de lugar?
- ¿Hubo ausencia de artículos personales o papeles importantes?
- ¿Hay evidencia de otros crímenes?
- ¿La propiedad está sobreasegurada?
- ¿El asegurado se encuentra bajo coerción económica u obtendrá alguna ventaja económica con el incendio?
- ¿Los supuestos artículos de la estructura parecen improbables (tal como un cuadro de Picasso al óleo en un departamento de bajos ingresos)?
- ¿Las mascotas no estaban en el hogar al momento del incendio?
- ¿Al asegurado le faltan recibos, fotografías u otras evidencias de los artículos supuestamente destruidos en el incendio?
- ¿El asegurado tiene recibos, fotografías y documentos justificativos de cada artículo supuestamente destruido en el incendio?

### **Fraude de robo de vehículos**

- La pérdida se produjo después de enviarse el aviso de cancelación al asegurado.
- Los vecinos, amigos y familiares no están al tanto del robo.
- No se ha hecho ningún informe policial o el mismo está retrasado.
- Se retrasó el informe para la aseguradora.
- Se retrasó el informe de robo para la aseguradora y/o el informe para el departamento de policía.
- Título viejo, reutilizable, de otro estado, fotocopiado o duplicado.
- El vehículo se recuperó totalmente quemado después del robo; la cobertura se incrementó recientemente.
- El vehículo se adquirió en efectivo sin factura de venta o prueba de propiedad.

### **Fraude de lesiones automovilísticas**

- El reclamante comenzó a trabajar poco antes del accidente.
- Alega ser autónomo pero no da detalles; no proporciona datos específicos que puedan verificarse.
- Las acciones emprendidas para verificar los informes de ganancias perdidas con el empleador genera dudas sobre la autenticidad de dicho empleador o del empleo real.
- El asegurado ha vivido en la residencia durante menos de seis meses o ha trabajado para el empleador actual durante menos de seis meses.
- El informe de ganancias perdidas está escrito a mano o tipeado sobre un papel en blanco sin el membrete del negocio y la persona de contacto.

### **Fraude por lesiones físicas en accidente automovilístico**

- Todos los vehículos en un accidente informado se han llevado para su reparación al mismo taller; los vehículos no están fácilmente disponibles para un avalúo independiente.
- A pesar de la reclamación de extensas lesiones físicas, el vehículo continúa en condiciones de ser manejado; no hay cargos de remolque por mover el vehículo de la escena.
- El accidente informado se produjo en una propiedad privada cerca de la residencia de las personas involucradas.
- Accidente grave con reclamaciones por extensas lesiones físicas, pero solo lesiones menores, subjetivamente diagnosticadas y con un tratamiento mínimo o nulo.
- Misma combinación de médico/abogado ya conocida por manejar reclamaciones similares por lesiones cuestionables.
- El vehículo fue embestido por un vehículo alquilado poco después de su alquiler.

### **Fraude de seguros de vida**

- ¿La fecha de entrada en vigencia de la póliza está cerca de la fecha de muerte?
- ¿El fallecido no es muy conocido por sus parientes?
- ¿El fallecido vivía solo?
- ¿Hay muchas pólizas pequeñas con coberturas que están disponibles en ofertas masivas, *es decir*, en revistas, por correo o anuncios televisivos?
- ¿Los índices de pérdida del agente son inusualmente distorsionados, teniendo en cuenta el tamaño del mercado y los tipos de personas aseguradas?
- ¿El fallecido adquirió numerosas pólizas de seguro?
- ¿Se utilizaron numerosas compañías para asegurar la cobertura sin motivo aparente?

- ¿El monto de la cobertura es excesivo teniendo en cuenta la posición social del fallecido?
- ¿El certificado de defunción fue obtenido por el beneficiario?
- ¿La reclamación se hizo poco después del vencimiento del período de disputabilidad?

### **Indemnización de trabajadores**

- El Accidente se produjo tarde el día viernes por la tarde o poco después de que el empleado informara que estaba trabajando el lunes por la mañana.
- El Accidente no tuvo testigos.
- Los testigos del accidente informan una versión distinta entre sí y/o entre ellos y el empleado.
- Los detalles del Accidente son confusos o contradictorios.
- El empleado no informó el Accidente de inmediato a su supervisor.
- La lesión alegada coincide con despidos estacionales, cierre de negocios, huelgas o problemas personales.
- El reclamante está en espera de una jubilación anticipada o se le ha hablado de un próximo despido.
- La Discapacidad alegada supera la que está normalmente asociada con la lesión alegada.
- Las Lesiones son lesiones del tejido blando.
- El empleado alega incapacidad; sin embargo, se lo observa realizando actividades que requieren completa movilidad.