



>> A Fraude, corrupção, ética e integridade na atividade seguradora

Toda a atividade seguradora que envolve os agentes de seguros, peritos e seguradoras está sujeita a riscos de corrupção e falta de ética. A corrupção pode ocorrer sob várias formas, desde subornos, favoritismo, conflito de interesses, lavagem de dinheiro, fraude e outros tipos de comportamentos antiéticos

A integridade na atividade seguradora é fundamental para garantir que os segurados ou lesados sejam tratados com respeito e justiça, e que os serviços comercializados sejam fornecidos de forma justa e transparente.

A falta de integridade pode levar a práticas desleais de preços, discriminação contra certos clientes, venda inadequada de produtos, pagamento indevido de sinistros e outras formas de abuso. Esta falta de integridade pode acontecer na organização do segurador, dos agentes de seguros sejam mediadores ou corretores, e também nas empresas prestadores de serviços no âmbito da peritagem inclusive.

No caso da peritagem a situação é ainda mais grave, pois trata-se de uma atividade não regulamentada em Portugal, uma vez que qualquer indivíduo adulto, com ou sem formação, pode ser perito.

Para combater a corrupção e promover a integridade na atividade seguradora, as empresas do setor devem adotar políticas e práticas claras e transparentes que promovam a ética e a transparência.

Algumas das medidas que poderiam ser implementadas teriam de incluir a obrigatoriedade de ser estabelecido um código de conduta que defina os princípios éticos e padrões de comportamento praticados por todos os funcionários e parceiros de negócios.

Enquanto os seguradores e agentes estão obrigados a tal, muitos dos prestadores e empresas de peritagens não o estão, e também não o incluem na sua organização.

Promover formação contínua e educação em ética e integridade para todos os funcionários, para que estejam aptos a reconhecer e evitar situações de corrupção e conflito de interesses, deveria ser uma prática implementada com carácter de obrigatoriedade nestas organizações, uma vez que tal não sucede atualmente.

Implementar o canal de denúncia já é obrigatório para as seguradoras e agentes de seguros, contudo o mesmo não acontece no caso dos prestadores, visto que esta obrigatoriedade se aplica apenas aos prestadores que tiverem mais de 50 colaboradores. Ora, o que sucede na maior parte dos casos das grandes empresas de peritagem nacionais que têm mais de 50 peritos, é que estes colaboradores não fazem parte do seu quadro de pessoal, sendo prestadores e empresários unipessoais.

Assim, o canal de denúncia que permite que os funcionários relatem suspeitas de corrupção ou comportamento antiético, sem medo de retaliação, fica apenas pelas duas primeiras entidades seguradoras e agentes.

Efetuar a análise e verificação dos antecedentes e da integridade de todos os funcionários, incluindo daqueles que lidam com finanças e sinistros deveria ser obrigatório nestas organizações.

Assim como também, deveria ser obrigatório garantir que as políticas e práticas de preços, sinistros e outras áreas críticas sejam justas e transparentes, e que estas sejam aplicadas de forma consistente e imparcial. E ainda, fornecer informações claras e precisas sobre produtos e serviços de seguros, para que os clientes possam tomar as decisões sempre com informação atualizada.

Auditar regularmente as atividades de negócios e implementar controles internos para detetar e prevenir a corrupção e outras práticas antiéticas. Igualmente primordial é o recurso a auditorias externas que eliminem a possibilidade de, internamente, serem criadas situações anómalas, que são caracterizadas como fraudes neste setor, independente do ramo de seguro, seja patrimonial, automóvel, responsabilidade civil, acidentes de trabalho ou outros ramos.

Em resumo, a corrupção e a falta de ética são ameaças reais para a integridade da atividade seguradora. As empresas do setor devem adotar medidas para garantir que seus negócios

sejam conduzidos de maneira justa, transparente e ética, promovendo assim a confiança dos clientes e a sustentabilidade do setor.

Em 2021, a regularização de sinistros do ramo não vida apresentou valores de indemnização ou reparação dos danos no valor de 3 700 milhões de euros, enquanto nos ramos vida foram 7 200 milhões de euros.

Já no que se refere a comissões a agentes mediadores e corretores foram 900 milhões de euros. No total as seguradoras receberam 14 100 milhões de euros.

Estes valores vêm confirmar a necessidade de serem, rapidamente, criados mecanismos de auditoria, interna e externa, mais exigentes, bem como serem implementados procedimentos para a profissionalização da atividade do perito, com os objetivos comuns a todas as ordens profissionais.