



MANUAL DE FRAUDE

Versión 1.0

Diciembre 2019

De Normas sobre Políticas,  
Procedimientos y Controles  
Internos para Combatir el  
Fraude

Página 1 de 19

**MANUAL DE**  
**“Normas sobre Políticas, Procedimientos y Controles**  
**Internos para combatir el fraude”, RG SSN 38.477**

**RECONQUISTA ART S.A.**



**RECONQUISTA**

**MANUAL DE FRAUDE**

**De Normas sobre Políticas,  
Procedimientos y Controles  
Internos para Combatir el  
Fraude**

Versión 1.0

Diciembre 2019

Página 2 de 19

*Contenido*

Introducción.....	4
Políticas.....	4
Procedimientos de prevención de fraude.....	4
Responsables.....	4
Gerencias y Jefaturas.....	5
Empleados.....	5
Comunicaciones sobre fraude.....	5
Informe Confidencial.....	5
Programas de Auditoría.....	5
Capacitación.....	6
Cooperación con entidades colegas en la lucha contra el fraude.....	6
Aprobaciones de la Política.....	6
1.- Procedimientos.....	7
1.1 Responsabilidades.....	7
1.1.1. Directorio.....	7
1.1.2. Responsable de contacto ante la SSN.....	7
1.3 Dirección General y resto de Gerencias.....	7
1.4 Jefatura de Recursos Humanos.....	7
1.5. Responsable de Control Interno.....	7
1.6 Todo el Personal.....	8
1.7 Prevención en Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.....	8
2. Procedimiento actual de la Empresa en materia de Prevención del Fraude.....	8
2.1. En cuanto a los clientes de la Empresa.....	8
2.2. En cuanto a los productos.....	8
2.3. En cuanto a la estructura comercial.....	8
2.4. En cuanto a la estructura de cobranza.....	9
2.5. En relación con los montos de siniestros.....	9
3. Matriz de Análisis de Riesgo de Fraude y Alertas.....	9
3.1. Características de la Matriz de Análisis de Riesgo de fraude.....	9
3.2. En relación con la suscripción.....	9
3.2.1. Alertas a tener en cuenta en el proceso de suscripción y emisión:.....	9
3.3. En relación con la cobranza.....	10
3.3.1. Alertas a tener en cuenta en el proceso de Cobranza:.....	10
3.4. En relación con los siniestros.....	10
3.4.1. Alertas a tener en cuenta en el proceso de Siniestros:.....	10
3.5. En relación con la liquidación de siniestros.....	10
3.5.1. Alertas a tener en cuenta en el proceso de Liquidación de Siniestros:.....	10
4. Registro de Casos de Fraude.....	11
5. Plan Anual de Prevención del Fraude.....	11
6. Procedimiento para la resolución de conflicto de intereses.....	11
7. Procedimiento para las denuncias por responsabilidad profesional.....	13
Anexos al Manual.....	14



## MANUAL DE FRAUDE

Versión 1.0

Diciembre 2019

### De Normas sobre Políticas, Procedimientos y Controles Internos para Combatir el Fraude

Página 4 de 19

#### **Introducción**

El presente manual tiene por objetivo establecer las Normas sobre Políticas, Procedimientos y Controles internos que deberá llevar adelante Reconquista Aseguradora de Riesgos del Trabajo S.A. en adelante Reconquista, para combatir el fraude.

Las disposiciones establecidas en el presente manual de políticas, procedimientos y controles son aplicables a todas las operaciones que se realicen con los Clientes desde el inicio de la relación contractual hasta su extinción, con el objeto de prevenir, detectar y reportar hechos o actos fraudulentos que afecten al patrimonio de la Empresa realizada por clientes externos o internos.

Las normas impartidas por la Superintendencia de Seguros de la Nación a través de la RG SSN 38.477 son de aplicación para todas las personas que se encuentren en relación de dependencia con la Empresa o que presten servicios para la misma a través de la modalidad de contratación como personal contratado.

#### *Consideraciones previas:*

Reconquista es una empresa controlada por La Equitativa del Plata S.A. de Seguros. En adelante toda referencia organizacional incluye al personal de la Controlante que tenga relación con las actividades de Reconquista, tanto de su casa Central como de las Agencias y Oficinas de todo el País donde la Controlante comercialice sus productos.

Este Manual y las Normas de Procedimiento se han diseñado prestando especial atención a la naturaleza de las actividades de Reconquista como Aseguradora de Riesgos del Trabajo. La referencia a documentos emitidos por los organismos de control debe entenderse en la parte que corresponda y sea compatible con estas actividades.

#### **Políticas**

El presente apartado tiene por objetivo establecer las Políticas que deberá llevar adelante Reconquista para combatir el fraude. La Sociedad tiene el compromiso de proporcionar productos y servicios de la más alta calidad a través de la integridad y de las prácticas éticas de sus empleados y socios comerciales.

Fraude, en este contexto, significa un comportamiento malicioso y delictivo, llevado a cabo por cualquier persona u organización de personas, lo que incluye tanto a un cliente externo como interno de la Empresa.

Reconquista asume seriamente su responsabilidad de luchar contra el fraude. Esta responsabilidad recae también sobre todos sus empleados.

El **FRAUDE** en seguros se refiere principalmente a la actitud del Asegurado, o de un tercero involucrado. Esto incluye al personal del asegurado cubierto bajo el contrato de afiliación.

También hay **FRAUDE**, en un sentido mas amplio, cuando se detectan actitudes ilícitas en otras personas integrantes de la organización, sean internas o externas. Estos aspectos del **FRAUDE** son tratados en este Manual sin perjuicio de los otros mecanismos de control que tienen la Empresa.

#### **Procedimientos de prevención de fraude.**

**Reconquista ART S.A.** ha implementado un plan integral para prevenir, disuadir, detectar e investigar los fraudes que se produzcan contra la Sociedad. Este plan está diseñado para garantizar que todos los incidentes de fraude, dudosos o comprobados, se traten consecuentemente y de acuerdo con las leyes vigentes.

