

Política Anti-Fraude

VICTORIA – Seguros, S.A.

Índice

Controlo de Versões	3
1. Introdução.....	4
2. Âmbito e Objetivo.....	4
3. Princípios da Política Antifraude	5
4. Canais de Comunicação	7
5. Modelo de Governo.....	8
6. Deveres e Responsabilidades	9
7. Processo de Revisão	11
Anexo	12

Controlo de Versões

Versão	Data	Descrição
1.0	maio 2012	Primeira versão da Política
2.0	setembro 2016	1ª Revisão
3.0	junho 2017	Atualização do Modelo de Governo
4.0	maio 2018	2ª Revisão
5.0	dezembro 2019	3ª Revisão
6.0	dezembro 2020	Revisão da Política Antifraude (Sem alteração)
7.0	junho 2021	Revisão da Política Antifraude (Sem alteração)
8.0	junho 2022	Revisão da Política (Alteração na Estrutura e adaptação à Norma Regulamentar n.º 4/2022-R, de 26 de abril - Sistema de Governação)
9.0	dezembro 2023	Revisão da Política (Alteração de layout e adaptação à Norma Regulamentar n.º 4/2022-R, de 26 de abril - Sistema de Governação)

1. Introdução

No âmbito da atividade seguradora a exposição a situações de fraude, interna e externa, é uma realidade cada vez mais premente.

A Fraude pode, assim, assumir diversas formas, desde as que geram a perda direta de ativos da empresa (como por exemplo o furto, a burla ou o abuso de confiança), corrupção (suborno), falsificação das contas e, até, ao branqueamento de capitais.

O risco de uma situação de fraude e a probabilidade da sua ocorrência aumenta de uma forma proporcional à dimensão da empresa e à complexidade inerente à sua organização e aos seus procedimentos, sistemas e produtos. As perdas em termos financeiros para as empresas podem ser consideráveis, e as consequências para a sua imagem pública devastadoras.

Tendo em conta a especificidade do conceito de Fraude, a proteção total não é possível, mas podem ser tomadas medidas preventivas que tenham como objetivo reduzir o respetivo risco de ocorrência.

2. Âmbito e Objetivo

O presente documento é aplicável à VICTORIA - Seguros, S.A. doravante designada por VICTORIA e visa formalizar a Política Anti-Fraude (PAF) em matéria de responsabilidades, de competências e de obrigação de reporte, detalhando os objetivos, o perímetro de aplicação e a descrição do sistema de Anti-Fraude implementado.

O objetivo da Política Anti-Fraude é precaver e dificultar a atividade fraudulenta em todos os níveis hierárquicos da VICTORIA e prestadores externos através de meios preventivos e de investigação, ou, em caso de ocorrência de Fraude, minimizar o impacto financeiro e a sua reputação através de uma reação pronta e célere.

Esta Política foi elaborada de acordo com o estipulado na lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, a qual transpõe para a ordem jurídica portuguesa a Diretiva 2009/138/CE do Parlamento e do Conselho europeu, de 25 de novembro, igualmente denominada Diretiva Solvência II. Entre

outras disposições, esta lei estabeleceu a obrigação de as empresas de seguros definirem uma política de prevenção, deteção e reporte de situações de fraude nos seguros, enquanto componente do sistema de gestão de riscos, cabendo à ASF a regulamentação dos princípios gerais a respeitar no cumprimento deste dever (n.º 13 do artigo 72.º).

Adicionalmente, na redação da Política foi contemplado o disposto na Norma Regulamentar n.º 4/2022, de 26 de abril emitida pela ASF (Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões), relativa ao sistema de governação, nomeadamente, a matéria da política de prevenção, deteção e reporte de situações de fraude nos seguros.

3. Princípios da Política Antifraude

A VICTORIA encontra-se empenhada em promover uma cultura de prevenção e em implementar os mecanismos de controlo adequados que permitam mitigar a probabilidade de ocorrência e a severidade das situações de fraude. Para ser eficiente e eficaz a PAF deverá ter em conta a situação de risco específico da VICTORIA, bem como atender às especificidades legais e organizacionais. As regras e princípios definidos deverão, por isso, ser adaptados à realidade organizacional e contextual do ordenamento jurídico e são suscetíveis de desenvolvimento futuro sempre que se considerar adequado e necessário. A execução das medidas relacionadas com a PAF deverá estar sempre em conformidade com as normas legais e regulamentares aplicáveis.

Qualquer atividade fraudulenta suspeita deverá ser imediatamente investigada. Não sendo possível analisar internamente as atividades suspeitas ou não dispondo dos meios necessários para tal, a VICTORIA pode recorrer a consultoria externa ou às autoridades judiciais.

Os deveres, autoridades e responsabilidades, bem como as estruturas organizacionais, procedimentos e regras relativas à prevenção da Fraude devem ser documentadas e comunicadas pela VICTORIA.

O processo de averiguação e o registo dos dados relativos a situações irregulares ou fraudulentas decorrerá na estrita observância das normas legais aplicáveis e com as adequadas regras de confidencialidade, proteção de dados pessoais e segurança.

