



Política Antifraude

Elaboração: GRC & DOP

Destinatários: Colaboradores da AMUSE



ORDEM DE SERVIÇO

ASSUNTO: Política Antifraude

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	3
2. DEFINIÇÕES.....	4
3. PRINCÍPIOS E REGRAS FUNDAMENTAIS.....	5
4. FRAUDES POTENCIAIS	6
5. CANAIS DE COMUNICAÇÃO.....	6
6. CONFIDENCIALIDADE.....	6
7. TRATAMENTO DOS PROCESSOS	7
8. DEVERES E RESPONSABILIDADES	7
9. OUTRAS ENTIDADES.....	8
10. SANÇÕES	8
11. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	8
12. OUTROS NORMATIVOS APLICÁVEIS.....	8



ORDEM DE SERVIÇO

ASSUNTO: Política Antifraude

FICHA TÉCNICA

FICHA DE CONTROLO		
FORMALIZAÇÃO	UNIDADE DE ESTRUTURA	
Elaboração	Gabinete de Risco e Compliance Direcção de Organização Serviços e Património	GRC DOP
Conformado e Padronizado	Direcção de Organização, Serviços Gerais e Património	DOP
Pré-validação	Administrador Executivo do Pelouro da Área	Serafim Xabanda
Validação	Comissão Executiva	CE
Aprovação	Conselho de Administração	CAD

REGISTO DE ALTERAÇÕES			
VERSÃO	DATA	RESPONSÁVEL	ALTERAÇÕES
1.0	20/03/2024	Departamento de Organização e Qualidade	-

DOCUMENTAÇÃO DE SUPORTE		
REFERÊNCIA	DATA	DESCRIÇÃO
Ordem de Serviço N°041/2021	06/12/2021	Código de Ética e Conduta
Ordem de Serviço N°036/2022	23/08/2022	Política de Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais, Financiamento ao Terrorismo e à Proliferação de Armas e Destruição em Massas
Ordem de Serviço N°015/2023	04/08/2023	Política de Conflitos de Interesses
Circular N°021/2022	09/06/2022	Canal de Denúncia



ORDEM DE SERVIÇO

ASSUNTO: Política Antifraude

1. INTRODUÇÃO

A Mundial Seguros. S.A., considera a confiança como pedra angular sobre a qual constrói cada interação, contrato e compromisso. Reconhece que a integridade dos serviços depende não apenas da excelência operacional, mas também da resiliência contra qualquer forma de fraude.

A Política Antifraude é mais do que um conjunto de diretrizes, é um compromisso inabalável com a proteção dos interesses dos segurados, accionistas e colaboradores. É um reflexo da determinação em manter os mais altos padrões éticos e operacionais enquanto enfrenta os desafios constantes que a prevenção e detecção de fraudes apresenta.

A AMUSE, entende profundamente a importância de estabelecer práticas robustas e abrangentes que vão além das exigências legais e regulatórias. Esta política serve como um guia para os colaboradores, delineando procedimentos e diretrizes claras para identificar, prevenir e lidar com qualquer actividade fraudulenta no âmbito da sua actuação.

O comprometimento em manter a confiança que os segurados depositam à Companhia, assegurando a proteção de seus interesses e valores, é um testemunho do esforço contínuo para fortalecer a integridade da Companhia e da indústria de seguros como um todo.

A Política Antifraude, adoptada pela AMUSE encontra-se alinhada com os princípios estabelecidos no nº 1, do artigo 130º da LASR (Lei da Actividade Seguradora e Resseguradora).

Os actos ou omissões nacionais e internacionais com vista à obtenção de uma vantagem ilícita, no âmbito da celebração ou execução de contratos de seguro, é crime punível por lei e determina prejuízos que forçosamente se repercutem nos preços praticados pela Companhia. E essa prática ocorre nas mais variadas circunstâncias, nomeadamente na subscrição dos seguros e na regularização de sinistros, ocorridos ou simulados, pelo que o seu despiste obriga a um conjunto de medidas transversais às várias funções e que vão desde o rigor dos procedimentos à análise casuística das situações suspeitas.

A presente política tem como objectivo afirmar a determinação e compromisso da AMUSE em adoptar medidas de natureza orgânica e funcional, bem como os processos de negócio que melhor se coadunem a uma adequada Gestão do Risco de Fraude, desenvolvendo a sua actividade de forma justa e íntegra. É aplicável a todas situações de potenciais fraudes ou fraudes comprovadas, que envolvam Órgãos Sociais, Accionistas, Colaboradores, Prestadores de Serviços, Consultores, Fornecedores, Parceiros e Clientes.



ORDEM DE SERVIÇO

ASSUNTO: Política Antifraude

2. DEFINIÇÕES

Entende-se por:

Beneficiário: Pessoa singular ou colectiva a qual é destinada a protecção da seguradora caso aconteça o sinistro previsto no contrato de seguro.

