

# Política Antifraude

VICTORIA – Seguros, S.A.

# INDICE

---

<b>Controlo de Versões .....</b>	<b>3</b>
Histórico de Versões .....	3
<b>1. Introdução .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Âmbito e Objetivo .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Implementação .....</b>	<b>6</b>
<b>4. Definições .....</b>	<b>7</b>
<b>5. Princípios da Política Antifraude .....</b>	<b>8</b>
5.1. Reporte Interno .....	8
5.1.1. O que deve ser reportado? .....	8
5.1.2. A quem reportar? .....	8
5.1.3. Quando reportar? .....	9
<b>6. Deveres e Responsabilidades.....</b>	<b>10</b>
<b>7. Fases da Política Antifraude.....</b>	<b>13</b>
<b>8. Modelo de Governo .....</b>	<b>14</b>

# Controlo de Versões

## Histórico 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

# 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.

O presente documento é aplicável à VICTORIA - Seguros, S.A. doravante designada por VICTORIA.

## 2. Âmbito e Objetivo

Este documento define os elementos chave e princípios de uma efetiva Política Antifraude (PAF) e descreve os deveres, responsabilidades e autoridade das áreas que atuam ativamente na sua prevenção.

O objetivo será por isso, precaver e dificultar a atividade fraudulenta em todos os níveis hierárquicos da VICTORIA, 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.

### 3. Implementação

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 nosso ordenamento jurídico e são suscetíveis de desenvolvimento futuro sempre que se considerar adequado e necessário.

## 4. Definições

### **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 Antifraude**

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.

## 5. Princípios da Política Antifraude

### **Tolerância Zero**

A atividade fraudulenta não será tolerada pela VICTORIA em nenhuma circunstância.

### **Investigação Total**

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.

### **Conformidade com o Regime Jurídico Aplicável**

A execução das medidas relacionadas com a PAF deverá estar sempre em conformidade com as normas legais e regulamentares aplicáveis.

## 5.1. Reporte Interno

O reporte interno das situações de suspeita de Fraude será realizado de acordo com as instruções descritas seguidamente, nos pontos 5.1.1, 5.1.2 e 5.1.3.

### 5.1.1. O que deve ser reportado?

- Qualquer suspeita de Fraude, alegadamente cometida pelos colaboradores da VICTORIA.
- Qualquer suspeita de Fraude, alegadamente cometida por pessoas ou entidades externas à VICTORIA.
- 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.

### 5.1.2. A quem reportar?

De acordo com o disposto no número 14 do Código de Conduta caso seja detetada alguma situação de Fraude o reporte deverá utilizar o seguinte e-mail:

[anti-fraude@victoria-seguros.pt](mailto:anti-fraude@victoria-seguros.pt)



enviando o formulário “Reporte de Fraude - VICTORIA” em anexo, devidamente preenchido.

### 5.1.3. Quando reportar?

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 e Branqueamento de Capitais utilizando o endereço eletrónico referido no ponto anterior.

#### **Documentação**

Todas as atividades no âmbito da PAF deverão ser claramente documentadas e gravadas para consulta dos Auditores Internos e Externos.

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.

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.

#### **Capacidade de Resposta**

Deverá ser assegurada formação apropriada para garantir que os colaboradores da VICTORIA têm o conhecimento necessário das estruturas, procedimentos e regras referidas no parágrafo anterior para gerir de forma adequada uma eventual situação de Fraude.

## 6. Deveres e Responsabilidades

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

### **Deveres e Responsabilidades do Órgão de Gestão e Direção de Topo**

Os membros do Conselho Executivo e Direção de Topo são responsáveis por uma efetiva prevenção da Fraude.

### **Deveres e Responsabilidades do Técnico Gestão de Antifraude**

O Técnico Gestão de Antifraude (TGAF) tem como missão apoiar o Conselho Executivo 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 Antifraude 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 Antifraude.

Compete ainda ao TGAF o reporte ao Conselho Executivo de qualquer situação de suspeita de Fraude ocorrida na VICTORIA.

### **Deveres e Responsabilidades das 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.

### **Deveres e Responsabilidades dos Colaboradores**

Em respeito pela cultura Antifraude 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.

## **Deveres e Responsabilidades do 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 Antifraude e Prevenção de Branqueamento de Capitais 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 Financeiro e Gestão de Riscos e na sua composição irão constar os seguintes membros permanentes:

- Conselho Executivo;
- Diretores de Topo;
- Auditor Interno;
- Responsável Gestão de Riscos;
- Responsável Jurídico e Verificação do Cumprimento;
- *Técnico Gestão de Antifraude* (Representante da CT Fraude da APS).

## **Responsabilidades dos 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.

## **Responsabilidades da Função Verificação do Cumprimento**

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

## **Responsabilidades dos Recursos Humanos**

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

## **Responsabilidade de Comunicação**

O Conselho Executivo coordena a política de comunicação institucional, no que diz respeito a todos os contactos no interior e com o exterior no âmbito da PAF.

