



1.	OBJETIVO .....	4
2.	ALCANCE .....	6
2.1	Supuestos No Aplicables .....	6
3.	RESPONSABLES .....	7
4.	DEFINICIONES .....	11
5.	POLÍTICAS DE IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE. ....	16
5.1	Criterios sobre la Integración de Expedientes de Identificación .....	16
5.2	Umbrales de Identificación. ....	18
5.3	Datos y Documentos que Integran el Expediente. ....	18
5.3.1	Primas Menores o Iguales a los US \$ 2,500 o su equivalente en Moneda Nacional. ....	18
5.3.2	Primas Mayores a los US \$ 2,500 y Menor o Igual a los US \$7,500 o su equivalente en Moneda Nacional. ....	20
5.3.3	Primas Mayores a los US \$ 7,500 o su equivalente en Moneda Nacional. ....	22
5.3.4	Medidas Simplificadas para la Identificación de Dependencias y Entidades Públicas Federales, Estatales, Municipales y Empresas del Sector Financiero. ....	26
5.3.5	Datos para Clientes clasificados como de Alto riesgo. ....	28
5.4	Identificación de Beneficiarios. ....	29
5.5	Proveedor de Recursos. ....	30
5.6	Identificación de Operaciones Contratadas a través de terceros: .....	31
5.7	Tipos y características de los Datos y Documentos que se deben de Integrar a los expedientes del Contratante, Asegurado y/o Beneficiario. ....	32
6.	POLÍTICAS DE CONOCIMIENTO DEL CLIENTE. ....	35
6.1	Perfil Transaccional del Cliente .....	35
6.2	Clasificación de Grado de Riesgo del Cliente. ....	36
6.3	Reclasificación de Grado de Riesgo del Cliente. ....	37
6.4	Verificación Anual de los Expedientes de Identificación de los Clientes de Alto Riesgo. ....	38
6.5	Visita a Domicilio. ....	38
6.6	Aprobación de Clientes de Alto Riesgo. ....	39
6.7	Propietario Real. ....	41
6.8	Cuentas Concentradoras. ....	43
6.9	Mecanismos para dar seguimiento y, en su caso, agrupar las Operaciones que, en lo individual, realicen los Clientes en efectivo: .....	44
6.10	Registro de los Clientes que realicen las Operaciones señaladas en el numeral anterior, con el objeto de identificarlos, conocer su transaccionalidad y contar con mayores elementos para emitir los reportes. ....	44
6.11	Mecanismos de Escalamiento de Aprobación Interna, tratándose de Operaciones en efectivo que realicen los clientes: .....	44

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 1 de 84

6.12 Mecanismos de seguimiento y de agrupación de montos de Operaciones más estrictos, respecto de aquellos Clientes que realicen Operaciones durante un mes calendario en efectivo. ....	45
7. REPORTE DE OPERACIONES.....	47
7.1 Operaciones Relevantes. ....	47
7.2 Operaciones Inusuales.....	48
7.3 Medidas para Identificar Posibles Operaciones Inusuales e Internas Preocupantes. ....	48
7.4 Operaciones Inusuales de 24 horas.....	51
7.5 Reporte de Operaciones Internas Preocupantes.....	53
7.6 Atención de consultas y recepción de avisos realizados al Oficial de Cumplimiento respecto de posibles Operaciones Inusuales e Internas Preocupantes. ....	54
7.7 Buzón de Denuncia. ....	55
8. ESTRUCTURAS INTERNAS DE LA PREVENCIÓN.....	57
8.1 El Comité de Comunicación y Control.....	57
8.1.1 Funciones y Obligaciones del Comité. ....	58
8.1.2 Comunicación de la Designación y modificaciones del Comité a la Autoridad .....	61
8.2 Reglas de Operación de las Sesiones del Comité.....	62
8.3 El Oficial de Cumplimiento. ....	64
8.4 Comunicación de la Designación y modificaciones del Oficial de Cumplimiento .....	66
9. CAPACITACIÓN Y DIFUSIÓN.....	68
9.1 Capacitación Anual General y Capacitación Previa o Simultánea. ....	68
9.2 Evaluación del curso de capacitación. ....	69
9.3 Difusión de la información relativa a la Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.....	71
10. SISTEMAS AUTOMATIZADOS. ....	71
11. RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD. ....	72
12. INFORMACIÓN QUE DEBE SER PROPORCIONADA A LA AUTORIDAD. ....	74
13. METODOLOGÍAS Y MODELOS DE RIESGOS. ....	75
14. ASEGURAMIENTO DE LA INTEGRIDAD DE LOS COLABORADORES.....	77
14.1 Idoneidad de los Colaboradores. ....	77
15. CONSERVACIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN.....	79
16. AUDITORÍA INTERNA. ....	80
17. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES POR PARTE DE LOS AGENTES DE SEGUROS.	81
18. COMBATE DEL FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO.....	82
19. DOCUMENTOS DE LA POLITICA DE IDENTIFICACIÓN Y CONOCIMIENTO DEL CLIENTE	82

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 2 de 84



20. DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	82
21. ANEXOS.....	82
22. REGISTROS .....	83
23. LINEAMIENTOS LEGALES .....	83
24. HISTORIAL DE CAMBIOS.....	83