Colaborador: Todo aquele que possui uma relação jurídico laboral com a AMUSE;

Fraude Contra Seguro: Actos ou omissões intencionais com vista à obtenção de vantagem ilícita para si ou terceiro, no âmbito da celebração ou execução de contratos de seguro, designadamente as que visem uma cobertura ou pagamento indevido;

Fraude Externa: Fraude cometida por agente ou entidade externa à AMUSE, com a qual se tenha ou não um vínculo, podendo estes serem clientes, prestadores de serviços, tomadores, mediadores, terceiros;

Fraude Interna: Fraude cometida por Membros dos Órgãos Sociais, Directores, Chefes de Departamentos ou Colaboradores da AMUSE;

Fraude: Todo e qualquer acto ou prática deliberada com propósito de enganar outrem para obter um ganho injusto ou ilícito;

Membro de Órgão Sociais: Todo aquele que seja Membro do Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Mesa da Assembleia Geral ou da Comissão de Remunerações;

Pessoa Segura: Pessoa cuja vida, saúde ou integridade física se segura;

Prestador de Serviço: Pessoa singular ou colectiva que presta algum serviço em troca de certa remuneração;

Terceiro: Qualquer pessoa ou entidade que não seja o segurado envolvida em uma reclamação de sinistro;

Tomador de Seguro: Pessoa singular ou colectiva que celebra o contrato de seguro com a seguradora, sendo responsável pelo pagamento do prémio.



ORDEM DE SERVIÇO

ASSUNTO: Política Antifraude

3. PRINCÍPIOS E REGRAS FUNDAMENTAIS

A AMUSE está comprometida em fomentar uma cultura de prevenção e em instaurar mecanismos de controle apropriados para reduzir a probabilidade e gravidade de situações fraudulentas, e para tal vincula-se aos seguintes princípios e regras:

- a) Intolerância por parte da AMUSE para com actividades fraudulentas;
- b) Medidas de execução da Política Antifraude sempre em conformidade com as normas legais e regulamentares aplicáveis;
- c) Toda actividade suspeita de fraude de investigação total por parte da AMUSE, quando não possível analisar internamente as actividades suspeitas a AMUSE pode recorrer a consultoria externa ou autoridades judiciais;
- d) Toda actividade (deveres, autoridades, responsabilidades e estruturas organizacionais) no âmbito da Política Antifraude documentada e arquivada pela AMUSE para consulta de auditores internos e externos; sendo que em fases de investigação o acesso a toda documentação deverá ser assegurado na medida do possível, e caso necessário, apresentadas em tribunal;
- e) Garantia da eficácia da Política Antifraude da AMUSE, sempre que necessário, adopção de medidas preventivas para as práticas de fraude identificadas;
- f) Divulgação periódica do Relatório Estatístico da Actividade de Antifraude aos órgãos competentes;
- g) Actuação segundo os normativos e conduta que se distingam pelo rigor e competência e o seu relacionamento com terceiros assente em elevados padrões éticos, privilegiando a relação com os interlocutores que partilhem dos mesmos princípios;
- h) Asseguramento do pleno cumprimento das regras e deveres resultantes das disposições legais e regulamentares aplicáveis, assim como adoptar regras tecnicamente recomendáveis na subscrição de seguros e na regulamentação dos sinistros.
- i) Promoção junto dos seus colaboradores, as iniciativas necessárias para a sua completa identificação com os princípios acima especificados.



ORDEM DE SERVIÇO

ASSUNTO: Política Antifraude

4. FRAUDES POTENCIAIS

A AMUSE não permite a prática de actos desonestos ou fraudulentos, reservando-se ao direito de recorrer aos mecanismos contratuais, legais e disciplinares adequados sempre que detectar a prática de actos desta natureza. Todas as suspeitas de fraude são objecto de averiguação, com as devidas consequências legais e contratuais decorrentes da sua confirmação, nomeadamente as que resultem:

- a) De alertas automáticos em sinistros para circunstâncias que estejam frequentemente associadas;
- b) Da identificação, na regularização de sinistros, de situações suspeitas de irregularidades;
- c) Das ocorrências que sejam comunicadas e que envolvam comportamentos ilícitos, para o que são disponibilizados os contactos e o formulário constantes na página web oficial da AMUSE.

Com vista ao despiste de eventuais fraudes, são igualmente objecto de averiguação os sinistros que, pela sua tipologia, registem uma maior frequência de ocorrências.

5. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Quaisquer suspeitas ou preocupações fundamentadas relativamente a fraude, devem ser imediatamente comunicadas ao Canal de Denúncias da AMUSE, por meio do endereço electrónico: denuncias@mundial.ao, de acordo com a Circular n.º 021/2022 (Canal de Denúncias).