#### **Responsables**

**Reconquista ART S.A.** designa como responsable a cargo del Plan de Prevención del Fraude al Contador. Mariano L. Rodriguez. Serán sus responsabilidades, diseñar el Plan de Prevención del Fraude, gestionar su cumplimiento en toda la organización, atender las denuncias y conflictos que se presenten y actuar como contacto con los organismos de control que lo requieran. (ver con más detalle en Responsabilidades)

### ***Gerencias y Jefaturas***

Los supervisores directos tienen la responsabilidad de detectar e impedir el fraude dirigido a las operaciones de **Reconquista ART S.A.** La gerencia y las Jefaturas son responsables de mantener los sistemas de controles internos y de reconocer posibles exposiciones, mantener una actitud de alerta en lo que respecta a posibles fraudes y notificar al Responsable de Contacto toda sospecha de fraude.

Los miembros de la gerencia y las jefaturas también pueden utilizar los canales que se describen detalladamente más adelante bajo el título “Comunicaciones sobre fraude” para informar a la Sociedad acerca de sospechas de fraude.

### ***Empleados***

Los empleados deben estar atentos a posibles actividades fraudulentas en todas las áreas de operaciones de **Reconquista ART S.A.**, en particular, aquellas actividades que se relacionan con sus responsabilidades específicas. Los empleados deben informar a su jefatura inmediata acerca de cualquier sospecha o inquietud con respecto a fraudes que tenga un fundamento razonable. Los empleados también pueden utilizar los canales que se describen detalladamente más adelante bajo el título “Comunicaciones sobre fraude” para informar acerca de sospechas de fraude razonables.

### ***Comunicaciones sobre fraude***

Si tiene conocimiento o motivos fundados para creer que se ha producido o que es posible que se produzca algún comportamiento fraudulento o mala conducta que perjudique los intereses de la Empresa, debe comunicarlo a la gerencia o utilizar los siguientes canales (en su conjunto denominados “Sistemas de Informe de Casos de Fraude e Incumplimiento”):

- A) Comunicarse a las líneas de teléfono 54 11 4322-1394 o 54 11 4322-1395
- B) Remitiendo un correo electrónico al Ctdr. Mariano L. Rodríguez: [mlr@reconquistart.com.ar](mailto:mlr@reconquistart.com.ar)

### ***Informe Confidencial***

Se mantendrá la confidencialidad de toda la información que usted proporcione acerca de cualquier inquietud o sospecha de fraude que tenga un fundamento razonable, y es posible que **Reconquista ART S.A.**, sus agentes y sus proveedores de servicios externos designados recopilen, utilicen, almacenen, divulguen, transfieran y procesen de otras maneras dicha información para, entre otras cosas, cumplir con requisitos legales y reglamentarios, investigar asuntos y monitorear el cumplimiento de los códigos de conducta y de las políticas de la empresa.

Tenga en cuenta que también puede informar cualquier sospecha de fraude a **Reconquista ART S.A.** sin tener que hacer necesariamente acusaciones contra personas específicas. Además, las acusaciones contra personas específicas se pueden hacer por medio de los procedimientos de queja estándar de los empleados de la empresa, pero tenga en cuenta que estos procedimientos pueden tener reglas diferentes.

Todos los casos sospechosos detectados a través de los mecanismos de control definidos en el “Plan de Prevención de Fraude” o recibidos a través de “Sistemas de Informe de Casos de Fraude e Incumplimiento” deben ser analizados considerando toda la información necesaria a efectos de asegurar una correcta investigación y recurriendo a consultoría o terceros especializados de ser necesario.

### ***Programas de Auditoría***

Por lo menos una vez al año, el Área de Control Interno, realizará una auditoría de implementación y funcionamiento del “Plan de Prevención del Fraude”.

La auditoría incluirá las pruebas de cumplimiento, así como una evaluación de la eficacia de esta Política y los procedimientos, controles internos, procedimientos de capacitación, reportes y registros llevados en cumplimiento de la presente Política, y cualquier acción correctiva tomada en respuesta a auditorías anteriores y exámenes de regulación.

Un informe escrito que resuma los resultados de la auditoría y cualquier acción correctiva sugerida se proporcionarán al Responsable designado, al Comité de Control Interno y se elevará al Directorio para el conocimiento del Directorio.

### **Capacitación**

El Responsable de Contacto es responsable de asegurar que la capacitación periódica sea desarrollada y proporcionada a todos los empleados de Reconquista. Todos los empleados están incluidos en los programas de capacitación y divulgación de Prevención del Fraude. Los programas podrán desarrollarse por cualquiera de los medios tecnológicos disponibles o podrán ser presenciales y estarán desarrollados según las características de la audiencia capacitada pudiendo ser generales para toda la Empresa y específicos para las áreas detectoras (áreas responsables de aplicar controles internos de detección).

El programa de capacitación continua considerará, además, aspectos específicos en el proceso de contratación de personal a través del requerimiento de datos o investigaciones que garanticen su idoneidad y probidad.

Adicionalmente, se desarrollará un plan de capacitación o divulgación periódica orientado a terceros intermediarios en la operación de seguros (PAS). Deberá considerar, como mínimo, recomendaciones, preguntas y datos a recabar, para la adopción de medidas de seguridad antifraudes, focalizando especialmente el momento:

- 1) En que se recibe una solicitud de afiliación.
- 2) De recibir una denuncia de siniestro.

Todos los programas de capacitación podrán integrarse con los de la empresa Controlante, La Equitativa; a los efectos de proveer una mayor divulgación en todo el Grupo acerca de los procedimientos anti fraude en aplicación y ampliar la capacitación general.

### **Cooperación con entidades colegas en la lucha contra el fraude**

El fraude es un mal que le atañe a todas las aseguradoras en general y que repercute sobre los asegurados en particular ya que se suscriben pólizas más caras.

Reconquista ART S.A. a través de la persona de contacto designada en el presente manual procederá a colaborar con entidades colegas en la lucha contra el fraude.

### **Aprobaciones de la Política**

Esta Política ha sido aprobada por el Directorio de acuerdo con los procedimientos habituales y usuales de Reconquista ART S.A. Cualquier cambio de las normas establecidas en esta Política o cualquier revisión significativa de la misma, requerirá la nueva aprobación del Directorio de la Compañía.

Reconquista ART S.A. asume el compromiso de orientar sus procesos internos y procedimientos escritos dentro de lo normado en la Resolución SSN N° 38.477.