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 3 de 84



## 1. OBJETIVO

Definir los criterios, medidas, políticas y procedimientos internos que se seguirán para dar cumplimiento a lo previsto en las Disposiciones Generales en materia de Prevención y Detección de Operaciones con Recursos de Probable Procedencia Ilícita y Combate al Financiamiento al Terrorismo y que permitan prevenir, detectar y en su caso, reportar operaciones con recursos de probable procedencia ilícita o que presunta o potencialmente pudieran favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie a actividades terroristas, en este sentido se establece en términos generales que la misión de este Manual es:

- a) Cumplir con lo dispuesto por la LISF, las Disposiciones y demás normativa aplicable a la materia.
- b) Prevenir que las operaciones de General de Salud sean utilizadas para ocultar el origen de los recursos de procedencia ilícita y/o para financiar actos terroristas y se dañe la reputación de la Aseguradora.
- c) Ser una herramienta de trabajo mediante la cual los Colaboradores de la Compañía podrán detectar y reportar posibles operaciones con recursos de procedencia ilícita y/o financiamiento al terrorismo, así como realizar el reporte de cualquier operación a la autoridad.

Asimismo, el presente Manual tiene como finalidad establecer:

- i. Las medidas y procedimientos mínimos a observar para prevenir y detectar los actos, omisiones y operaciones que pudieren favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para la comisión de los delitos previstos en el artículo 139 Quáter del Código Penal Federal o que pudiesen ubicarse en los supuestos del artículo 400 Bis de dicho ordenamiento.
- ii. Criterios uniformes, conforme a los procesos operativos y estrategias, que permitan a los Colaboradores de General de Salud, establecer sistemas preventivos de identificación y de conocimiento del Cliente, a fin de mitigar el riesgo de realizar Operaciones que pudieran verse implicadas en los supuestos antes referidos.

### 1.1. Administración, Revisión y Actualización del Manual.

General de Salud pondrá a disposición de los Colaboradores y Agentes de Seguros el presente Manual o los apartados o secciones que, de este documento, se determinen como necesarios para el cumplimiento de las obligaciones en materia de Prevención y Detección de Operaciones con Recursos de Probable Procedencia Ilícita y Combate al Financiamiento al Terrorismo.

Como instrumento normativo el Manual debe ser revisado y actualizado periódicamente por el Oficial de Cumplimiento, a sugerencia del Comité de Comunicación y Control, o de cualquier Colaborador o Funcionario, para adecuarlo a la realidad del crecimiento y operatividad de General de Salud, y ajustarlo a las modificaciones de la legislación de la materia; las modificaciones a este Manual podrán derivar y estarán basadas de forma enunciativa y no limitativa en:

- i. El cumplimiento a la normatividad de la materia.

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 4 de 84

- ii. La simplificación de procesos.
- iii. El incremento en la seguridad financiera, documental u operativa.
- iv. Evitar el conflicto de intereses.

## 1.2. Aprobación.

El Manual o las modificaciones deben ser propuestas por el Oficial de Cumplimiento al Comité de Comunicación y Control, el cual será el órgano colegiado que lo apruebe en sesión y de la cual deberá de quedar constancia.

## 1.3. Difusión.

El Comité de Comunicación y Control tendrán la obligación de difundir la normatividad del presente Manual entre los Colaboradores, por lo que, cualquier modificación al presente Manual deberá ser:

1. Difundida por el Oficial de Cumplimiento al Área de Procesos Corporativo, a fin de que se realice la publicación y envío de comunicado interno dirigido a todos los Colaboradores de General de Salud, notificando la publicación de la nueva versión del Manual.
2. Remitida a la Comisión dentro de los 20 (veinte) días hábiles siguientes a la fecha en que el Comité de Comunicación y Control aprobó las modificaciones.

## 1.4. Guarda y custodia.

Este Manual es de uso exclusivo de General de Salud, por lo que no podrá ser reproducido en ningún tipo de medio impreso, electrónico, visual o audible sin el permiso por escrito del Comité.

El Oficial de Cumplimiento en concordancia con la normatividad vigente deberá mantener actualizada la última versión del presente Manual.

El documento original de este Manual quedará bajo el resguardo del área de Procesos Corporativo, así como del Oficial de Cumplimiento y el secretario del Comité.

## 1.5. Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.

El 12 de julio de 2019, la Presidencia de la República publicó en el Diario Oficial de la Federación el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024. En lo concerniente a la prevención de operaciones con recursos de procedencia ilícita, el documento contempla en los apartados siguientes, la estrategia que seguirá el nuevo gobierno en el referido tema; a continuación, se transcriben textualmente:

- a. *A través del Plan Nacional de Desarrollo se reconoce la creación y permanencia de las áreas de prevención de lavado de dinero en el sistema financiero.*
- b. *Si bien hoy en día el sistema financiero y las actividades vulnerables se encuentran reguladas con medidas de prevención de operaciones con recursos de procedencia ilícita, el gobierno señala que se impulsarán medidas*

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 5 de 84

*contra el lavado de dinero, las cuales en apariencia están relacionadas con la inteligencia policial, a través de la Guardia Nacional.*

- c. Serán redefinidas las funciones de la Unidad de Inteligencia Financiera, creando paralelamente una unidad policial especializada, lo anterior, en concordancia con las recomendaciones realizadas por el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI).*
- d. Se señala que se combatirá el lavado de dinero, el tráfico de armas y otros ilícitos, los cuales se encuentran relacionados al ser estos últimos los generadores de recursos de procedencia ilícita.*
- e. La Compañía mantiene el compromiso del monitoreo del sistema de gestión de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo en observancia de los estándares señalados por la legislación nacional y las prácticas en la materia.*

## **2. ALCANCE**

Estas políticas están dirigidas a:

- i. Agentes de Seguros.
- ii. Área de Ventas.
- iii. Consejo de Administración.
- iv. Colaboradores.
- v. Director General.
- vi. Miembros del Comité de Comunicación y Control.
- vii. Oficial de Cumplimiento.
- viii. Órganos y Comités que forman parte del Gobierno Corporativo de General de Salud.
- ix. Subdirección de Operaciones.

