

“A FRAUDE AOS SEGUROS TEM VÍTIMAS CONCRETAS”

“A fraude aos seguros é um fenómeno complexo com diferentes causas/motivações. A crise financeira é uma das justificações sobretudo para o agravamento de danos, mas não é a única”. Alda Correia, responsável pela UEI – Unidade Especial de Investigação, Liberty Seguros, S.A, conta-nos mais sobre o impacto da fraude em seguros.



ALDA CORREIA

A fraude sempre existiu, mas hoje assume formas refinadas e cada vez mais complexas. O agravamento da crise financeira e económica é apontado como uma das causas que tem vindo a fazer crescer a fraude em Portugal. Que outros fatores podem contribuir para este fenómeno?

Quando nos referimos a este tema, naturalmente que se fala da fraude detetada (por ser aquela que é conhecida) e não da fraude executada. Nessa medida, o crescimento da fraude em Portugal pode ser mais acentuado na deteção. E aqui as causas não são apenas do lado do defraudador, mas também do lado dos seguradores e das autoridades policiais que ao longo dos anos melhoraram o conhecimento sobre fraude e, consequentemente, o sistema de deteção.

A fraude aos seguros é um fenómeno complexo com diferentes causas/motivações. A crise financeira é uma das justificações sobretudo para o empolamento (agravamento) de danos, mas não é a única. Hoje temos casos identificados na imprensa de grupos organizados que se dedicam à fraude aos seguros de forma reiterada e estratégica com um alto nível de sofisticação.

Num estudo levado a cabo pela APS (Associação Portuguesa de Seguradores) e pelo OBEGEF (Observatório de Economia e Gestão de Fraude) junto da população portuguesa sobre a perceção da fraude aos seguros em Portugal, a quase totalidade das pessoas inquiridas revelaram ter uma opinião sobre seguradores francamente positiva. Dos inquiridos que dizem ter uma perceção sobre a fraude, 30% expressam que a fraude é inaceitável e injustificável. Ainda assim, 29% dos inquiridos consideram a fraude normal e merecida.

O motivo que reúne maior acordo entre os inquiridos como justificação de fraude é o funcionamento das empresas de seguros no momento do pagamento das indemnizações.

“Pode não ter a noção, mas todos os dias todos nós podemos estar a ser roubados. Como? A fraude aos seguros é um crime cometido por alguns mas que todos nós pagamos”. É o alerta deixado pela Liberty Seguros. Quais são as consequências da fraude?

A fraude aos seguros tem vítimas concretas: O cliente quando o prestador de serviço não repara os danos de acordo com



o definido pelos serviços do segurador como forma de reduzir custos; a clínica que fatura serviços não prestados ao sinistrado; o condutor que provoca intencionalmente o acidente na via pública contra terceiro de boa-fé. Nestes casos, a segurança e o bem-estar da sociedade são postos em causa.

Do ponto de vista económico, o aumento dos custos com sinistros fraudulentos dificulta o investimento na melhoria dos serviços ao cliente honesto e a todos aqueles que beneficiam dos seguros como sejam os lesados.

Por outro lado, nos sinistros simulados, existe a ideia errada de que enganar seguradores não tem consequências. Ora por exemplo, nos furtos simulados (automóveis e habitação) que são participados não só aos seguradores mas também às autoridades policiais, estão em causa dois crimes – pois para além do crime de burla, a denúncia de crime à autoridade competente sabendo que não se verificou, também é crime.

O que é afinal a fraude aos seguros e que tipos de fraudes existem?

O Instituto de Seguros de Portugal (atual Autoridade de Supervisão Financeira) definiu em 2009 o conceito de fraude aos seguros. Consiste na “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 ou da subscrição de operações de capitalização, designadamente os que visem uma cobertura ou pagamento indevido”.

Os tipos de fraude mais frequentes são: Empolamento dos danos/lesões - quando são reclamados mais danos do que os resultantes do sinistro. Por exemplo, trovoadas provoca danos num LCD e reclamam danos no computador que já não funcionava muito antes da trovoadas; Sinistros fictícios – evento reclamado não ocorreu, nem foi produzida qualquer lesão/dano, naquela data e circunstâncias. Exemplo: lesão no âmbito da vida privada e depois participa como tendo ocorrido no tempo e no local de trabalho; ocorrido fora do âmbito da apólice – por exemplo, contratar o seguro após o sinistro e declarar que o mesmo ocorreu em data posterior; e simulação de furto/roubo.