Como Anexo I se exponen los lineamientos establecidos en la citada resolución emitida por la Superintendencia de Seguros de la Nación.

## Procedimientos

*1. En este apartado se definen las responsabilidades de los distintos actores:*

### **1.1 Responsabilidades**

#### **1.1.1. Directorio**

- ≈ Aprobar los procedimientos y su control, necesarios para prevenir, detectar y reportar los casos de fraude en un todo de acuerdo con la normativa vigente.
- ≈ Designar un responsable de contacto con la Superintendencia de Seguros de la Nación.

#### **1.1.2. Responsable de contacto ante la SSN.**

Sus funciones serán la de ser el nexo de contacto con la Superintendencia de Seguros de la Nación y además:

- ≈ Recibir las comunicaciones del Órgano de Contralor, analizar y responder en los plazos solicitados.
- ≈ Mantener informado a la Dirección General sobre el estado de sus funciones y ejecutar todas las órdenes, programas y procedimientos que la misma determine.
- ≈ Diseñar e implementar políticas de capacitación a los empleados en forma conjunta con la Jefatura de Recursos Humanos.
- ≈ Diseñar y proponer un plan anual de Prevención en la lucha contra el fraude.
- ≈ Velar por el cumplimiento de los procedimientos y políticas implementadas para prevenir, detectar y reportar operaciones de fraude.
- ≈ Realizar o hacer realizar bajo su supervisión, auditorías periódicas a fin de verificar el correcto cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de prevención del fraude.

#### **1.1.3. Dirección General y resto de Gerencias.**

- ≈ Aplicar las políticas y procedimientos establecidos para la prevención y detección del fraude. Mantener informados a las PAS que trabajen con la empresa acerca de estas políticas y el rol que les cabe en ellas.

#### **1.1.4. Jefatura de Recursos Humanos**

- ≈ Políticas dirigidas a establecer un ambiente de trabajo fundamentado en valores de ética, idoneidad y probidad claros, en instancias de la contratación de personal, y/o de servicios tercerizados, y en el monitoreo de su comportamiento, incluyendo una política específica y mecanismo de resolución de conflictos de intereses.
- ≈ Programa de capacitación continua para todos los empleados y funcionarios de la entidad, conforme lo previsto en el Artículo 3º de Resolución SSN 38.477. El Jefe de Recursos humanos conjuntamente con el responsable de Contacto determinará la modalidad, alcance y frecuencia de la capacitación.

#### **1.1.5. Responsable de Control Interno**

- ≈ Deberá cumplir con las tareas de control, adecuándose a los lineamientos establecidos en la Resolución SSN N° 38.477, y siguiendo el cronograma de acción que indicara el Programa de controles que a tal efecto confeccionará el Responsable.
- ≈ Será responsable de detectar los desvíos que se produjeran en el cumplimiento de las normas antifraude y, en consecuencia, sugerir acciones de mejoras; pudiendo proponer nuevas metodologías de trabajo orientadas a la obtención de óptimos resultados en materia de prevención de fraude.
- ≈ Elaborará por lo menos un informe anual que elevará a consideración del Órgano de Administración,. El Órgano de Administración deberá tener en cuenta para la elaboración de la Política Antifraude, los informes, las recomendaciones y las acciones de seguimiento que se sugieran frente a eventuales desvíos significativos que hubieran sido detectados.
- ≈ Los antecedentes y elementos que respalden los informes, se conservarán en legajos foliados, y permanecerán a disposición del Organismo de Contralor por el término de tres (3) años como mínimo. El responsable del área de control interno de la entidad estará a cargo de su custodia y resguardo.

Los papeles de trabajo deben contener como mínimo lo siguiente:

- ≈ i. La descripción de la tarea realizada.
- ≈ ii. Los datos y antecedentes recogidos durante el desarrollo de la tarea.
- ≈ iii. Las limitaciones al alcance de la tarea.

- ≈ iv. Las conclusiones sobre el examen de cada rubro o área y las conclusiones finales o generales del trabajo.
- ≈ v. Posibles desvíos y recomendaciones para implementar acciones de regularización, con plan de seguimiento.

#### **1.1.6. Todo el Personal**

Independientemente de las funciones específicas que le pudieren corresponder conforme a lo dispuesto en los puntos anteriores y considerando que el presente manual de políticas y procedimientos debe ser conocido por el personal (efectivo y contratado) de Reconquista ART S.A., cada persona será responsable de reportar a su inmediato superior, al momento de su conocimiento, toda sospecha o elementos sobre una persona u operación susceptible de ser considerada como posible fraude o sospechosa de fraude, conforme lo dispuesto en el presente manual de procedimientos.

#### **1.1.7. Prevención en Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo**

Debe existir una clara comunicación entre todas las áreas ya que toda operación de lavado de dinero es además una operación de fraude aunque no todo fraude es una operación de Lavado de Dinero.

El oficial de cumplimiento en prevención de lavado debe tener reuniones periódicas con el responsable designado en prevención del fraude para coordinar políticas y procedimientos comunes a ambos sectores.

### **Procedimientos actuales**

#### **2. En este apartado se detallan los procedimientos actuales de la Empresa en materia de Prevención del Fraude**

##### **2.1. En cuanto a los clientes de la Empresa.**

Reconquista ART S.A. es una empresa que comercializa sus contratos en su Casa Central y Oficinas del Interior del País a través de productores / asesores y brokers legalmente constituidos y matriculados ante la Superintendencia de Seguros de la Nación.

Todas las pólizas son emitidas en la Casa Matriz en Av. Carlos Pellegrini 1069 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Reconquista ART S.A. tiene actualmente establecidos distintos procedimientos para prevenir y combatir el Fraude, detallados en el siguiente acápite.

##### **2.2. En cuanto a los Contratos.**

La empresa realiza las siguientes acciones para la prevención del fraude:

Al momento de la suscripción:

- Se verifican los datos del empleador; comportamiento siniestral histórico; se analiza la descripción del riesgo en función del código de actividad declarado (CIUU); también se verifica la ubicación de los establecimientos, el comportamiento comercial del empleador en anteriores aseguradoras (en caso de tratarse de un traspaso), la judicialidad de la empresa y la inclusión en muestras focalizadas de la SRT.

Siniestros:

- De acuerdo al mecanismo del accidente, se solicitan informes de investigación; análisis de frecuencia e intensidad por empleador / beneficiario; verificación de ingreso de demandas masivas.

