



>> A importância do combate à Fraude no setor segurador

Tomando como base a estimativa da ACFE (*Association of Certified Fraud Examiners*) para a fraude ocupacional (contra as empresas) Portugal deverá ser afetado por um valor a rondar os 10% do volume de negócios das Empresas. Trata-se de uma estimativa, mas se extrapolarmos para o setor segurador que atingiu cerca de 12 Biliões de euros de volume de negócios em 2015 (7% do PIB nacional) estaríamos a apontar para um montante muito significativo superior a 1000 Milhões de Euros que não poderá com toda a certeza ser desprezado.

Centrando a análise neste setor e com referências a um estudo recentemente apresentado pela APS (Associação Portuguesa de Seguradores) e o OBEGEF (Observatório de Economia e Gestão de Fraude) apesar de a Fraude ser um fenómeno conhecido, uma significativa parte das pessoas (42% da amostra) não sabe qual a percentagem de fraude praticada contra as companhias de seguros. Entre os inquiridos que dizem ter uma perceção, estes afirmam que em média, 27% da população comete fraude contra as companhias de seguros.

Apesar de, segundo este estudo, a grande maioria das pessoas considerar esta prática totalmente inaceitável quando confrontados com a possíveis razões para justificar tais comportamentos as justificações mais apresentadas são:

1. as companhias de seguros estão sempre a arranjar motivos para não pagarem as indemnizações
2. Se as companhias de seguros tratassem os consumidores com mais respeito, estes comportamentos não aconteciam
3. O preço do seguro é feito tendo em conta que estes comportamentos acontecem

Estas respostas devem levar a uma análise ponderada por parte do mercado e respetivos operadores, mas numa primeira análise considero que a confiança é a melhor prevenção contra a fraude oportunista. A fraude é intencional: o erro e a ignorância não geram fraude pelo que tornar todo o processo perceptível e transparente antes do produto ser vendido e aumentar a celeridade na resolução dos problemas serão duas armas importantes nos

momentos fundamentais no relacionamento entre segurador e segurado: a contratação e o pagamento de indemnizações e reforçarão com toda a certeza a confiança no setor.

Deverão todos os operadores do mercado adotar uma política antifraude pois mais do que uma exigência legal, trata-se de um imperativo ético da sociedade que aumenta a confiança nas instituições podendo como consequência no curto prazo aumentar também as receitas das empresas.

Existem questões gerais da sociedade que não sendo totalmente controláveis pelo setor afetam o mesmo sejam elas questões de natureza estrutural e/ou conjuntural. No entanto, caberá ao setor atuar em todas as frentes e conseguir o envolvimento de todos naquelas que dependem de si. Persistência e continuidade em todas as fases da relação companhia/segurado: antes da subscrição (prevenção), na subscrição (prevenção/deteção), na vigência normal do contrato (prevenção), no acidente/sinistro (deteção/prevenção) e no processo subsequente (prevenção/deteção) parece ser o caminho que melhor permitem trilhar o caminho do sucesso no combate à fraude no setor segurador.