Todas as atividades no âmbito da PAF deverão ser claramente documentadas e gravadas para consulta dos Auditores Internos e Externos. Neste sentido, quando uma situação de Fraude está sob investigação, deverá ser assegurada a criação de um dossier específico que reúna todas as provas disponíveis para, se necessário, virem a ser apresentadas em Tribunal.

No seguimento do acima exposto, toda a documentação relativa aos processos de fraude encontra-se registada numa base de dados própria, sendo a mesma apenas acedida, para a gestão e/ou consulta, por colaboradores autorizados para o efeito.

Em virtude dos resultados obtidos com os trabalhos realizados, e tendo por base um processo de melhoria continua, sempre que seja considerado necessário, serão adotadas medidas preventivas que visem obstar à repetição de práticas de fraude que sejam identificadas, tendo em conta a avaliação de risco efetuada.

Para as situações em que tal se aplique, será dado conhecimento das mesmas à área de controlo interno, através da abertura e registo de um incidente no Efront (software de gestão de risco operacional). A área de Controlo Interno fica com a responsabilidade de fazer o acompanhamento e avaliação do incidente reportado, nomeadamente no que se refere aos riscos e controlos associados ao mesmo.

Periodicamente é elaborado um relatório estatístico de acompanhamento da atividade de Anti-Fraude, divulgado aos órgãos competentes, com os principais indicadores, nomeadamente a tipologia das situações de fraude e respetivos montantes.

Encontra-se também instituído um procedimento de análise e revisão dos reportes efetuados de forma a garantir um acompanhamento das diferentes situações, existindo evidência do mesmo.

A VICTORIA assegura formação apropriada aos seus colaboradores de modo a que estes tenham o conhecimento necessário das estruturas, procedimentos e regras para gerir de forma adequada uma eventual situação de Fraude.

4. Canais de Comunicação

A VICTORIA tem efetuado os esforços necessários para a implementação de canais adequados de comunicação e linhas de reporte que permitam a qualquer cliente, terceiro, fornecedor ou público em geral, sob absoluta confidencialidade, comunicar à VICTORIA a prática de uma fraude de que tenha conhecimento ou um mero indício de que uma determinada situação possa vir a ser fraudulenta. A atividade fraudulenta não será tolerada pela VICTORIA em nenhuma circunstância – Tolerância Zero.

De acordo com o disposto no número 14 do Código de Conduta, caso seja detetada alguma situação de Fraude, o reporte deverá ser feito através do endereço de e-mail anti-fraude@victoria-seguros.pt.

O reporte pode também ser efetuado através do Canal de Denúncia. Este canal permite a apresentação e o seguimento seguro de denúncias, a fim de garantir a exaustividade, integridade e conservação da denúncia, a confidencialidade da identidade ou o anonimato dos denunciantes e a confidencialidade da identidade de terceiros mencionados na denúncia, impedindo o acesso de pessoas não autorizadas.

As situações suspeitas de Fraude deverão ser reportadas logo que se verifique a sua ocorrência ou a suspeita da sua ocorrência. Caso existam dúvidas sobre a situação a reportar deverá ser contactada a área de Antifraude utilizando o endereço eletrónico referido no ponto anterior.

Deverão ser reportadas quaisquer suspeitas de Fraude, alegadamente cometida pelos colaboradores da VICTORIA, nomeadamente qualquer alegado envolvimento de Administradores, Diretores, Responsáveis e Colaboradores em situações suspeitas de Fraude, em particular os que tenham um papel significativo no Sistema de Controlo Interno da empresa e/ou no processo de Reporte Financeiro.

Deverão igualmente ser reportadas quaisquer suspeitas de Fraude, alegadamente ou por pessoas ou entidades externas à VICTORIA.

5. Modelo de Governo

A estrutura organizacional que suporta o desenvolvimento do Sistema Anti-Fraude assenta no modelo das três linhas de defesa:

- Primeira linha de defesa, efetuada por todos os colaboradores;
- Segunda linha de defesa, efetuada pela área do Anti-Fraude, área do Jurídico e Verificação do Cumprimento e pela Equipa de Investigação;
- Terceira linha de defesa, representada pela Auditoria Interna.



As áreas identificadas na 2ª linha de defesa têm por objetivo assegurar o correto desenvolvimento, implementação e monitorização do Sistema Anti-Fraude, garantindo que todos os processos são alvo de análise e definição das ações subsequentes para o respetivo encerramento e mitigação do risco futuro.

Na 3ª linha a área de Auditoria Interna tem por objetivo avaliar e testar de forma independente a eficiência do sistema de Anti-Fraude implementado, emitindo uma opinião sobre o ambiente de controlo percecionado e a forma como os processos são geridos.

Para garantir a adequação de todas as atividades inerentes ao desenvolvimento da presente política, a VICTORIA identificou os principais responsáveis e respetivas funções a desempenhar ao nível do desenvolvimento, validação, aprovação, monitorização e reporte. Esta informação encontra-se divulgada no ponto seguinte.

6. Deveres e Responsabilidades

A prevenção da Fraude diz respeito a todos os Colaboradores da VICTORIA. No entanto, incumbe particularmente à Comissão Executiva, aos Diretores e Responsáveis atestar que todas as atividades em que se verifiquem suspeitas de Fraude são imediatamente reportadas.