##### **2.3. En cuanto a la estructura comercial.**

Las pólizas y los siniestros son gestionados y tramitados todos desde Casa Central. Todo esto reduce la potencialidad de riesgo a una probabilidad muy baja de fraude.

#### **2.4. En cuanto a la estructura de cobranza.**

En la actividad de las Aseguradoras de Riesgos del Trabajo, la cobranza se realiza a través del Sistema Integrado de Jubilaciones y pensiones y no tiene relación con la cobertura otorgada. El Fraude en esta materia puede consistir en el atraso o no ingreso de las primas pactadas.

#### **2.5. En relación con los montos de siniestros.**

Los mayores importes de siniestros surgen del pago de incapacidades, que luego de haberse corroborado y aceptado el accidente, es la Comisión Médica la que evalúa al accidentado y determina la incapacidad resultante. El monto indemnizatorio surge de la aplicación de una fórmula aritmética especificada en la normativa vigente, la cual es verificada y auditada por el Organismo de Control antes del efectivo pago. Esto reduce notablemente las posibilidades de fraude en este aspecto. En este sentido el fraude puede estar más focalizado en accidentados que no se presentan en la Comisión Médica con la intención de judicializar el caso; en beneficiarios que puedan autogenerarse daños a efectos de cobrar una indemnización vía el sistema de Riesgos del Trabajo, o la presencia de fraude interno dentro de las Comisiones Médicas que otorguen mayores porcentajes de incapacidad a los efectos de incrementar las sumas.

### **Matriz de Riesgo y alertas**

**3. En este apartado se establecen la Matriz de Análisis de Riesgo de Fraude y las recomendaciones y alertas a tener en cuenta en los distintos sectores.**

#### **3.1. Características de la Matriz de Análisis de Riesgo de fraude.**

En función de las características de nuestra actividad, se ha construido la siguiente Matriz, donde se visualiza el grado de exposición, los momentos más probables para la realización del Fraude y la importancia (impacto) económico que puede llegar a tener.

Sector involucrado	Exposición	Impacto económico	Afiliación	Denuncia Siniestro	Atención / Liquidación del siniestro
Prestaciones en especie Clínicas	MEDIO	MEDIO	NO	SI	SI
Prestaciones en Especie Prótesis	MEDIO	BAJO	NO	NO	SI
Prestaciones en Especie Traslados	ALTO	ALTO	NO	NO	SI
Comisiones Médicas	ALTO	ALTO	NO	NO	SI
Prestaciones dinerarias Liquidación	ALTO	ALTO	NO	NO	SI
Reclamos Judiciales	ALTO	ALTO	SI	SI	SI

En función de este análisis, se orientan los procedimientos y recomendaciones para la detección del fraude.

#### **3.2. En relación con la suscripción.**

El Área es la encargada del procedimiento para el análisis de los riesgos que le son propuestos para su afiliación en la empresa.

##### **3.2.1. Alertas a tener en cuenta en el proceso de suscripción y emisión:**

- Cantidad de Capitas (niveles de autorización)
- Actividad y Zona Geográfica.

- Judicialidad de la Empresa
- Informes Comerciales según el riesgo
- Comportamiento siniestral y comercial de la empresa.

### **3.3. En relación con la cobranza**

#### **3.3.1. Alertas a tener en cuenta en el proceso de Cobranza:**

- Baja significativa en el nivel promedio de capitas mensuales cubiertas y/o Masa Salarial declarada.
- Presentación de formulario F. 905 (sin personal).

### **3.4. En relación con los siniestros.**

Es la Jefatura del área la responsable de la aplicación de este procedimiento.

#### **a) AL MOMENTO DE LA DENUNCIA PARA SINIESTROS:**

- Solicitar la investigación del accidente (si correspondiere de acuerdo al mecanismo lesional).
- Pedido y seguimiento de informes médicos a la Clínica tratante.
- Solicitar Auditoria medica interna, si el caso lo amerita.

#### **3.4.1. Alertas a tener en cuenta en el proceso de Siniestros:**

- Extensión de plazos de un siniestros, desde ocurrencia hasta el alta medica, según la patología.
- Informes evolutivos del caso, análisis por nuestros médicos auditores.

### **3.5. En relación con la liquidación de siniestros.**

Es la Jefatura del area la responsable de la aplicación de este procedimiento.

a) AL MOMENTO DE LA LIQUIDACION: Implementar mecanismos o alarmas que permita detectar indicadores o alertas sobre la necesidad de someter a mayor análisis el siniestro.

b) AL MOMENTO DE LA AUTORIZACION DEL PAGO: Todos aquellos pagos superiores a \$ 200.000 deben cumplir con los requisitos establecidos en el correspondiente manual de procedimiento de control interno. Los firmantes pueden solicitar la carpeta del siniestro, aclaraciones y re-consideraciones en el momento que lo crean conveniente con el objeto de mitigar un potencial caso de Fraude.

#### **3.5.1. Alertas a tener en cuenta en el proceso de Liquidación de Siniestros:**

- Verificación del dictamen de Comisión Medica con la planilla de calculo de la indemnización correspondiente.
- Pago Judicial o Acuerdo: verificación de los detalles del acuerdo y su correlacion con el siniestro (en caso de existir), informes medicos propios o de pericias medicas de la causa; riesgo judicial estimado por el Estudio de Abogados que representa a la compañía.

Ver ANEXO IV Res. 38477 Procesos de disuasión, prevención y detección. Guía de recomendaciones.

**4. En este apartado se establecen las condiciones para el Registro de Casos de Fraude**

**Reconquista ART S.A.** elaborará una memoria de casos con sospecha de fraudes y/o investigados, según los parámetros establecidos por la SSN en la resolución General 38.477 que se expone en el Anexo v del presente manual.

