

# Manual Antifraude

Definiciones, procedimientos y recomendaciones

Resolución SSN 38.477/14

**Índice.**

**1 - Introducción**

**2 - Objetivos**

Difusión.

**3 - Definiciones conceptuales**

Sujetos alcanzados por la Res.38.744.

Definición de fraude.

Modalidades de la conducta fraudulenta.

**4 - Manual de Procedimientos.**

Procedimientos de buenas prácticas.

**5 - Responsabilidades - Conocimiento del cliente – Objetivos Preventivos o de Control**

De la Entidad

Del Personal

Del Cliente.

**6 - Información sobre el cliente. – Política de conocimiento del cliente**

**Tipos de clientes**

**Altas de clientes.**

A - Documentación requerida

B - Inicio de la relación comercial.

**7 - Procedimientos internos**

Solicitudes de Clientes

Asignación del perfil del cliente



Suscripción y seguimiento del riesgo

Reclamos y/o siniestros.

Condiciones para las denuncias penales.

## **8 – Siniestros**

## **9 – Método de Monitoreo**

## **10 – Auditorias Periódicas.**

## **11 – Selección y contratación del personal.**

Capacitación.

Resolución de conflictos de interés.

### **1. Introducción.**

Mediante la publicación de la Resolución 38477 la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN) exige, a las entidades supervisadas, la adopción de políticas y normas orientadas a combatir el fraude en los seguros.

La resolución establece que dichas normas resultan de aplicación conforme a la Ley Nº 25.246, modificatorias y complementarias, y a toda la regulación reglamentaria dictada en consecuencia por la Unidad de Información Financiera y por la misma Superintendencia de Seguros de la Nación en tanto Autoridad de Control.

En este marco hemos desarrollado el siguiente cuerpo normativo a los fines de ajustarnos a lo prescripto por la normativa y aplicar mecanismos de prevención que entendemos necesarios para lograr el propósito de conformar un ambiente conducente para combatir el fraude en la actividad aseguradora.

### **2. Objetivos**

La Organización en tanto que sociedad comercial inserta en el ámbito de la actividad aseguradora deberá estar profesionalmente comprometida en combatir activamente la realización de operaciones fraudulentas. En este contexto, el presente manual define los parámetros dentro de los cuales se adoptarán las políticas para combatir institucionalmente el fraude en seguros, enmarcadas en los lineamientos desarrollados en la Resolución 38.477 a fin de crear la norma y metodología necesarias para la detección, disuasión, prevención, reparación y denuncia de las operaciones fraudulentas y de los sujetos en ella intervinientes.



Difusión.

Ha de ser decisión primordial del Directorio, como máximos responsables de la Sociedad, prestar total colaboración y dedicación, y fijar como máxima prioridad el acatamiento total de las leyes, regulaciones y normas destinadas a prevenir el fraude en seguros. Por intermedio de este modelo de manual, se procede a establecer un proceso de adecuación de la normativa interna a lo normado en la Resolución 38.744, a las leyes vigentes, a las directivas de la Unidad de Información Financiera, a las normas del Mercado y a las resoluciones de la Superintendencia de Seguros de la Nación, de este modo lograr contar con un adecuado marco de protección frente a las maniobras destinadas a perjudicar el normal desenvolvimiento de la actividad aseguradora. Todo funcionario y empleado de los sujetos que materializan las distintas operaciones en seguros, deben conocer esta política preventiva con el fin de lograr su aplicación, instrumentación y perfeccionamiento.

### **3. Definiciones Conceptuales.**

El fraude comprende un comportamiento malicioso y delictivo que es una preocupación en el mundo entero. Cada vez más representa un grave riesgo del cual derivan daños financieros y a la reputación como también altos costos sociales y económicos para todos los sectores involucrados tanto de una actividad determinada como de una sociedad.

En el marco del Plan Nacional Estratégico del Seguro 2012-2020, la lucha contra el fraude en el sector del seguro es definida como Política de Estado.

Los sujetos alcanzados por las disposiciones de la resolución son:

Entidades Aseguradoras

Reaseguradoras

Aseguradoras de Riesgos del Trabajo

Auxiliares de la actividad aseguradora, cuando revistan la condición de personas jurídicas.

Definición de fraude.