El conocimiento y aplicación de este Manual es de carácter obligatorio para todo Colaborador de General de Salud, así como para aquellas personas que, actúan como Agente de Seguros independiente para la Aseguradora.

General de Salud, se encuentra autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) para actuar como una Institución de Seguros y se encuentra autorizada para practicar la operación de seguros de accidentes y enfermedades, en los ramos de accidentes personales y gastos médicos.

### **2.1 Supuestos No Aplicables**

Según se desprende en el desarrollo de este documento, General de Salud, entre otras cosas:

- (i) No se encuentra en el supuesto de excepción de la Disposición Trigésima Quinta por lo que al contar con más de 25 (veinticinco) Colaboradores ha integrado un Comité de Comunicación y Control.

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 6 de 84

- (ii) No celebra ni celebrará ningún tipo de operación (incluyendo operaciones anónimas o bajo nombres ficticios), hasta que se hayan cumplido satisfactoriamente con los requisitos de identificación, en términos de este manual.
- (iii) No tiene celebrados contratos con terceros para la celebración de entrevistas con el cliente.
- (iv) No cuenta con oficinas, sucursales, agencias o filiales en el extranjero.
- (v) No forma parte de ningún grupo financiero en términos de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras.
- (vi) No actúa como Reaseguradora o Reafianzadora de instituciones extranjeras.
- (vii) No celebra contratos por banca electrónica
- (viii) No celebra operaciones de Fideicomisos.
- (ix) La Compañía realiza únicamente operaciones de manera presencial, por lo que no cuenta con medidas específicas para mitigar el alto riesgo que entraña este tipo de relaciones.
- (x) La Compañía no realiza operaciones en efectivo moneda nacional y/o extranjera en cajas por cualquier monto, recibiendo únicamente depósitos a través de cuentas concentradoras.
- (xi) De acuerdo con lo anterior, la Compañía no establecerá registros de los Clientes que realicen las Operaciones en efectivo en caja, con el objeto de identificarlos, conocer su transaccionalidad y contar con mayores elementos para emitir los reportes, toda vez que sólo recibe operaciones a través de cuentas concentradoras, a las que se refiere la fracción VIII de la Décima Quinta de las Disposiciones.
- (xii) La Compañía no establece mecanismos de seguimiento y de agrupación de montos de Operaciones más estrictos, respecto de aquellos Clientes que realicen Operaciones durante un mes calendario en efectivo en caja, a que se refiere la fracción X de la Décima Quinta de las Disposiciones, toda vez que no recibe operaciones en efectivo de las Clientes.
- (xiii) La Compañía no establece los mecanismos de escalamiento de aprobación interna, tratándose de Operaciones en efectivo en caja que realice los Clientes, a que se refiere la fracción IX de la Décima Quinta de las Disposiciones, toda vez que no recibe operaciones en efectivo de las Clientes.

Las anteriores consideraciones se señalan de acuerdo con lo previsto por la Quincuagésima Octava de las Disposiciones.

### 3. RESPONSABLES

Los Colaboradores de la Compañía son responsables del cumplimiento de las obligaciones que se establecen en las Disposiciones, así como del conocimiento y estricta aplicación del presente Manual, en adición de las funciones y obligaciones que se enlistan a continuación:

#### 3.1. Todos los Colaboradores de las áreas de la Compañía:

- I. Conocer y cumplir con las políticas y lineamientos establecidos en el presente Manual.
- II. Capacitarse obligatoriamente en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, al menos una vez al año.
- III. Reportar al Oficial de Cumplimiento las Operaciones Internas Preocupantes, Inusuales e Inusuales de 24 horas que detecten en el ejercicio de su actividad.

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 7 de 84



- IV. Evitar incurrir en Negligencia Administrativa o Ceguera intencional, con acciones que contravengan a las políticas, normas, procedimientos, criterios y medidas en la materia de este Manual de la Compañía.

### 3.2. Capital Humano:

- I. Coordinar la impartición de la capacitación por lo menos una vez al año, a los Colaboradores de General de Salud, así como la correspondiente a los Colaboradores de nuevo ingreso, en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Combate al Financiamiento al Terrorismo.
- II. Desarrollar procedimientos de selección para asegurar que los Colaboradores de General de Salud cuenten con la habilidad técnica y experiencia necesaria, así como honorabilidad, para llevar a cabo sus funciones.
- III. Conservar listas de asistencia, exámenes, constancias de participación y todo lo relacionado con la documentación que avale la impartición de la capacitación, así como entregar al Oficial de Cumplimiento la información que éste le requiera, relacionada con dicha capacitación.
- IV. Mantener debidamente resguardado en los expedientes de los Colaboradores, la documentación relacionada con su participación en los cursos de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.
- V. Generar anualmente el listado de los Colaboradores que presentaron capacitación durante el ejercicio inmediato anterior y de aquellos que estimen presentarán en el ejercicio siguiente.