**5. En este apartado se trata el Plan Anual de Prevención del Fraude**

El Responsable de Contacto, Mariano L. Rodríguez, desarrollará un plan anual de prevención del fraude que debe ser aprobado por el Directorio de la Entidad y que como mínimo deberá contener las siguientes cuestiones o puntos:

- a) Definir la cantidad de auditorías de procedimiento que se realizarán durante el ejercicio económico y quien es el responsable de ejecutarlas.
- b) Las acciones a desarrollar por Recursos Humanos en la contratación de personal que garantice su probidad e idoneidad. Asimismo, debe desarrollar las acciones de capacitación para todos los empleados y funcionarios de la Empresa.
- c) Verificar de manera anual que la guía de recomendaciones en la prevención del fraude se haya entregado a todos los productores, asesores, brokers y personal ligado a cuestiones comerciales y que la misma se encuentre actualizada y vigente.
- d) La capacitación de todos los empleados. Para ello, coordinará las tareas, el alcance y la modalidad con el Responsable de Recursos Humanos.

**6. Procedimiento para la resolución de Conflictos de Intereses**

**Definición:**

El término “**conflicto de intereses**” se refiere a situaciones que pueden llegar a ocurrir a personas en el desempeño de sus funciones. De manera general podemos decir que un conflicto de intereses ocurre cuando una persona o un miembro de su familia tiene un interés personal o está involucrado en una actividad que podría interferir con su capacidad de realizar su trabajo en una manera objetiva, imparcial y eficaz. Un conflicto de intereses aparente ocurre cuando los intereses o las actividades personales podrían llevar a otras personas a dudar de su objetividad e imparcialidad

Los conflictos de interés son 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, tienen a estar indebidamente influenciadas por un interés secundario, el cual frecuentemente es de tipo económico o personal. Es decir, una persona incurre en un conflicto de intereses cuando en vez de cumplir con lo debido, podría guiar sus decisiones o actuar en beneficio propio o de un tercero. Los conflictos de intereses están presentes en numerosas decisiones de la vida de profesionales, directivos y empleados, así como de las empresas y organizaciones, públicas o privadas.

Desde un punto de vista ético, lo recomendable es que actuemos con criterio preventivo, y reconozcamos públicamente que una situación dada puede presentarnos un potencial conflicto de intereses y lo apropiado es abstenerse de dar un juicio, opinión o posicionamiento ante tal situación.

**Valoración del conflicto de intereses**

A los efectos de evaluar las situaciones que pudieran desembocar en un conflicto de interés, debe tenerse en cuenta que:

- No es éticamente correcto actuar contra los intereses de la organización en el conflicto de intereses de facto.
- No es lícito obtener un beneficio “indebido”, económico o de otro tipo, en el desempeño de una profesión, función o cargo. Sin embargo, ello habrá que establecerlo en cada caso concreto.
- Existe la obligación de restituir y reparar el daño causado.
- Los conflictos de intereses inevitables y sistemáticos siguen siendo conflictos de intereses y como tal deben tratarse.
- Se debe evitar no sólo el conflicto de intereses sino también su apariencia porque la integridad en el trabajo o la profesión es un bien que hay que proteger (aunque no sea de modo absoluto) como también la confianza y el respeto social de la empresa, el cargo o la profesión.
- El conflicto de intereses puede suponer un perjuicio para terceros y, por tanto, causar injusticia sobre ellos.
- La persona involucrada en un conflicto de intereses debe asumir su responsabilidad por la gestión de sus intereses privados en relación con su cargo, profesión o empleo y no debe descargar esa responsabilidad en las reglas establecidas para el funcionamiento en la empresa, organización, mercado o profesión ya que siempre hay una responsabilidad personal.

#### Las soluciones a los conflictos de intereses

La persona que pudiera estar involucrada en un conflicto de interés, deben actuar de manera tal de dar rápida solución al tema, para lo cual se recomienda:

Analizar sería y profundamente la situación en que se encuentra.

Debe salir de estas situaciones si se encuentra inmerso en ellas; evitando ponerse o permanecer voluntariamente en situación de conflicto.

Debe seguir la normativa establecida para la resolución y tomar cualquier otra acción que le permita solucionar el conflicto.

#### Procedimiento

Toda persona que trabaja para el **Grupo Equitativa (La Equitativa del Plata SA de Seguros y Reconquista ART)** debe evaluar en cada caso si se encuentra en una situación de “conflicto de intereses”, y si la respuesta es afirmativa, debe poner en conocimiento de su superior organizacional todos los elementos que hacen a tal circunstancia.

Hasta tanto se identifique efectivamente la situación como de “conflicto de interés”, deberá abstenerse de tomar ninguna decisión o disposición en el tema de que se trate, apartándose de la tramitación del mismo.

El superior jerárquico deberá evaluar la situación y si lo requiere, deberá elevar la consideración del caso a su vez a su propio superior organizacional.

A tales efectos, para el caso de Reconquista ART, el personal jerárquico debe elevar el caso a consideración de la Gerencia de la Sociedad, a cargo del Cont. Mariano Rodriguez, quien a su vez puede recurrir al H. Directorio.

#### Acciones a tomar

Los Supervisores inmediatos y todos aquellos a quienes se les sometan la resolución de un eventual conflicto de interés, deberán adoptar alguna de las siguientes acciones:

Apartar a la persona del tratamiento del caso, designando un sustituto.

Declarar que no hay conflicto de intereses.

Elevar el caso a consideración superior.

#### Obligación de denunciar – Sanciones

Todo empleado de la Sociedad involucrado en un conflicto de intereses debe poner en conocimiento de su superior organizacional dicha situación.

Para el caso de que se omita el deber de denunciar establecido precedentemente, una vez tomado conocimiento de la falta de declaración, debe darse intervención a la Oficina de Personal, a cargo del Sub Gerente del Área, la que instruirá el correspondiente sumario administrativo, el cual se elevará a consideración de la Gerencia respectiva para la graduación de la sanción a aplicar y/o adoptar las medidas específicas para solucionar el conflicto.

Las acciones y/o sanciones a aplicar podrán consistir en:

- Capacitación específica sobre el tema
- Apercibimiento
- Llamado de atención
- Suspensión en sus tareas
- Desvinculación laboral

#### *7. Procedimiento para las denuncias de Responsabilidad Profesional*

En el caso que se detecten actuaciones profesionales que hagan presumir la comisión de maniobras de Fraude, la Organización, a través de sus asesores legales, analizará la posibilidad de iniciar una denuncia penal y/o, tratándose de un profesional involucrado, denunciar ante el Colegio, Consejo o Asociación que corresponda.