En orden a las consideraciones de la Resolución 38.477 conceptualizamos el fraude como un acto caracterizado por una acción u omisión, perpetrada en el marco de una relación de seguros, incluyendo la conducta de comercializadores no autorizados, para recabar una ventaja o beneficio indebido, para provecho de un tercero.



Las modalidades que adopta la conducta fraudulenta son:

- el engaño,
- la aserción de lo que es falso o disimulación de lo verdadero,
- artificio,
- abuso de confianza
- mala fe (esta conducta puede derivar dentro de las modalidades penales vigentes)

A su vez extiende el campo de acción sobre el cual operan las conductas fraudulentas a la colusión personal de la propia entidad, de servicios tercerizados, de profesionales que actúan como auxiliares de la actividad aseguradora u otros canales de comercialización.

En definitiva, un amplio espectro de conceptos, conductas, acciones y actores que en forma intencionada o no pueden involucrar o ser involucrados en una acción de tipo fraudulenta que se busca prevenir con el objeto de no ser víctima de los distintos perjuicios económicos, financieros, comerciales y sociales que una situación así genera en la sociedad.

Alba C.A.S.S.A. en tanto compañía monorámica dedicada a la actividad aseguradora desde hace más de cincuenta años desarrolló el siguiente manual de procedimientos basado e integrado a su habitual política de suscripción y conocimiento al cliente a fin de prevenir acciones fraudulentas que interfieran el normal desenvolvimiento de la actividad de la empresa en orden a lo previsto por las resoluciones y disposiciones que al efecto emanan de la Superintendencia de Seguros de la Nación.

#### **4. Manual de Procedimientos.**

En consonancia con los procedimientos establecidos en nuestro manual UIF definiremos como cliente todas aquellas personas físicas o jurídicas con las que se establece, de manera ocasional o permanente, una relación contractual de carácter financiero, económico o comercial. En ese sentido es cliente el que desarrolla una vez, ocasionalmente o de manera habitual, negocios con los sujetos obligados.

Desde los inicios de Alba como participe activa en el mercado de seguros de caución y en virtud del profesionalismo que siempre pregonó y ejerció, el conocimiento del cliente fue y es un pilar fundamental de la política de suscripción. Así está establecido en la estrategia técnica comercial de suscripción como en los procedimientos internos. El Conocimiento del Cliente como parte de las políticas de una entidad financiera no es un concepto nuevo, por el contrario, se trata de un aspecto fundamental de la actividad aseguradora desde sus orígenes. Lo novedoso es el establecimiento de procedimientos y mecanismos de identificación del cliente y determinación de su actividad económica para prevenir acciones de fraude en perjuicio de la entidad aseguradora y de la actividad propiamente dicha. La Política de Conocimiento del Cliente no debe mirarse como una actividad aislada ajena a los objetivos



principales del negocio. Por el contrario, una política efectiva de conocimiento del cliente puede servir de base para una exitosa gestión comercial y de administración del riesgo. Este convencimiento aplicado a nuestra política de suscripción nos permite prevenir y/o reducir operaciones de carácter fraudulentos que pudieran pretender desarrollar aun involuntariamente algunos de los actores involucrados en el desarrollo de la actividad aseguradora.

Procedimientos de buenas prácticas.

En el marco de la resolución 38.744 la compañía incorpora a su política de suscripción y de conocimiento del cliente la adhesión al decálogo de desafíos éticos consistente en el establecimiento de buenas prácticas, la debida diligencia, el trato justo, y la buena fe verificable en los procesos de:

- Comercialización y venta
- Durante la vigencia de la cobertura
- En el proceso de liquidación de siniestros
- En el proceso de pago de sumas aseguradas
- En la atención de las denuncias o reclamaciones de tomadores, asegurados o beneficiarios.

La compañía pone al servicio de los tomadores y asegurados como también de los intermediarios la atención de sus áreas comerciales, técnica y el área especial de asegurados para que todas las partes estén al tanto de las características de los productos que comercializa.

El seguro de caución tiene la particularidad de relacionar comercialmente tres actores (Asegurado, tomador y Aseguradora) motivo por el cual las buenas practicas obligan a una coordinación para que todas las partes estén informadas del producto que obtienen de la compañía. Para ello deben adoptarse las siguientes medidas:

a) En la comercialización el tomador debe ser informado de la cobertura que contrata como también de las alternativas que pudieran mejorar su garantía y cual es la mejor relación prima-riesgo-suma asegurada en relación al real alcance de la cobertura que requiere.

b) En los casos de coberturas complejas es inevitable el contacto con el Asegurado para que conozca alternativas que mejoren su cobertura en tanto beneficiario directo del seguro. Es menester propiciar un modelo de póliza con las características de la cobertura a fin que apruebe su aceptación.

c) En estos casos el Asegurado también debe ser informado de las cargas y obligaciones para la desafectación del riesgo o para la eficaz afectación del riesgo en caso de siniestro.