Todas as áreas da AMUSE, obrigam-se a reportar ao Canal de Denúncias quaisquer suspeitas ou preocupações relativas a possíveis casos de fraude, especialmente no que diz respeito a actividades relacionadas com as suas responsabilidades específicas.

6. CONFIDENCIALIDADE

Todas informações providenciadas no âmbito da Comunicação de Fraude ou quaisquer suspeitas fundamentadas relativamente a casos de fraude são mantidas confidenciais, e são unicamente recolhidas, usadas, armazenadas, transferidas e processadas pela AMUSE de forma a cumprir com requisitos legais, investigar questões e monitorizar a conformidade com as políticas e os códigos de conduta da Companhia.



ORDEM DE SERVIÇO

ASSUNTO: Política Antifraude

7. TRATAMENTO DOS PROCESSOS

O processo de averiguação e o registo dos dados relativos a situações irregulares ou fraudulentas decorre na estrita observância dos normativos e legislação aplicável e com as adequadas regras de confidencialidade, protecção de dados pessoais e segurança.

Os documentos relativos aos processos de fraude devem ser arquivados com acesso apenas de colaboradores autorizados para o efeito e de modo autónomo e adequado.

É elaborado trimestralmente o relatório sobre as averiguações efectuadas e, atendendo à sua tipologia, as situações de fraude, as unidades afectadas e os montantes envolvidos, para posterior divulgação e partilha com a ARSEG (Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros).

8. DEVERES E RESPONSABILIDADES

A prevenção de fraudes é da responsabilidade da Comissão Executiva, Directores, Chefes de Departamentos e todos Colaboradores, garantido que todas actividades suspeitas sejam imediatamente reportadas.

A Comissão Executiva e Direcções são responsáveis pela efectiva prevenção de fraude, sendo a Comissão Executiva assessorada pelos Gabinete de Auditoria Interna e o Gabinete Jurídico e Apoio ao Conselho de Administração, são igualmente responsáveis pela coordenação de acções para recuperação de perdas incorridas no âmbito da Política Antifraude.

Por cada **Equipa de Investigação** nomeada para cada processo investigativo, é indicado um responsável para o processo de investigação, alinhado a colaboradores representantes de cada área envolvida no processo. A equipa de investigação deve reportar os elementos necessários para averiguação e tomada de decisão.

Gestão de Risco e Compliance

O Gabinete de Gestão de Risco e Compliance é responsável pela efectividade da Política Antifraude, nas suas acções de sensibilização e formação deve considerar o risco de fraude e a eficácia das medidas a serem implementadas.

Auditoria Interna

O Gabinete de Auditoria Interna é responsável investigar e avaliar os potenciais riscos de fraude, bem como avaliar a eficácia dos contratos das apólices e recomendar medidas de mitigação de risco.



ORDEM DE SERVIÇO

ASSUNTO: Política Antifraude

Colaboradores

Em respeito pela cultura Antifraude, cada colaborador está obrigado a empenhar-se para que a AMUSE não seja vítima de qualquer actividade fraudulenta, reportando imediatamente, nos termos já referidos anteriormente. Os Directores com o apoio do GRC devem assegurar a adopção da referida cultura.

9. OUTRAS ENTIDADES

A AMUSE mantém uma colaboração activa com a ARSEG, nomeadamente o Gabinete de Auditoria Interna, com vista à melhoria das metodologias de prevenção, detecção e averiguação de situações fraudulentas.

10. SANÇÕES

O incumprimento do estabelecido na presente política, quer seja por acção ou omissão e por prestação de falsas declarações relativas a situação de antifraude, constitui violação grave do dever laboral, susceptível de instauração de processo disciplinar ou processo civil/criminal.

11. DISPOSIÇÕES FINAIS

A Mundial Seguros, S.A., reconhece a importância de salvaguardar os interesses dos clientes, parceiros e da empresa como um todo. A criação e implementação desta política reflete o compromisso inabalável da Companhia com a integridade, transparência e responsabilidade.

A abordagem proactiva na prevenção e combate à fraude é um reflexo directo dos valores que sustentam a Companhia, estabelece diretrizes e procedimentos abrangentes, como também cultiva uma cultura corporativa que valoriza a ética, a diligência e a conformidade.

12. OUTROS NORMATIVOS APLICÁVEIS

- Ordem de Serviço Nº 041/2021 – Código de Ética e Conduta;
- Ordem de Serviço Nº 036/2022 – Política de Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais, Financiamento ao Terrorismo e à Proliferação de Armas e Destruição em Massas;
- Ordem de Serviço Nº 015/2023 – Política de Conflito de Interesses;
- Circular Nº 021/2022 – Canal de Denúncias.