Anexos al Manual

ANEXO I

Anexos de la RG SSN 38.477

Resolución 38477 Anexo I

**DOCUMENTO GUIA PARA ERRADICAR PRACTICAS DESLEALES O ABUSIVAS AUN CUANDO NO REVISTAN LA CONDICION DE COMPORTAMIENTOS DELICTIVOS EL DECALOGO DE DESAFIOS ETICOS:**

Lineamientos generales para el establecimiento de BUENAS PRACTICAS:

LAS BUENAS PRÁCTICAS, LA DEBIDA DILIGENCIA, EL TRATO JUSTO Y LA BUENA FE DEBEN VERIFICARSE EN LOS DISTINTOS PROCESOS:

- a) EN EL PROCESO DE COMERCIALIZACION O VENTA.
- b) DURANTE LA VIGENCIA DE LA COBERTURA.
- c) EN EL PROCESO DE LIQUIDACION DE SINIESTROS.
- d) EN EL PROCESO DE PAGO DE INDEMNIZACIONES O SUMAS ASEGURADAS.
- e) EN LA ATENCION DE LAS DENUNCIAS O RECLAMACIONES DE TOMADORES; ASEGURADOS; BENEFICIARIOS; o TERCEROS DAMNIFICADOS.

1) Las entidades deberán adoptar políticas y procedimientos para garantizar una adecuada información a los tomadores, con especial énfasis:

- i. En los alcances reales de la cobertura, otras alternativas y sus costos.
- ii. En los ítems, riesgos o conceptos no cubiertos, procurando que el usuario comprenda claramente limitaciones, v.gr., en virtud de franquicias o por la adopción de sistemas personalizados, usualmente conocidos "de scoring", en los que la prima se define acorde a mediciones estadísticas respecto de la siniestralidad, dependiendo de distintas variables personales, del bien asegurado, de su uso y geográficas.
- iii. En explicaciones que permitan comprender coberturas complejas.
- iv. En la erradicación de campañas comerciales agresivas.
- v. En que las pólizas deben adecuarse a toda la normativa legal y reglamentaria vigente, y muy especialmente reflejar una redacción clara, simple, y que no disimule cláusulas que limiten o modifiquen los alcances de la cobertura.
- vi. En brindar información integral y no parcializada, estableciendo medidas adecuadas para resolver posibles conflictos de intereses entre las partes y/o con intermediarios o agentes.
- vii. En la pormenorización destacada de las obligaciones y derechos básicos de los asegurados.
- viii. En la explicitación de las consecuencias devenidas de la omisión del pago de la prima y/o el incumplimiento de cualquiera de las cargas establecidas en cabeza del asegurado.

2) Promover la difusión de una cultura aseguradora que le permita comprender al tomador o asegurado que hay una relación técnica básica entre PRIMA - RIESGO - SUMA ASEGURADA. A veces los asegurables tienen una expectativa en orden a que con primas muy bajas es posible contar con coberturas extraordinarias y ello implica un error que las entidades no deben explotar, siendo deseable que aclaren la naturaleza, vigencia, costo y alcance de las que contraten los usuarios.

3) Las entidades no deben colocar el producto que el asegurado NO desea (procurando ajustarse a las especificaciones de la propuesta), o que manifiestamente no le servirá (y que en

general aparece enmascarado por otro similar), o que le impondrá efectuar gastos o esfuerzos desmesurados en proporción a los beneficios, sin que aquél sea debidamente prevenido al respecto. Tampoco deberán concertar coberturas que —de producirse el siniestro— no conllevarán responsabilidad del asegurador.

4) Las entidades deben facilitar la efectividad de las notificaciones, especialmente si se trata de distractos; y que el asegurado pueda cumplir con sus CARGAS y OBLIGACIONES, indicando claramente el detalle de la documentación que deberá aportar. Deberán abstenerse de incurrir en abusos respecto de la facultad de solicitar información o instrumental complementaria, acorde a un principio de razonabilidad.

5) Las entidades deben facilitar la intervención y control del asegurado en la liquidación del siniestro.

6) Las entidades deben facilitar que los asegurados o beneficiarios cobren las indemnizaciones o sumas aseguradas.

7) En seguros de vida, deben procurar una clara identificación del beneficiario y la periódica actualización de sus datos. Al conocer el fallecimiento del asegurado, deben notificar fehacientemente al beneficiario en orden a sus derechos.

8) Los folletos y artículos de publicidad de las entidades deben adecuarse a toda la normativa vigente para la materia, individualizar con claridad la aseguradora interviniente, incluso si opera a través de un intermediador o agente; y muy especialmente facilitar que el asegurado entienda el costo, el riesgo cubierto, las limitaciones (temporal, espacial, causal y objetiva) de la cobertura y sus reales alcances.

9) Si las funciones de esclarecimiento (en los aspectos de asesoramiento) se delegan en Productores Asesores de Seguros o Sociedades de Productores, o agentes institorios, la entidad debe proporcionar un instructivo básico para asegurar estas buenas prácticas.

10) Las entidades deberán comunicar al organismo de control la recepción de reclamos o denuncias vinculadas a coberturas falsas que les son atribuidas o que manifiestamente correspondan al accionar de comercializadores no autorizados.

#### Resolución 38477 Anexo IV

##### Procesos de disuasión, prevención y detección. Guía de recomendaciones.

a) Propiciar la difusión de las alertas, indicadores o señales que —según el ramo— usualmente ameritan un control más atento.

b) Las acciones de disuasión y prevención deben difundirse a todos los tomadores y asegurados, que —acorde a la experiencia de la entidad y según el ramo que se explote— deberán ser alertados, por ejemplo, en orden a que:

1) Nunca deben firmar en blanco formularios de reclamos o denuncias de siniestros.

2) Nunca deben aceptar dinero, o suscribir documentos o acordar apoderamientos cuyos alcances y efectos no comprendan, como tampoco reconocer hechos que no han sucedido, ni aceptar la asistencia letrada proporcionada por terceros desconocidos.

3) No deben modificar el estado de las cosas dañadas por el siniestro (con excepción de la obligación de salvamento en orden a que en la medida de sus posibilidades debe evitar o disminuir el agravamiento del daño), como tampoco exagerar fraudulentamente los daños; emplear pruebas falsas; o proporcionar información complementaria falsa.