Por ello si bien tenemos clasificados en base a su operatoria con una serie de aspectos que nos permiten evaluar su capacidad y el desarrollo de su cuenta junto con el cumplimiento de las obligaciones contractuales que asumen, en los casos que clientes habituales o bien esporádicos o nuevos presentan operaciones sin respaldos patrimonial o idoneidad suficiente o bien se desvían de los usos y costumbres en las prácticas del mercado, por su frecuencia, excepción o habitualidad, monto complejidad o naturaleza presentan características particulares serán pasibles de análisis dentro de las modalidades de este manual y eventualmente rechazadas y/o denunciadas.

## **5 Responsabilidades - Conocimiento del cliente – Objetivos Preventivos o de Control**

Ejercer la Política de Conocimiento del Cliente no solamente previene y controla la ocurrencia de operaciones fraudulentas sino que articula de igual manera con las políticas preventivas del lavado de activos. Una entidad bien informada sobre la actividad económica de su cliente puede evitar múltiples delitos que afecten seriamente la actividad. Por esto en Alba entendemos que la prevención del fraude es responsabilidad de todos los funcionarios y empleados de la Compañía. Asumiendo cada uno de los estamentos las siguientes responsabilidades en orden a la estrategia comercial y técnica desarrollada como política de comercialización de la compañía por el Comité Ejecutivo de Alba.

***De la Entidad:*** Alentar el apego a la legislación vigente, a las normas dictadas sobre la materia por los entes reguladores, a los principios éticos que rigen la conducta de la Entidad, la instrumentación de protecciones preventivas eficaces para la detección de la posible utilización de la Sociedad para la concreción de operaciones ilícitas y la cooperación con las autoridades. Analizar la razonable relación entre la actividad económica del cliente y el comportamiento de los recursos que maneja en servicios y/o productos contratados.

***Del Personal:*** Deberán reportar al responsable antifraude, todas aquellas solicitudes u operaciones que reúnan las condiciones para ser consideradas posibles intentos de fraude según la definición y las particularidades descriptas en los puntos iniciales de este Manual. Deberán identificar a los clientes o posibles clientes que intervengan en dichas operaciones o solicitudes, dejando constancia de la identificación. Informar y circular al responsable anti fraude la situación y la información relevada a fin de iniciar los pasos correspondientes a la denuncia del hecho.

***Del Cliente:*** Proporcionar información fidedigna y la documentación necesaria, que permitan comprobar su identidad y datos personales, de manera que puedan llevarse a cabo las acciones necesarias por parte de la Sociedad, para comprobar la legitimidad y naturaleza de las



actividades que realiza. Dentro de la Entidad, los diferentes aspectos de control para la prevención del lavado de activos, dependerá de las diferentes áreas involucradas en el proceso operativo, a saber:

- **Sector Comercial / Ejecutivos de cuenta / Responsable de Alta de Clientes:** Será su responsabilidad la obtención de la totalidad de la documentación requerida en el proceso. Serán los principales responsables de la prevención, puesto que en esta área recae el principio básico de “Conocimiento del Cliente”. Al mismo tiempo, será el área responsable por la generación del perfil del cliente, en el cuál se basará toda la compañía para efectuar los controles correspondientes en sus operaciones.
- **Suscripción de cuentas / Back Office:** Será responsable suplementario por la detección de las operaciones inusuales, al momento del alta de las operaciones concertadas en los sistemas, en los casos que éstas no hayan sido detectadas anteriormente por los responsables del cursado de dichas operaciones.
- **Directivos:** Serán los máximos responsables por la implementación del presente Manual y su distribución entre los empleados, como así también por asegurar el total acatamiento del mismo en todas las áreas, y prestando una total colaboración para la aplicación de las políticas antifraude establecidas en este Manual.