## **Responsabilidade do Conselho Executivo**

O Conselho Executivo, assessorado pelo Departamento Jurídico e Verificação do Cumprimento, é responsável pela coordenação de ações para recuperar perdas incorridas.

### **Responsabilidade de 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 Antifraude. No caso de serem detetadas deficiências deverão ser efetuadas recomendações.

## 7. Fases da Política Antifraude

A PAF tem como objetivo prevenir, detetar e reagir à Fraude. A sua estrutura precisa e a correta combinação de medidas dependem das circunstâncias que prevalecem na VICTORIA.

### **Prevenção**

A prevenção focaliza-se nos fatores chave que aumentam ou diminuem a probabilidade de ocorrência de Fraude.

Esses fatores chave serão ponderados no âmbito do Comité de Risco Operacional no sentido de conseguir obter uma resposta eficaz às características específicas dos fenómenos de Fraude.

A ação preventiva terá como objetivo minimizar os casos em que seja necessário reagir, sendo que muito do sucesso da PAF será resultado do efeito dissuasor inerente à interiorização destes conceitos e respetivas consequências do seu desrespeito por todos os colaboradores e parceiros da VICTORIA.

### **Deteção**

A atividade fraudulenta será detetada mais rapidamente se todos os colaboradores estiverem conscientes dos indícios de Fraude relativos a cada processo e respetivos procedimentos.

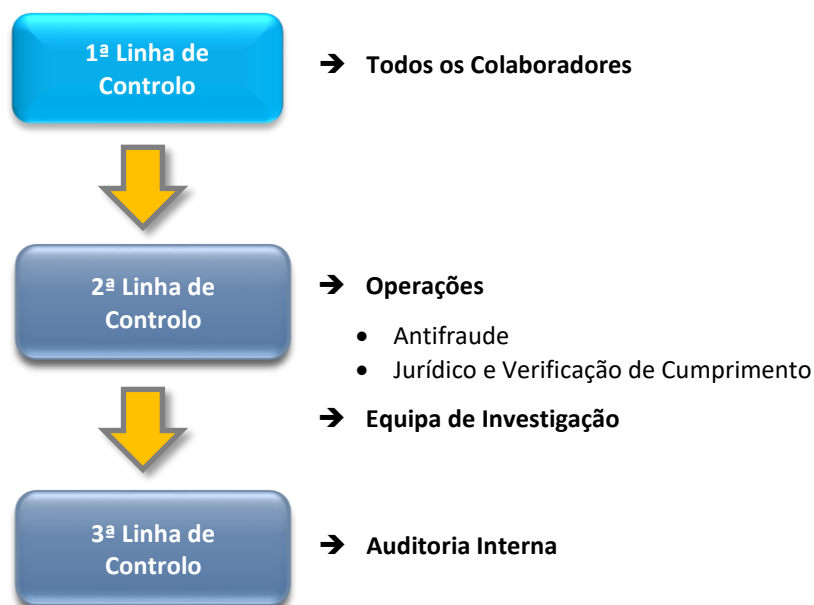
No decurso das atividades regulares, a Auditoria Interna deverá ter atenção acrescida à PAF e tomar em conta os seus princípios nas suas ações de Auditoria.

### **Reação**

Se, apesar de todas as medidas preventivas realizadas, ainda assim se verificar a ocorrência de Fraude a reação deverá ser célere e apropriada para evitar mais danos para a VICTORIA ou para reduzir tanto quanto possível os danos já causados.

## 8. Modelo de Governo

Por sua vez a Função de Antifraude desempenhada no Departamento de Operações é responsável, ao nível de uma 2ª linha, por gerir os incidentes reportados, através da solução “efront” (solução usada pela VICTORIA para registo de incidentes no âmbito do risco operacional), acompanhar e garantir que os controlos definidos no âmbito Antifraude estão devidamente implementados.



**Figura 1** – Linhas de Controlo da VICTORIA

Sempre que for detetado um incidente relacionado com Fraude, este deverá ser reportado pelo email indicado em 5.1.2. O TGAF é responsável de 2ª linha pelos processos Antifraude para que os mesmos sejam analisados e definidas as ações subsequentes para o respetivo encerramento e mitigação do risco futuro.

Numa 3ª linha de controlo temos a área de Auditoria Interna à qual cabe avaliar e testar de forma independente a eficiência do sistema de controlo interno implementado, emitindo uma opinião sobre o ambiente de controlo percecionado e a forma como os riscos são geridos.

A presente política deverá ser revista com uma periodicidade mínima anual pela área do Jurídico e Verificação do Cumprimento, integrada no Departamento de Operações. 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.

Periodicamente, a área do Jurídico e Verificação do Cumprimento, integrada no Departamento de Operações elabora um relatório de acompanhamento da atividade de Antifraude, sendo o mesmo disponibilizado às restantes áreas.