4) El fraude que se dirige contra el asegurador causa daños a toda la comunidad, incide en los costos de las primas, y ocurre cuando la gente engaña a la compañía (y/o al productor asesor de seguros) para cobrar dinero u obtener alguna otra ventaja a la que no tiene derecho.

5) El fraude que afecta al asegurador es un delito. La variación, simulación o tergiversación de circunstancias personales, temporales, objetivas, de causalidad, de lugar, y la provocación deliberada, o la simulación total o parcial del acaecimiento del siniestro, son algunas de las formas de fraudes más comunes, lo que lleva a admitirlo como natural, sin comprender la gravedad que conlleva.

6) Las declaraciones falsas o toda reticencia de circunstancias conocidas por el asegurado, aun hechas de buena fe, que de ser tomadas en cuenta hubiesen impedido el contrato o modificado sus condiciones, hacen nulo el contrato, resultando de mayor gravedad las consecuencias frente a actitudes dolosas o de mala fe.

7) Recuerden que pueden ser voluntaria o involuntariamente implicados en una maniobra de fraude. Siempre existe el riesgo de que alguna persona con muy malas intenciones los induzcan a realizar prácticas que están por fuera de la ley.

8) Nunca deben avenirse a cooperar en la realización de una maniobra de fraude.

9) Nunca deben facilitar los datos ni el acceso de sus pólizas a terceros cuando ello no se justifique, ni permitir que se sustituyan o simulen las reales circunstancias personales, temporales, objetivas o causales, relativas al acaecimiento de un siniestro.

10) Deben mantenerse alerta sobre accidentes repentinos o de extraña modalidad que sufra, especialmente si están involucrados presuntos afectados en bicicleta o motocicleta.

11) Deben procurar obtener datos de testigos reales y documentar, acorde a sus posibilidades, las circunstancias del siniestro, v.gr., mediante fotografías, filmaciones, etc. para evitar que aquéllas sean distorsionadas en su contra.

12) Siempre deben consultar con su aseguradora ante cualquier duda o eventualidad y comunicar novedades que surjan.

13) Recuerden que deben formular la denuncia del acaecimiento del siniestro. Procuren formalizar dicha denuncia y que le sea informado el número de siniestro por el que tramitará internamente en la entidad.

14) Tengan presente que sus coberturas pueden tener limitaciones, en orden a ítems, riesgos o conceptos no cubiertos, v.gr., en virtud de franquicias o por la adopción de sistemas personalizados, usualmente conocidos "de scoring", en los que la prima se define acorde a mediciones estadísticas respecto de la siniestralidad, dependiendo de distintas variables personales, del bien asegurado, de su uso y geográficas, que deben ser respetadas.

15) Deben estar advertidos respecto de la oferta de coberturas, generalmente de costo por debajo de la media del mercado, por parte de comercializadores no autorizados.

16) Si bien esta permitido asegurar el mismo interés y el mismo riesgo con más de un asegurador, en su caso tal extremo debe ser notificado a todas las entidades. No es lícito que la indemnización supere el monto de daño sufrido, como tampoco perseguir el cobro respecto de un siniestro que ya fue reparado por alguna otra aseguradora.

17) No adquieran autopartes o repuestos de dudosa procedencia. No sólo porque pueden ser el producido de un delito grave, sino porque tampoco está garantizada su calidad. En su caso, acuda a los desarmaderos legalmente regulados, cuyos productos están certificados e identificados. Para mayor información ingrese en [www.dnrpa.gov.ar](http://www.dnrpa.gov.ar) y así podrá acceder al listado de desarmaderos inscriptos en el Registro Unico de Desarmaderos de Automotores (RUDAC).

**Resolución 38477 ANEXO V**

ANEXO V		FORMATO DE CELDA	ACLARACIONES	
ID CIA		Texto	Número de registro en SSN	
Nro de Referencia del Caso		Número entero	Sin caracteres de separación.	
Ramo		Texto	Código: Ver Tabla (1)	
De la Concertación de la Cobertura	Fecha y Hora	dd/mm/yyyy hh:mm	Informar los días como 01-31, meses como 01-12, años como 1900-9999, horas como 00-23, minutos como 00-59.	
	Dirección	Texto		
	Localidad	Texto		
	Provincia	Texto		
	Código Postal	Texto	Cuatro caracteres numéricos sin caracteres de separación.	
De la Póliza	Nro de Póliza	Numérico, sin caracteres de separación.		
	Fecha de Emisión	dd/mm/yyyy	Informar los días como 01-31, meses como 01-12, años como 1900-9999.	
	Lugar de Emisión	Texto		
	Inicio de Vigencia de la Cobertura	dd/mm/yyyy hh:mm	Informar los días como 01-31, meses como 01-12, años como 1900-9999, horas como 00-23, minutos como 00-59.	
	Fin de la Vigencia de la Cobertura	dd/mm/yyyy hh:mm	Informar los días como 01-31, meses como 01-12, años como 1900-9999, horas como 00-23, minutos como 00-59.	
Del Siniestro	Fecha y Hora de Ocurrencia	dd/mm/yyyy hh:mm	Informar los días como 01-31, meses como 01-12, años como 1900-9999, horas como 00-23, minutos como 00-59.	
	Dirección	Texto		
	Localidad	Texto		
	Provincia	Texto		
	Código Postal	Texto	Cuatro caracteres numéricos sin caracteres de separación.	
	Fecha de Denuncia	dd/mm/yyyy	Informar los días como 01-31, meses como 01-12, años como 1900-9999.	
	Hechos denunciados con indicación precisa del reclamo	Texto		
	Datos de la Comisaría y/o de los funcionarios de Gendarmería y/o Prefectura y/o Bomberos y/o Defensa Civil, que eventualmente hayan tomado intervención en el siniestro	Texto		
	Investigación producida e indicadores considerados	Texto		
	Elementos de prueba recabados	Texto		
	Hechos descubiertos de manera clara y concisa	Texto		
	Datos del/los tomador/es, asegurado/s, beneficiario/s, damnificado/s. Para más de un sujeto, replicar el grupo de filas necesarias aclarando el carácter del sujeto y un dígito identificador (ejemplo: tomador1; tomador2; asegurado1, etc.)	Carácter	Texto	Tomador, asegurado, beneficiario o damnificado.
		Nombre y Apellidos Completos	Texto	
Tipo de Documento		Texto		
Nro de Documento		Número entero	Sin caracteres de separación.	