### 3.3. Administración y Finanzas:

Informar al Oficial de Cumplimiento las Operaciones que, de acuerdo con los criterios definidos en el presente Manual, se detecten como Operaciones Inusuales, Inusuales de 24 horas, Relevantes e Internas Preocupantes.

### 3.4. Agente:

- I. Recabar los datos y documentos del Cliente y proporcionarlos a la Aseguradora para la integración del expediente del Cliente.
- II. Conocer y cumplir con las políticas y lineamientos de identificación y conocimiento del cliente establecidos en el presente Manual.
- III. Reportar las Operaciones Internas Preocupantes, Inusuales e Inusuales de 24 horas que detecten en el ejercicio de su actividad.
- IV. Evitar incurrir en Negligencia Administrativa o Ceguera intencional, con acciones que contravengan a las políticas, normas, procedimientos, criterios y medidas de la Compañía.

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 8 de 84



**3.5. Auditoría Interna:**

- I. Realizar la evaluación y dictamen anual de la eficacia de las políticas, criterios, medidas y procedimientos para Prevención y Detección de Lavado de Dinero y Combate al Financiamiento al Terrorismo en General de Salud.
- II. Presentar los resultados de la revisión a la dirección general y a los miembros del Comité de Comunicación y Control, a fin de evaluar la eficacia operativa de las medidas implementadas y dar seguimiento a los programas de acción correctiva que en su caso resulten aplicables.

**3.6. Comité de Comunicación y Control:**

- I. Dar cumplimiento a las obligaciones derivadas del Sistema de Gestión de Prevención de Lavado de Dinero y Combate al Financiamiento al Terrorismo implementado por la Compañía.
- II. Imponer las medidas disciplinarias y sanciones que resulten necesarias derivadas del incumplimiento del Sistema de Gestión de Prevención de Lavado de Dinero y Combate al Financiamiento al Terrorismo implementado por la Compañía.

**3.7. Consejo de Administración:**

- I. Conocer el estatus de las obligaciones derivadas del Sistema de Gestión de Prevención de Lavado de Dinero y Combate al Financiamiento al Terrorismo implementado por la Compañía.
- II. Mantener la confidencialidad sobre información relativa a reportes de Operaciones Relevantes, Inusuales, Inusuales de 24 horas e internas preocupantes.

**3.8. Direcciones de Área:**

- I. Dar cumplimiento a las obligaciones derivadas del Sistema de Gestión de Prevención de Lavado de Dinero y Combate al Financiamiento al Terrorismo implementado por la Compañía.
- II. Informar al Oficial de Cumplimiento las Operaciones que, de acuerdo con los criterios definidos en el presente Manual, se detecten como Operaciones Inusuales, Inusuales de 24 horas, e Internas Preocupantes.
- III. Difundir entre sus colaboradores los temas relativos al cumplimiento del Sistema de Gestión de Prevención de Lavado de Dinero y Combate al Financiamiento al Terrorismo.

**3.9. Dirección de Sistemas:**

Mantener esquemas de seguridad de la información que garanticen la integridad, disponibilidad, auditabilidad y confidencialidad de la misma. Así mismo desarrollará y mantendrá actualizados los sistemas y características tal como lo requieren las

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 9 de 84



Disposiciones a fin de proporcionar las herramientas al Oficial de Cumplimiento para generar los reportes en los sistemas.

### 3.10. Gerencia Corporativa de Cumplimiento:

- I. Ejecutar, actualizar y verificar el cumplimiento del Sistema de Gestión de Prevención de Lavado de Dinero y Combate al Financiamiento al Terrorismo.
- III. Mantener la confidencialidad sobre información relativa a reportes de Operaciones Relevantes, Inusuales, Inusuales de 24 horas e internas preocupantes.

### 3.11. Nómina:

- I. Coordinar que los Colaboradores de la Compañía, firmen el formato que contiene el compromiso de mantener la mayor confidencialidad respecto a los reportes de operaciones, así como, de la información y documentación del Cliente.
- II. Mantener debidamente resguardado en los expedientes de los Colaboradores el contrato individual de trabajo que contiene la declaración firmada por el Colaborador, en la que se asienta la información relativa a cualquier otra Institución de Seguros o Sujeto Obligado en que haya laborado previamente, así como la manifestación de no haber sido sentenciado por delitos patrimoniales o inhabilitado para ejercer el comercio a consecuencia del incumplimiento de la legislación o para desempeñar un empleo, cargo o comisión en el servicio público, o en el sistema financiero mexicano.

### 3.12. Oficial de Cumplimiento:

- I. Realizar las funciones y obligaciones previstas por las Disposiciones de Carácter General a que se refiere el artículo 140 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, actualmente artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.
- II. Ejecutar, actualizar y verificar el cumplimiento del Sistema de Gestión de Prevención de Lavado de Dinero y Combate al Financiamiento al Terrorismo.

### 3.13. Subdirección Operaciones:

- I. Integrar previamente al inicio de la relación comercial, el expediente de identificación del cliente, así como realizar su actualización cuando resulte aplicable.
- II. Reportar las Operaciones Internas Preocupantes, Inusuales e Inusuales de 24 horas que detecten en el ejercicio de su actividad.

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 10 de 84

### 3.14. Facultades de los Órganos de Gobierno Corporativo

Puesto/ Órgano Colegiado	Tipo de Facultad	Tipo de Actividad
Consejo de Administración	Designar	Áreas que integran el Comité de Comunicación y Control, así como al Oficial de Cumplimiento.
Comité de Comunicación y Control	Dictaminar	Operaciones Inusuales e Internas Preocupantes.
	Aprobar	Contenido del Manual de Políticas y Procedimientos para Prevenir y Detectar Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita.