## **6 Información sobre el Cliente.**

Conocimiento del Cliente El conocimiento del cliente es el principio básico donde radica la totalidad del proceso de detección de operaciones inusuales o sospechosas de lavado de dinero, ya que ello nos permitirá saber si existe o no una congruencia entre el sujeto, los movimientos que realiza, y la actividad declarada, como así también los servicios que éste demanda. Para conocer al cliente, es necesario identificarlo completamente, ya sea titular, cotitular o apoderado de las cuentas, saber que actividades realiza, y efectuar una evaluación sobre el perfil de operaciones, dentro de un marco de congruencia con la documentación presentada por el mismo en relación a la marcha de sus negocios. Los objetivos de control en que se basa este principio, pueden resumirse en:

- Identificación real y completa del cliente, verificando la documentación recibida.
- Identificación del origen de los fondos del cliente.
- Documentación de la actividad desarrollada.
- Identificación y documentación de la o las operaciones solicitadas
- Determinación del perfil del cliente, y análisis de la “actividad normal y esperada” de sus cuentas.



- Seguimiento continuo de la actividad, cambios patrimoniales en la sociedad, cambios de accionistas y contrataciones y coberturas inusuales por parte del tomador.
- Identificación de dichas alertas e información al responsable antifraude.
- La responsabilidad primaria por el conocimiento del cliente corresponde a quien tiene la relación y/o contacto con el cliente.

De acuerdo a la definición de esta resolución, identificamos a dos tipos de clientes.

**Tipos de clientes:**

Alba Cia Argentina de Seguros opera con un sistema de clasificación de clientes en base a tres aspectos (comercial, técnico y crediticio) que le permite contar con una clasificación y un conocimiento y background de sus clientes por medio del cual el ejecutivo comercial puede conocer la habitualidad del cliente y su conducta para con la compañía. La conducta y el valor que los clientes otorgan a la compañía y a sus productos se verifican en la calificación de normal en esos tres aspectos. Esto permite contar con una base de clientes que podemos denominar **habituales** y con los que se entabla una relación de permanencia. Por el contrario, clientes que son **ocasionales** (nuevos o con la suficiente falta de operación para reconsiderar su clasificación) que alertan para una mirada más profundo. Allí entran a jugar en forma obligatoria la solicitud de informes crediticios al mercado a través de bases de datos contratadas al efecto, documentación más detallada para la suscripción y referida a la historia de la empresa. De manera tal de poder tener una clara situación actual de la empresa y operar con normalidad. Como norma de control interno, se solicitará a todos aquellos clientes que no hayan mantenido contacto durante 1 año, la presentación de documentación económico financiera actualizada, actas de asambleas y de directorio y últimos trabajos ejecutadas y en ejecución y se procederá a efectuar un nuevo análisis de perfil del mismo, el cual será ingresado en su legajo individual.

La mínima duda por parte del ejecutivo comercial o bien una clasificación que obligue a derivar a otra área la autorización de operar hace que el sistema de suscripción se fortalezca tal como se detalla en particular en la estrategia comercial y técnica de la compañía en cuanto a la posibilidad de evitar o prevenir acciones fraudulentas.

No obstante pasamos a detallar los pasos para el alta de un cliente y la relación comercial con la compañía.



## Alta de Clientes

### **A - Documentación Requerida**

**Personas físicas:** nombres y apellidos completos; fecha y lugar de nacimiento; nacionalidad; sexo; estado civil; número y tipo de documento de identidad que deberá exhibir en original (se aceptarán como documentos válidos para acreditar la identidad, el D.N.I., L.C., L.E. o pasaporte, vigentes al momento de celebrar el contrato); C.U.I.L. (código único de identificación laboral), C.U.I.T. (código único de identificación tributaria) o C.D.I. (código de identificación); domicilio (calle, número, localidad, provincia y código postal); número de teléfono y profesión, oficio, industria, comercio etc. que constituya su actividad principal. Igual tratamiento se dará al apoderado, tutor, curador o representante. Declaración jurada sobre licitud y origen de los fondos y en tanto resulte necesario para definir el perfil del cliente, la correspondiente documentación respaldatoria que permita establecer su situación patrimonial y financiera.

