

"Normas sobre Políticas, Procedimientos y Controles Internos para combatir el fraude", RG SSN 38.477

LA EQUITATIVA DEL PLATA COMPAÑÍA DE SEGUROS
S.A.

DOCUMENTO II

La entrevista es la llave de la investigación

Perfil del defraudador

El defraudador corresponde a una tipología completamente normal, es decir, no hay que suponer que sea poseedor de antecedentes penales. Disfruta normalmente de una posición económica holgada.

Demuestra en momentos anteriores al siniestro, deseos e interés en conocer mejor el alcance de sus coberturas, y está bien informado de las prácticas de tramitación de las aseguradoras.

Para algunos su "profesión" real es obtener lucro mediante el fraude. A esta situación llegan cuando tras el primer fraude, ocasional, perciben su "habilidad" y constatan la "generosidad" de la entidad aseguradora.

Finalmente existen los defraudadores organizados, que más que cómplices tienen un entrenamiento casi empresarial para la actividad fraudulenta, incluso con dispersión geográfica, constituyendo auténticas "bandas", a las que se debe combatir con mayor esfuerzo, dada su peligrosidad.

Todos los defraudadores presumen del escaso peligro de ser descubiertos y de su impunidad.

Es importante destacar, en primer lugar, la importancia de que cualquier acción se ponga en práctica inmediatamente. La inmediatez de las gestiones permite no sólo descubrir los hechos fundamentales sino, sobre todo, impedir que se realicen (agravamiento de daños etc.)

Estudio de los datos contables y contraste con los de proveedores y clientes, análisis de modelos o calidades, (posible "stock" de productos ya sin mercado).

Enumeraremos como debería ser una buena entrevista

ENTREVISTA

1. Preparación

- Seleccione preguntas fundamentales.
- Seleccione lugar.
 - Ubicación propia o neutral. Evitar distracciones. Asegurar dirección.
- Prepara bien la documentación.
- Equipos y accesorios.
- Contacte al entrevistado.
 - Confirme fecha, hora y dirección. De instrucciones.
 - Avisé sus requerimientos con tiempo. Provea lista de documentos requeridos.

2. Desarrollo de la entrevista

- Fije el tono.

- Controle el lugar.
- Chequee foto - identificación.
- Apertura.
 - Presentación e identificación.
 - Constatación del siniestro (fecha, hora, lugar y forma).
 - Acuerdo de grabación.

3. La exposición

- a) De lo general a lo específico.
- b) Preguntas estructuradas.
- c) Clarificación - sea minucioso.
- d) Fechas.
- e) Horas.
- f) Libere información del siniestro si es necesario Sacarlo del esquema de su denuncia Obtenga información adicional que sorprenda al entrevistado.
- g) Pregunte en detalle: que, quien, cuando, donde, como, hora, con Quien, cuánto tiempo, por donde? Escuche.

4. El cierre

- a) Indique el tiempo.
- b) Confirme que el asegurado acepta la grabación.
- c) Afirmación de honestidad y buena fe (solo para ver reacción).

5. Post- Entrevista

- a) Escucha y transcripción grabada.
- b) Archivo adecuado de la grabación.
- c) Continuar investigación - confirmar o refutar datos de entrevista.

LENGUAJE CORPORAL

- Establezca movimientos normales tempranamente (no presión).
- Observe signos psicológicos (rubor, pulso carotido, sube-baja nuez de Adán).
- Ojos:
 - Mantenga contacto Note ruptura.
 - Introvertidos (tienden a mirar a la izquierda) Extrovertidos (tienden a mirar a la derecha).
- Nariz.
 - Contacto es igual a stress.
- Boca.
 - Cubrir.
 - Morder.
 - Sonrisa.
 - (representan stress).

PREGUNTAS

- De tiempo para respuesta.
- No responda por él.
- Maneje los silencios.
- Reconozca respuestas insensatas.
- Reconozca respuestas contradictorias.
 - Con datos de entrevista Con datos de su legajo.
- Clarifique.
- Indagaciones adicionales.