## 4. DEFINICIONES

Para efectos del presente documento, salvo indicación expresa en contrario, las definiciones y conceptos que a continuación se presentan serán de aplicación general al presente Manual y tendrán el significado que en cada caso se les atribuye, pudiendo utilizarse indistintamente en plural o singular, femenino o masculino y/o con negritas o sin ellas, a saber:

**Agente de Seguros:** Personas físicas, que no están vinculadas con General de Salud por una relación de trabajo y personas morales que intervengan en la contratación de seguros mediante el intercambio de propuestas y aceptaciones, así como en el asesoramiento para celebrarlos, para conservarlos o modificarlos, según la mejor conveniencia de los contratantes y que cuenten con la autorización de la Comisión para ello.

**Apoderado:** Personas morales, que sin ser Agentes de Seguros, puedan intervenir exclusivamente en la intermediación de contratos de adhesión conforme al artículo 102 de la Ley, y cualquier otra que actúe como mandatario de las Aseguradoras.

**Beneficiario:** Se le llamará así a la Persona designada por el Asegurado para que, cuando se verifique la eventualidad prevista en el contrato de seguro, se le abone el dinero o se presten los servicios que constituyen el contenido de la obligación a cargo de General de Salud.

Que tenga el carácter de fideicomisario en un contrato de fideicomiso o en cualquier otro contrato que celebre, y en cuyo favor se hagan estipulaciones en un contrato de mandato, comisión o en cualquier otro.

**Ceguera Intencional:** el evitar intencionalmente el conocimiento de hechos o la indiferencia intencional, obedece a un comportamiento totalmente indiferente e irresponsable de los representantes legales, administradores y gerentes que concedores de las prácticas delincuenciales incurridas en la entidad no actúan para proteger los recursos corporativos y por el contrario guardan total silencio frente a este tipo de hechos permitiendo que el perpetrador acrecente su patrimonio económico.

**Cliente:** A la persona que tenga el carácter de:

- i. Contratante o asegurado en un contrato o póliza de seguro y que está obligado a pagar una prima para que, al verificarse la eventualidad prevista en dichos documentos,

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 11 de 84



- General de Salud, resarza el daño, pague una suma de dinero o preste los servicios que constituyen el contenido de la obligación a su cargo,
- ii. Fideicomitente en un contrato de fideicomiso,
  - iii. Comitente en una comisión mercantil,
  - iv. Mandante tratándose de un mandato, y
  - v. Obligada a pagar una contraprestación por los servicios que reciba de la Aseguradora, por virtud de un contrato distinto al seguro.

Las personas físicas que se encuentren sujetas al régimen fiscal aplicable a personas físicas con actividad empresarial serán consideradas como personas morales para efectos de lo establecido en las Disposiciones, salvo por lo que se refiere a la integración del expediente de éstas.

**Colaborador:** Persona física que la Aseguradora contrata para el desempeño de una función específica.

**CNSF o Comisión:** Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

**Comité:** Comité de Comunicación y Control.

**Contrato:** Contrato de Seguro y cualquier otro que las Aseguradoras celebren con sus Clientes.

**Control:** Capacidad de una persona o grupo de personas, a través de la propiedad de valores, por la celebración de un contrato o por cualquier otro acto jurídico, para: Imponer, directa o indirectamente, decisiones en la asamblea general de accionistas o de socios o en el órgano de gobierno equivalente de una persona moral; nombrar o destituir a la mayoría de los consejeros, administradores o equivalentes de una persona moral; mantener la titularidad de derechos que permitan, directa o indirectamente, ejercer el voto respecto de más del cincuenta por ciento del capital social de una persona moral, y dirigir, directa o indirectamente, la administración, la estrategia o las principales políticas de una persona moral.

**Cotejo:** Es la validación que se hace entre un documento original y una copia del mismo comparándolos entre sí, para determinar si el segundo es copia fiel y exacta del primero, dejando evidencia de ello.

**Cuenta(s) Concentradora(s):** Cuenta bancaria o de depósito de dinero que General de Salud abra a su favor en una institución de crédito, para recibir a través de dicha cuenta recursos de los Clientes.

**Disposición o Disposiciones o DCG:** La Resolución vigente por la que se expiden las Disposiciones de Carácter General a que se refiere el artículo 140 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros (hoy artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas).

**Expediente:** Se refiere al conjunto de documentos que constan de manera física o electrónica que sirven para la Identificación del Cliente y que contienen los datos y documentos que correspondan de acuerdo con el tipo de Cliente.

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 12 de 84



**Firma Electrónica Avanzada:** Es el conjunto de datos y caracteres que se adjuntan a un documento electrónico, con el propósito de identificar a su emisor como el autor auténtico del mismo, así como para verificar que la información enviada no haya sido alterada.

**General de Salud, la entidad o la Aseguradora o la Compañía:** General de Salud.

**Grupo empresarial:** Conjunto de personas morales organizadas bajo esquemas de participación directa o indirecta del capital social, en las que una misma sociedad mantiene el Control de dichas personas morales. Asimismo, se considerará como grupo empresarial a los grupos financieros constituidos conforme a la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras.

**Identificación oficial:** Documento original oficial emitido por autoridad competente, vigente a la fecha de su presentación, que contenga la fotografía, firma y, en su caso, domicilio del propio Cliente o Beneficiario(s).