**Personas Jurídicas:** razón social; fecha y número de inscripción registral; número de inscripción tributaria; fecha del contrato o escritura de constitución; copia del estatuto social actualizado, sin perjuicio de la exhibición del original; dirección (calle, número, localidad, provincia y código postal); número de teléfono de la sede social; actividad principal realizada. Adicionalmente se solicitarán los datos identificatorios de las autoridades, del representante legal, apoderados y/o autorizados con uso de firma, que operen en el sujeto obligado en nombre y representación de la persona jurídica, cliente del mismo. Los mismos recaudos antes indicados serán acreditados en los casos de asociaciones, fundaciones y otras organizaciones con o sin personería jurídica. Copia del último balance certificado por contador público y legalizado por el Consejo Profesional de Ciencias Económicas que corresponda, o bien documentación alternativa que permita establecer su situación patrimonial y financiera.

### **B - Inicio de la relación comercial con ALBA CAUCION**

El tomador o proponente del seguro deberá completar el formulario denominado **00-13**, el formulario **00-06** con firma certificada por escribano público, por juez de paz, por Banco o por ante dependencia pública que haga fe sobre la identificación del cliente. También en casos de urgencia podrá ser suscripto ante nuestro personal autorizado. En caso de realizar dicho trámite ante el productor, éste firmará en el formulario el asentimiento a la frase: "El presente formulario ha sido firmado ante mi, habiendo constatado los datos incluidos en el mismo". Así también tendrá que completar y presentar el formulario **00-07** Este formulario corresponde a la manifestación de bienes personales por parte de quienes resulten avalistas de la empresa. Se deben detallar todos los bienes personales, derechos y obligaciones siendo este documento certificado por Contador Público. Nuestros formularios han sido diseñados con anterioridad a



la vigencia de la Ley y las Resoluciones reglamentarias y recaban mayor información a las exigidas en las mismas, debiéndose hacer solo especial énfasis en la necesidad de revisión de los datos de los mismos previo a aceptarse cualquier información y de asentarse el estado de los mismos en la base de datos de nuestra compañía. Si las personas físicas realizan una presentación por intermedio de un mandatario se requerirá del mismo los mismos datos que su representado, esto implica una suerte de información mayor a la que hasta el presente requiriéramos. En cuanto a las personas jurídicas (en donde se incluyen fideicomisos, asociaciones, fundaciones u otras organizaciones), además de los formularios señalados anteriormente se sumará el formulario **00-04**.

## **7 - Procedimientos internos**

**Solicitudes de Clientes.** Recepción de Solicitud. El Departamento Comercial recibe los formularios / solicitudes de alta de clientes y/o productores y declaración jurada si fuese el caso. Chequea que esté el total de la documentación solicitada. En caso de documentación faltante o mal confeccionada se deberá contactar al cliente dentro de las 48 hs siguientes. Se realiza el alta en el sistema comercial, otorgándole número de cliente/tomador, tasa comercial y vencimiento en conjunto con la documentación. Remite el legajo completo del cliente al archivo centralizado que administra el área de Suscripción de Casa Central.

**Asignación del Perfil del Cliente.** El Departamento Comercial y sus Oficiales de Cuenta obtienen la información requerida del cliente para la apertura de la cuenta en la empresa. Arma legajo del cliente con la documentación solicitada. Define el perfil individual mediante una consulta en el sistema NOSIS que debe ser incluida en cada Legajo de Cliente, donde se evaluará el riesgo del cliente y el margen operacional del mismo en materia financiera. El perfil trazado al cliente, junto con los datos básicos económicos y financieros del mismo y el límite operacional asignado es volcado al sistema comercial de la compañía. Toda modificación de los mismos es informada a instancias de su decisión y aprobación dejándose claramente identificado la fecha a partir del cual rige la pertinente modificación.

**Seguimiento de la Documentación y el riesgo.** El área de Suscripción, a su vez, es responsable por el seguimiento de los legajos de los clientes existentes, entre las principales responsabilidades, se identifican: Detección de documentación faltante, de documentación vencida, cambios de domicilio y gestión para su reemplazo. Actualización del sistema de gestión y mantenimiento de base de datos, frente a cualquier modificación en el legajo del cliente por: - Cambio / vencimiento en la Documentación. - Actualización de datos. - Inclusión / exclusión de firmantes.

## **8. Siniestros**

**En caso de reclamo y/o siniestro** cuya conformación haga presumir una posible comisión del delito de fraude contra la aseguradora se aplicará el siguiente procedimiento:



Se informa via correo electrónico al área de suscripción de la compañía y al responsable ante la superintendencia de seguros del caso detectado.