Comissão Executiva e Direção de Topo

Os membros da Comissão Executiva e Direção de Topo são responsáveis por uma efetiva prevenção da Fraude.

A Comissão Executiva, assessorada pelo Departamento Jurídico e Verificação do Cumprimento, é responsável pela coordenação de ações para recuperar perdas incorridas. Tem igualmente a Responsabilidade de coordenar a política de comunicação institucional, no que diz respeito a todos os contactos no interior e com o exterior no âmbito da PAF.

Comité de Risco Operacional

Seguindo as boas práticas da VICTORIA é constituído um Comité no qual é abordada, entre outros temas de Risco Operacional, a temática do Anti-Fraude no sentido de desenvolver ações específicas de acompanhamento da implementação das medidas descritas na PAF e verificar constantemente a sua adequabilidade em função da normal evolução organizacional da VICTORIA.

Este comité será coordenado pelo departamento de Gestão de Riscos e na sua composição irão constar os seguintes membros permanentes:

- Comissão Executiva;
- Diretores de Topo;
- Auditor Interno;
- Responsável Gestão de Riscos;
- Responsável Jurídico e Verificação do Cumprimento.

Técnico Gestão de Anti-Fraude

O Técnico Gestão de Anti-Fraude (TGAF) tem como missão apoiar a Comissão Executiva e a Direção de Topo nos casos de Fraude Interna e Externa e garantir que se realiza uma pronta

comunicação das ocorrências, sendo também o interlocutor preferencial interno e externo sobre situações de Fraude.

Compete igualmente ao TGAF garantir a existência de um modelo de gestão Anti-Fraude com atuação direta nas áreas envolvidas de forma a prevenir e/ou atuar sobre as situações reportadas. Terá a intervenção/colaboração da Equipa de Investigação que irá reforçar o Processo de Gestão Anti-Fraude.

Compete ainda ao TGAF o reporte à Comissão Executiva de qualquer situação de suspeita de Fraude ocorrida na VICTORIA.

Equipas de Investigação

Existirá um responsável pelo processo de investigação que fará parte da Equipa de Investigação. A Equipa de Investigação será constituída por colaboradores representantes de cada área envolvida no processo de investigação. Esta Equipa reporta e faculta ao TGF os elementos necessários para a averiguação e tomada de decisão.

Função Verificação do Cumprimento

O responsável pela função Verificação do Cumprimento deverá acompanhar todas as situações de suspeita de Fraude ocorridas na VICTORIA.

Auditoria Interna

A Auditoria Interna contribui na realização de uma apropriada PAF, no âmbito das ações de Auditoria e Consultoria, em parceria com o TGAF. Nas ações de Auditoria deverá ser especificamente considerado o risco de Fraude e eficácia das medidas Anti-Fraude. No caso de serem detetadas deficiências deverão ser efetuadas recomendações.

Donos de Processo

Todos os Donos de Processo deverão estar cientes dos riscos de Fraude que podem ocorrer nos processos que se encontram sob sua responsabilidade. Com base numa avaliação de risco deverão tomar medidas preventivas e adequadas para garantir a efetividade dos controlos.

Recursos Humanos

São da responsabilidade dos Recursos Humanos as ações relacionadas com legislação laboral a serem tomadas nos casos de Fraude.

Colaboradores

Em respeito pela cultura Anti-Fraude cada colaborador estará obrigado a empenhar-se para que a VICTORIA não seja vítima de qualquer atividade fraudulenta reportando, imediatamente, nos termos já referidos anteriormente, qualquer suspeita.

7. Processo de Revisão

A presente política deverá ser revista com uma periodicidade mínima anual pela área de Gestão de Risco - Anti-Fraude, integrada no Departamento de Gestão de Riscos. Em caso de ocorrerem alterações, a área deverá apresentar ao Comité de Risco Operacional as alterações à Política com vista a que a mesma, depois de validada pelo Comité de Gestão de Riscos, seja submetida para a aprovação do Conselho de Administração.

Anexo

CONCEITOS

Fraude

Para efeitos deste documento, define-se **Fraude** como qualquer ação ou omissão, punível por lei, regulamentos ou normas internas, realizada ou tentada com o propósito de ilegítimamente obter uma vantagem, patrimonial ou não patrimonial, quer para o indivíduo que a comete, quer para um terceiro quer, constitua ou não ilícito criminal.

Política de Anti-Fraude

A PAF refere-se a todas as medidas relacionadas com a prevenção, deteção e reação à atividade fraudulenta.

Fraude Externa

Fraude externa consiste na atividade fraudulenta cometida por pessoas ou entidades externas à VICTORIA.

Fraude Interna

A Fraude interna ocorre quando um membro dos Órgãos Sociais, Conselho Executivo, Diretor, Responsável ou outro Colaborador da VICTORIA participa em atividades fraudulentas.

Colaborador

A definição de Colaboradores para efeitos da aplicação da presente Política é a constante do Artigo 1º, número 2 do Código de Conduta da VICTORIA de que esta política constitui parte integrante.