Fraude no Seguro Automóvel, Fraude nos danos corporais ou Fraude nos Seguros de Acidentes de Trabalho. Existem diversas maneiras de cometer fraude. Qual é o peso, atualmente, de cada um?

Esse peso está diretamente relacionado com o volume de sinistros e custo médio do sinistro do ramo. Em termos de frequência o ramo auto é onde se deteta mais casos, mas as fraudes em sinistros com danos corporais assumem muitas vezes valores mais altos. Seguros de MR, nomeadamente de Lar apresentam atualmente uma taxa de frequência alta, sobretudo nos riscos elétricos.

As fraudes nos sinistros de massa, tem aumentado tendencialmente, não só porque os seguradores desenvolveram sistemas de deteção e prova eficazes, mas também porque se arrisca cada vez mais por valor baixos. Seja para substituir um vidro, pagar despesas médicas ou substituir um telemóvel – com facilidade se participa ilegalmente sinistro que não ocorreu.



Até que ponto estão as seguradoras protegidas da fraude?

Nunca se está completamente protegido contra a fraude aos seguros, pois este é um processo que está em constante mutação. O que se verifica atualmente é maior celeridade na resposta aos novos desafios da fraude, por parte dos seguradores. Acresce que, as polícias estão cada vez mais atentas e iniciam investigações nesta área.

Como é que as seguradoras, e em concreto a Liberty Seguros, combatem as fraudes?

A prevenção é um instrumento fundamental de controlo da fraude aos seguros. A consciencialização de todos os intervenientes (cliente, agente, segurador, perito e reparador) para este problema e para a sua tarefa neste combate é fundamental. Na Liberty Seguros, todos contribuem para o combate à fraude aos seguros. Daí que a formação e sensibilização de todos é fundamental.

Pelo contrário, com as novas tecnologias e as compras online em crescente, também o cidadão está exposto a esquemas fraudulentos. Que tipo de fraudes existem online?

O livro negro da fraude refere um conjunto de fraudes levadas a cabo online. Das mais recentes vindas a público prendem-se com os supostos compradores de veículos online que usam artifícios para burlar o proprietário do veículo e retirar-lhe a posse do mesmo. Com os pagamentos online via cartão de crédito vem também o problema da clonagem de cartões e da usurpação de identidade.

Como é que o cidadão se pode proteger?

Existe um ditado português que pode muito bem servir aqui: “quando a esmola é grande, o pobre desconfia”. Devemos certificar-nos daquilo que nos estão a propor e não nos deixarmos iludir. A internet está cheia de falsas informações, mas também tem denúncias de outras pessoas que já foram burladas em situações semelhantes. O primeiro passo para verificar a veracidade e legalidade do negócio que lhe propõem pode ser através da pesquisa na internet. Mas contactar diretamente as entidades oficiais é também uma boa opção. E não adianta pensar que enganou os outros, mas a si não irá conseguir.

Do ponto de vista económico, o aumento dos custos com sinistros fraudulentos dificulta o investimento na melhoria dos serviços ao cliente honesto e a todos aqueles que beneficiam dos seguros como sejam os lesados

Que desafios enfrenta o setor segurador no mercado português?

A maior parte dos clientes são honestos e por isso o setor segurador procura servir cada vez mais e melhor este cliente dentro do mais curto espaço de tempo.

Um dos grandes desafios será conseguir este objetivo sem descurar o controlo de fraude.

Por outro lado, existem grupos organizados a operar nesta área da fraude aos seguros cuja atuação ultrapassa os limites da averiguação de sinistro levada a cabo pelas seguradoras e só poderá ser controlada por forças policiais. Hoje em dia, o tema da fraude aos seguros já não é desconhecido das forças policiais, mas ainda não é reconhecido como um fenómeno e por isso a sua investigação criminal ainda é tratada caso a caso. Isto cria limitações ao trabalho de investigação e tem impacto nos resultados. ■