Se establece el estudio del mismo y la sola presunción hace que se vuelque en el listado de casos hasta definir el desistimiento del mismo o la puesta en marcha del procedimiento previsto en la resolución con la inclusión de la denuncia ante los organismos pertinentes. Cada una de las acciones debe ser registrada en el listado y comunicada al responsable antifraude.

Se debe tomar contacto con todos los actores intervinientes e involucrados tanto internos como externos a fin de que realicen sus descargos o apreciaciones por el hecho realizado.

Pago de siniestros y/o indemnizaciones a terceros. Para el supuesto que se produjera el anómalo caso de las indemnizaciones deberían abonarse a un tercero, al momento de abonar un siniestro o indemnización, cuando quien percibe el beneficio es una persona distinta del asegurado del seguro, deberá requerirse: nombre y apellido o razón social; DNI ó CUIT/CUIL/CDI; domicilio real, laboral o comercial, o domicilio de la sede social principal; número de teléfono; vínculo con el asegurado del seguro, si lo hubiere; calidad bajo la cual cobra la indemnización. A tales efectos deberá preverse la siguiente clasificación básica: a) titular del interés asegurado, b) Tercero damnificado, c) Beneficiario designado o heredero legal, d) Cesionario de los derechos de la póliza (en tal caso, deberá cumplimentarse la información mínima prevista en el punto subsiguiente, si no hubiese sido completada con anterioridad).

Cesión de derechos o cambio de beneficiarios designados. En el momento de notificarse una cesión de derechos derivados de la póliza o un cambio en los beneficiarios designados, deberá requerirse la siguiente información: identificación del cesionario o beneficiario, motivo que origina la cesión de derechos o cambio de beneficiarios, vínculo que une al asegurado del seguro con el cesionario o beneficiario

Condiciones para las denuncias penales.

En caso de llegar a la instancia de definir la realización de una denuncia penal el procedimiento a seguir será el siguiente:

- Dar aviso fehaciente a la gerencia de jurídicos de la Compañía acompañando toda la documental constituida por informes comerciales, antecedentes judiciales y societarios o personales se trate de una persona física o jurídica.
- Una vez establecida la situación en el área jurídica se requerirá al posible asegurado y/o tomador y/o intermediario las referencias del riesgo a cubrir y sus antecedentes.
- Ante la posible configuración de un fraude, se realizarán las correspondientes denuncias por ante las entidades pertinentes ya sea Colegio , Asociación y/o Consejo.

- Para el caso que se trate de un profesional, se hará una denuncia ante el Colegio, Asociación y/o Consejo que expida las matriculas habilitantes para ejercer la profesión, solicitando la aplicación de una sanción/suspensión de la matricula ante el Tribunal de Disciplina de la entidad correspondientes.
- Dada la gravedad de la situación se analizará y decidirá en conjunto con el Comité Ejecutivo de la compañía la radicación de una denuncia penal por ante la Fiscalía de turno de la jurisdicción correspondiente y también ante la Unidad de Coordinación Financiera (UIF)

### **9 - Método de Monitoreo**

Para el logro de sus objetivos, el responsable anti fraude aplica los siguientes procedimientos de revisión:

- Revisión analítica: mediante el estudio de fluctuaciones y operaciones inusuales, registradas en documentos soportes de las operaciones efectuadas por los clientes, y detectadas en reportes y listados del sistema.
- Revisión documental: examen de registros y documentos originados en las operaciones, y que se conservan en la entidad. Observación: análisis de los procedimientos operativos que efectúan los empleados en el desempeño de su cargo en la entidad, y los clientes en la realización de las operaciones.

### **10 - Auditorias periódicas**

El Comité Ejecutivo designará las personas que tendrán a su cargo la realización de la auditoria de todos los procesos involucrados, para determinar el grado de cumplimiento y efectividad de los controles adoptados. Estas auditorías serán llevadas a cabo a través de pruebas de cumplimiento selectivas, por muestreo al azar de operaciones y verificación de la documentación de respaldo de cada una de ellas. Las conclusiones de cada auditoria serán elevadas al responsable designado quien evaluará si corresponde realizar ajustes a los procesos involucrados. En caso de que sean necesarios ajustes a los procedimientos, tomará las medidas correspondientes para que las correcciones sean implementadas en un término no superior a los 30 días desde la finalización de la auditoria que detectó la necesidad de ajustes.