**Kernel KYC:** Sistema Automatizado que desarrolla las funciones para prevenir, detectar y reportar las operaciones con recursos de procedencia ilícita y financiamiento al terrorismo junto con los sistemas emisores.

**Ley o LISF:** Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

**Listas Negras:** Se entenderán todas aquellas relaciones de personas que:

1. Emitan las autoridades mexicanas, organismos internacionales, agrupaciones intergubernamentales o autoridades de otros países, de personas vinculadas con el terrorismo o su financiamiento, o con otras actividades ilegales;
2. Involucren las operaciones que se pretendan realizar con Clientes relacionadas a países o jurisdicciones que:
  - a. La legislación mexicana considera que aplican regímenes fiscales preferentes, o
  - b. A juicio de las autoridades mexicanas, organismos internacionales o agrupaciones intergubernamentales en materia de prevención de operaciones con recursos de procedencia ilícita o financiamiento al terrorismo de los que México sea miembro, no cuenten con medidas para prevenir, detectar y combatir dichas operaciones, o bien, cuando la aplicación de dichas medidas sea deficiente.

Para efectos de lo previsto en el párrafo anterior, la Secretaría pondrá a disposición de la Compañía a través de medios de consulta en la red mundial denominada Internet, la lista de los países y jurisdicciones que se ubiquen en los supuestos señalados en dicho párrafo;

3. La Comisión dará a conocer de manera enunciativa, la lista de cargos públicos considerados como Personas Políticamente Expuestas nacionales e internacionales. Asimismo, la Compañía, elaborará sus propias listas de personas que pudieran ubicarse en los supuestos anteriores.

**LD/FT:** Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (tipificados en México como los delitos de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita, Terrorismo y Terrorismo internacional, incluido su financiamiento, en los artículos 400 Bis, 139 y 148 Bis del Código Penal Federal, respectivamente).

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 13 de 84



**Manual:** Al presente Manual de Operación para Prevenir, Detectar y Reportar Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita y Combate al Financiamiento al Terrorismo.

**Negligencia Administrativa:** Actitud realizada por una persona en la cual su accionar contraviene las políticas, normas, procedimientos, criterios y medidas de un sistema del Sistema de Gestión de Prevención de Lavado de Dinero y Combate al Financiamiento al Terrorismo. La realización de estas acciones debilita o ignora los procesos del control interno para estos efectos.

**Oficial de Cumplimiento:** Miembro del Comité que, debido a la designación realizada por el Consejo de Administración, desempeñará las funciones y obligaciones previstas en las Disposiciones.

**Operación(es):** Operación(es) a la(s) que se refiere la autorización que otorga el Gobierno Federal a través de la Secretaría a la Compañía para organizarse y funcionar como institución de seguros para practicar operaciones de seguros de vida, la operación de accidentes y enfermedades en los ramos de accidentes personales y gastos médicos, y la operación de seguros de daños, en los ramos de responsabilidad civil y riesgos profesionales, marítimo y transportes, incendio, agrícola y de animales, automóviles, crédito, diversos, terremoto y otros riesgos catastróficos.

**Operación Inusual:** Operación o conducta de un Cliente que no concuerde con los antecedentes o actividad conocida por General de Salud, o declarada a ésta, o con el perfil transaccional inicial o habitual de dicho Cliente, en función al origen o destino de los recursos, así como al monto, frecuencia, tipo o naturaleza de la operación de que se trate, sin que exista una justificación razonable para su realización, o aquella operación que un Cliente realice o pretenda realizar con General de Salud, en la que, por cualquier causa, se considere que los recursos correspondientes pudieran ubicarse en alguno de los supuestos previstos en los artículos 139, 148 Bis o 400 Bis del Código Penal Federal.

**Operación Inusual de 24 horas:** Cualquier Operación que haya llevado a cabo con las personas vinculadas con el terrorismo o su financiamiento, o con otras actividades ilegales que se encuentren en las listas, operación que se deberá reportar como Operación Inusual.

**Operación Interna Preocupante:** Operación o conducta de cualquiera de los Directivos, Funcionarios, Colaboradores, Agentes y Apoderados de General de Salud, que por sus características, pudiera contravenir, vulnerar o evadir la aplicación de lo dispuesto por la Ley, o aquélla que por cualquier otra causa, resulte dubitativa para General de Salud, por considerar que pudiese favorecer o no alertar sobre la actualización de Clientes que pudieran ubicarse en alguno de los supuestos previstos en el artículo 400 Bis del Código Penal Federal.

**Operación Relevante:** Operación que se realice con los billetes y las monedas metálicas de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos o en cualquier otro país, así como con cheques de viajero y monedas acuñadas en platino, oro y plata, por un monto igual o superior al equivalente en moneda nacional a diez mil dólares de los Estados Unidos de América.

Para efectos del cálculo del importe de las Operaciones a su equivalente en moneda nacional, se considerará el tipo de cambio para solventar obligaciones denominadas en moneda extranjera pagaderas en la República Mexicana, que publique el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, el día hábil bancario inmediato anterior a la fecha en que se realice la Operación.

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 14 de 84

**Personas Políticamente Expuestas o PEP:** Aquel Individuo que desempeña o ha desempeñado funciones públicas destacadas en un país extranjero o en territorio nacional, considerando entre otros, a los jefes de estado o de gobierno, líderes políticos, funcionarios gubernamentales, judiciales o militares de alta jerarquía, altos ejecutivos de empresas estatales o funcionarios o miembros importantes de partidos políticos.