	CUIT/CUIL	Número entero	Sin caracteres de separación.
	Dirección	Texto	
	Localidad	Texto	
	Provincia	Texto	
	Código Postal	Texto	Cuatro caracteres numéricos sin caracteres de separación.
<p>Datos del/los presunto/s involucrado/s. Para más de un sujeto, replicar el grupo de filas necesarias aclarando el carácter del sujeto y un dígito identificador (ejemplo: sujeto1; sujeto2; etc.)</p>	Nombre y Apellidos Completos	Texto	
	Tipo de Documento	Texto	
	Nro de Documento	Número entero	Sin caracteres de separación.
	CUIT/CUIL	Número entero	Sin caracteres de separación.
	Dirección	Texto	
	Localidad	Texto	
	Provincia	Texto	
	Código Postal	Texto	Cuatro caracteres numéricos sin caracteres de separación.
<p>Datos del profesional (abogado, médico, etc.) que eventualmente hubiera prestado colaboración para la maniobra. Para más de un sujeto, replicar el grupo de filas necesarias aclarando el carácter del sujeto y un dígito identificador (ejemplo: profesional1; profesional2; etc.)</p>	Profesión	Texto	
	Nombre y Apellidos Completos	Texto	
	Tipo de Documento	Texto	
	Nro de Documento	Número entero	Sin caracteres de separación.
	CUIT/CUIL	Número entero	Sin caracteres de separación.
	Nro de Matrícula	Texto	
	Localidad	Texto	
	Provincia	Texto	
<p>Datos del Productor Asesor de Seguros (o Sociedad de Productores) que eventualmente hubiera intermediado y/o organizador y/o agente institorio que hubiere intervenido en la concertación de la cobertura. Para más de un sujeto, replicar el grupo de filas necesarias aclarando el carácter del sujeto y un dígito identificador (ej.: intermediador1; intermediador2; etc.)</p>	Carácter	Texto	PAS, Sociedad de Productores, Organizador ó Agente Institorio.
	Nombre y Apellidos Completos o Razón Social	Texto	
	Tipo de Documento	Texto	
	Nro de Documento	Número entero	Sin caracteres de separación.
	CUIT/CUIL	Número entero	Sin caracteres de separación.
	Nro de Matrícula	Texto	
		Texto	
<p>Datos de los testigos. Para más de un sujeto, replicar el grupo de filas necesarias aclarando el carácter del sujeto y un dígito identificador (ej.: testigo1; testigo2; etc.)</p>	Nombre y Apellidos Completos	Texto	
	Tipo de Documento	Texto	
	Nro de Documento	Número entero	Sin caracteres de separación.
	CUIT/CUIL	Número entero	Sin caracteres de separación.
	Dirección	Texto	
	Localidad	Texto	
	Provincia	Texto	
	Código Postal	Texto	Cuatro caracteres numéricos sin caracteres de separación.
<p>Datos de los abogados de las partes (asegurado/tomador/beneficiario y –de corresponder- del tercero damnificado). Para más de un sujeto, replicar el grupo de filas necesarias aclarando la parte a la que asiste o representa y un dígito identificador (ej.: abogado1; abogado2; etc.)</p>	Parte a la que asiste o representa	Texto	
	Nombre y Apellidos Completos o Identificación del estudio	Texto	
	Tipo de Documento	Texto	
	Nro de Documento	Número entero	Sin caracteres de separación.
	CUIT/CUIL	Número entero	Sin caracteres de separación.

	Nro de Matricula	Texto	
	Localidad	Texto	
	Provincia	Texto	
	Código Postal	Texto	Cuatro caracteres numéricos sin caracteres de separación.
Datos del Liquidador de Siniestros y/o averías	Nombre y Apellidos Completos o Identificación del estudio	Texto	
	Tipo de Documento	Texto	
	Nro de Documento	Número entero	Sin caracteres de separación.
	CUIT/CUIL	Número entero	Sin caracteres de separación.
	Nro de Matricula Breve resumen del Informe	Texto	
Conclusión del Caso (indicar con x lo que corresponda)	· Acuerdo.	Texto	1 caracter ("x") ó celda vacía.
	· Desistimiento.	Texto	1 caracter ("x") ó celda vacía.
	· Reticencia.	Texto	1 caracter ("x") ó celda vacía.
	· Rechazo del siniestro.	Texto	1 caracter ("x") ó celda vacía.
	· Prescripción.	Texto	1 caracter ("x") ó celda vacía.
	· Caducidad de instancia.	Texto	1 caracter ("x") ó celda vacía.
	· Sentencia que rechaza la demanda.	Texto	1 caracter ("x") ó celda vacía.
	· Condena en juicio.	Texto	1 caracter ("x") ó celda vacía.
	· Denuncia penal.	Texto	1 caracter ("x") ó celda vacía.
	· Querrela penal o rol de particular damnificado en proceso penal.	Texto	1 caracter ("x") ó celda vacía.
	· Procesamiento penal.	Texto	1 caracter ("x") ó celda vacía.
	· Suspensión del juicio a prueba (probation).	Texto	1 caracter ("x") ó celda vacía.
	· Condena penal del imputado.	Texto	1 caracter ("x") ó celda vacía.
Otros.	Texto	1 caracter ("x") ó celda vacía.	
Montos Involucrados		Número entero	Sin caracteres de separación.
Denuncia Penal	Realizó (Si/No)	Texto	2 caracteres ("Si", "No") ó celda vacía.
	De corresponder, identifique autoridad ante la que se realizó la denuncia	Texto	
	Seguimiento (Si/ No)	Texto	2 caracteres ("Si", "No") ó celda vacía.
	Presentación ante Asociación, Colegio Consejo Profesional (Si/NO)	Texto	2 caracteres ("Si", "No") ó celda vacía.
	Indicar la Asociación, Colegio o Consejo Profesional	Texto	
Observaciones		Texto	



**RECONQUISTA**

**MANUAL DE FRAUDE**

**De Normas sobre Políticas,  
Procedimientos y Controles  
Internos para Combatir el  
Fraude**

Versión 1.0

Diciembre 2019

Página 19 de 19