### **11 – Selección y contratación del personal.**

Toda incorporación es precedida por una serie de filtros y entrevistas en las que se intenta encontrar la persona con la idoneidad adecuada pero también con los antecedentes respaldatorios necesarios en orden a la función y/o el cargo del que trate la búsqueda o convocatoria.



Por ello, se realizan las siguientes acciones básicas:

- Análisis minuciosos de la información proporcionada por potenciales postulantes,
- Verifican las referencias declaradas.
- Eventualmente se recurre a sistema de información tales como nosis y/o veraz para evaluar datos complementarios.
- Declaración de toda relación pre-existente con: personal actual o del pasado reciente, proveedores, clientes, funcionarios y/u otros actores relacionados con la actividad comercial y/o social de la empresa.
- En este orden se solicita tipo y calidad de antecedentes y antigüedad de la misma.

A su vez se le solicita declarar toda actividad comercial externa a la propia empresa y en caso de ser potencialmente vinculable, se informa la incompatibilidad y prohibición de hacerlo sin acuerdo expreso previo.

El personal de la compañía deberá adaptarse a lo establecido por la resolución 38744 en lo referido a dos puntos: Su capacitación en relación al fraude en seguros y el cumplimiento de este manual

Capacitación.

La capacitación es un pilar de la Compañía. Toda novedad en materia normativa, reglamentaria u operativa que se impone y/o instrumenta es comunicada y difundida en forma general y/o segmentada, según se trate a los efectos de poner en conocimiento a todo el personal implicado y de promover las conductas y cambios necesarios y pertinentes.

Los canales mediante los cuales se generan las comunicaciones son básicamente tres:

- A través de la página web donde se suben las novedades y actualizaciones normativas
- A través del correo electrónico distribuyendo las normas, recomendaciones, manuales internos e indicaciones para su cumplimiento.
- Presentación y actualización de la normativa y análisis de casos individuales a través de las reuniones presenciales semestrales que la compañía realiza para su personal jerárquico y mandos medios.

Régimen de conflictos de interés.

Definimos en este manual los conflictos de interés a aquellas situaciones en las que el juicio de un sujeto, en lo relacionado a un interés primario para él o ella, y la integridad de sus acciones, tienden a estar indebidamente influenciados por un interés secundario, el cual frecuentemente es de tipo económico o personal. Es decir, una persona incurre en un conflicto de interés cuando en vez de cumplir con lo debido en base a las leyes, los intereses de las generales de la institución, las normas, las buenas prácticas laborales o el bien común podría guiar sus decisiones actúa en beneficio propio o de un tercero ajeno a la institución



contrariando los intereses comunes.

La Compañía, en este sentido, posee un activo compromiso en el seguimiento de los desempeños individuales y grupales a través de prácticas consignadas en su manual de adecuación de la conducta como instrumento de acción que persigue no solo la mejora de los desempeños organizacionales y personales sino también las buenas prácticas laborales en un marco ético de convivencia laboral.

En caso de detectarse un caso de conflicto de interés con la participación de integrantes de la compañía el procedimiento para su tratamiento y resolución se ajustará en principio al manual de adecuación de conducta definido por la compañía. En dicho manual se establecen una serie de intervenciones escaladas interdisciplinarias y distintos grados de faltas y sanciones.

Las faltas son de tres tipos: Faltas leves, intermedias y graves.

Las faltas internas al manual y la normativa antifraude detectadas iniciarán tanto desde el área o agencia involucrada como desde el área de relaciones con la comunidad las intervenciones y acciones prácticas para el encuadre de la falta y llevarán adelante en forma conjunta el siguiente procedimiento:

Observación verbal.

Observación escrita y volcada al legajo personal.

Sanción con suspensión de días.

En caso de reiterarse, fin del vínculo con la compañía.

El objetivo es inicialmente esclarecer todo acto plausible de sospecha de inapropiado y tras ello actuar clarificando y puntualizando las conductas apropiadas esperadas. De persistir el actuar impropio, disponer la medida disciplinaria regulada en dicho manual de adecuación de la conducta derivadas del procedimiento antes descrito.

Todas las particularidades definidas en este manual deben ser transmitidas y asumidas por la totalidad de la compañía para cumplir y hacer cumplir dentro y fuera de la compañía los procedimientos establecidos en base a las directivas del organismo de contralor para la prevención del fraude en la actividad aseguradora.