Se asimilan a las Personas Políticamente Expuestas el cónyuge, la concubina, el concubinario y las personas con las que mantengan parentesco por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado, así como las personas morales con las que la Persona Políticamente Expuesta mantenga vínculos patrimoniales.

Al respecto, se continuarán considerando Personas Políticamente Expuestas nacionales a aquellas personas que hubiesen sido catalogadas con tal carácter, durante el año siguiente a aquél en que hubiesen dejado su encargo.

Sin perjuicio de lo anterior, en los casos en que una persona deje de reunir las características requeridas para ser considerada como Persona Políticamente Expuesta nacional dentro del año inmediato anterior a aquél en que se inicie la nueva relación comercial con General de Salud, ésta deberá catalogarla como tal, durante el año siguiente a que se inicie la nueva relación.

**PLD / CFT:** Prevención de Lavado de Dinero y Combate del Financiamiento al Terrorismo.

**Propietario Real:** Persona que, no siendo el Asegurado o Beneficiario, por medio de otra o de cualquier acto o mecanismo, obtiene los beneficios derivados de una operación y es quien, en última instancia, ejerce los derechos de uso, disfrute, aprovechamiento o disposición de los recursos, esto es, como el verdadero dueño de los recursos.

El término Propietario Real también comprende a las personas que ejerzan el control sobre una persona moral, así como, en su caso, a las personas que puedan instruir o determinar, para beneficio económico propio, los actos susceptibles de realizarse a través de fideicomisos, mandatos o comisiones.

**Proveedor de Recursos:** Aquella persona que, sin ser el asegurado en una operación con componente de inversión, aporta los recursos para dicho fin sin obtener los beneficios económicos derivados de esa Operación.

**Riesgo:** Probabilidad de que General de Salud, pueda ser utilizada por los Clientes para realizar actos u operaciones a través de los cuales pudiesen manifestarse los supuestos previstos en los artículos 139, 148 Bis o 400 Bis del Código Penal Federal.

**Secretaría o SHCP:** Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

**SEIVE:** Sistema de Entrega de Información a Través de Internet.

**Secretaría:** Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

**Sistema de Gestión de Prevención de Lavado de Dinero y Combate al Financiamiento al Terrorismo:** Es el conjunto de pilares que se derivan de lo previsto en el artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y en la Resolución por la que se expiden las

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 15 de 84



Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 140 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros relacionados entre sí de forma ordenada cuya finalidad estriba en la prevención de la realización de operaciones con recursos de procedencia ilícita y el combate al financiamiento al terrorismo.

**Sistema(s) automatizado(s):** Herramientas tecnológicas que desarrollan las funciones para prevenir, detectar y reportar las operaciones con recursos de procedencia ilícita y el combate al financiamiento al terrorismo y que se integran por los sistemas emisores y el sistema de Prevención de Lavado de Dinero.

**Sistema emisor:** Herramienta(s) tecnológica(s) utilizada por las líneas de negocios para la carga de datos y documentos de los Clientes.

**TIN:** Número de Identificación del Contribuyente (TIN por sus siglas en inglés) homólogo del Registro Federal de Contribuyentes.

## 5. POLÍTICAS DE IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE.

De conformidad con lo establecido en las Disposiciones, la Compañía, precisa en el presente Capítulo la política de identificación del Cliente que deberá ser acatada por General de Salud y sus Agentes, la cual contiene los criterios, medidas y procedimientos que se ejecutarán para la debida identificación del Cliente, así como lo relativo a la verificación y actualización de los datos proporcionados por los mismos.

### 5.1 Criterios sobre la Integración de Expedientes de Identificación

- 5.1.1 Antes de que se establezca o inicie la celebración de contratos, la Compañía deberá celebrar una entrevista personal con el Cliente o su Apoderado, a fin recabar los datos y documentos de identificación respectivos. Los resultados de la entrevista deberán quedar asentados de forma escrita o electrónica en el formato de identificación, según corresponda, y harán constancia de la entrevista con el Cliente y el apoderado del Cliente en el umbral mayor a 7,500 Dlls. El requisito de la entrevista personal podrá omitirse en Clientes a los cuales les sea aplicado el Régimen Simplificado previsto en el presente Manual, de acuerdo a lo señalado en la Sexta de las Disposiciones fracción I.
- 5.1.2. General de Salud integrará y conservará un expediente de identificación de cada uno de sus clientes previamente a que se celebren contratos para realizar operaciones de cualquier tipo.
- 5.1.3. El expediente del Cliente debe contener todos los datos y documentos descritos en la Política de Identificación de este Manual, los cuales son responsabilidad del Agente o Suscriptor, según corresponda, en la identificación del Cliente y a más tardar a la emisión de la póliza. Los datos y documentos de identificación deberán ser cargados en los sistemas de la Compañía para su resguardo, consulta y conservación.
- 5.1.4. La Compañía podrá utilizar el mismo expediente de Identificación del Cliente para todas las Operaciones que éste tenga celebradas con la misma.

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 16 de 84



- 5.1.5. La Compañía, podrá aceptar el formato de identificación utilizado por otra Compañía del mismo grupo empresarial, siempre y cuando los datos y documentos sean los mismos que se prevén en el Manual para su identificación y se encuentren completos conforme al cúmulo de prima del cliente.
- 5.1.6. Los requisitos de identificación previstos en el presente documento serán aplicables a cada uno de los Clientes que celebren operaciones con General de Salud, sin que exista ninguna excepción no contemplada en este Manual ni en la legislación aplicable a la materia.
- 5.1.7. En todos los casos, General de Salud, será responsable del cumplimiento de las obligaciones que, en materia de identificación, establecen las Disposiciones.
- 5.1.8. General de Salud, solicitará los requisitos de identificación de Clientes conforme a los umbrales establecidos para el Régimen Simplificado, así mismo aplicará medidas simplificadas a las sociedades, dependencias y entidades referidas en las Disposiciones.
- 5.1.9. La Compañía bajo ninguna circunstancia creará o mantendrá pólizas anónimas, con nombres ficticios o se usará cualquier otra modalidad que encubra la identidad del titular.
- 5.1.10. General de Salud, evitará establecer relaciones comerciales con sociedades o empresas comerciales constituidas al amparo de legislaciones extranjeras que favorezcan el anonimato de los accionistas o administradores, incluyendo en esta categoría a sociedades anónimas cuyas acciones sean emitidas al portador; o, que dichas legislaciones impidan la entrega de información.
- 5.1.11. Las copias simples que se recaben de los documentos que deban integrarse a los expedientes se cotejarán contra los documentos originales correspondientes, verificando que estos sean legibles.
- 5.1.12. Cuando los documentos de identificación proporcionados presenten tachaduras o enmendaduras, se deberá recabar otro medio de identificación elegido de entre los descritos en la sección de Tipos y características de los Datos y Documentos que se deben de Integrar a los expedientes del Contratante, Asegurado y/o Beneficiario, en caso de que no presente ninguno de los señalados, solicitará dos referencias bancarias o comerciales y dos referencias personales, que incluyan el teléfono, nombre(s), apellido paterno y apellido materno sin abreviaturas y domicilio.
- La autenticidad de los documentos señalados en el párrafo anterior tendrá que ser verificada con las personas que suscriban tales referencias, antes de que se celebre el Contrato respectivo.
- 5.1.13. General de Salud resguardará los datos y documentos que integran los expedientes de identificación de Clientes durante la vigencia de la póliza o contrato y, una vez que estos concluyan, por un periodo no menor a diez años contados a partir del fin de vigencia de la póliza.

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 17 de 84

Para tal efecto, la Compañía cumplirá con las bases técnicas que conforme a la Ley establezca la Comisión, en materia de microfilmación, grabación, conservación y destrucción de documentos.

- 5.1.14. La Compañía podrá conservar en forma separada los datos y documentos que deban formar parte de los expedientes de identificación de sus Clientes, sin necesidad de integrarlos a un archivo físico único, siempre y cuando se cuenten con sistemas automatizados que permitan conjuntar dichos datos y documentos para su consulta oportuna.
- 5.1.15. El individuo que desempeñe o ha desempeñado funciones públicas destacadas por su carácter de funcionario público a nivel nacional o internacional (PEP), será identificado de conformidad con el umbral mayor a \$7,500 dls, por las características de sus actividades implican para la Institución un seguimiento más estricto del cliente; por tal motivo, y de esta forma se cuente con mayor información para conocer el perfil transaccional del cliente. De ninguna manera esto implica que se niegue, discrimine o excluya la operación con el cliente.

## 5.2 Umbrales de Identificación.

General de Salud identificará a los Clientes de acuerdo al cúmulo de las primas vigentes del cliente conforme a los siguientes umbrales:

- a. Operaciones menores o iguales a los US\$2,500 o su equivalente en moneda nacional.
- b. Operaciones mayores a US\$2,500 y menores o iguales a US\$7,500 o su equivalente en moneda nacional.
- c. Operaciones mayores a los US\$7,500 o su equivalente en moneda nacional.

## 5.3 Datos y Documentos que Integran el Expediente.

Para la debida identificación del Cliente será necesaria la obtención de diversos datos y documentos, que se solicitarán para integrar el expediente de Identificación del Cliente por tipo de persona y dependiendo el monto de la prima, asimismo, antes de que se entreguen los recursos por cualquier concepto se completará el expediente en los términos señalados en cada rubro:

### 5.3.1 Primas Menores o Iguales a los US \$ 2,500 o su equivalente en Moneda Nacional.

- a. Criterios:

#### I. Personas Físicas de Nacionalidad Mexicana o Extranjera con y sin residencia.

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 18 de 84



N°	Datos	Dato / Documento	Nacionalidad Mexicana	Extranjero con Residencia	Extranjero sin Residencia
1	Nombre Completo	Dato	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
2	Fecha de Nacimiento	Dato	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3	Registro Federal de Contribuyentes con Homoclave (RFC) o Clave Única de Registro de Población (CURP)	Dato	Obligatorio	Opcional	Opcional
4	Domicilio Completo	Dato	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

## II. Personas Morales de Nacionalidad Mexicana o Extranjera.

N°	Datos	Dato / Documento	Nacionalidad Mexicana	Nacionalidad Extranjera
1	Denominación o Razón Social	Dato	Obligatorio	Obligatorio
2	Fecha de Constitución	Dato	Obligatorio	Obligatorio
3	RFC / TIN	Dato	Obligatorio	Opcional
4	Domicilio Completo	Dato	Obligatorio	Obligatorio
5	Nombre Completo del Apoderado	Dato	Obligatorio	Obligatorio

### b. Procedimiento:

Sociedad	General de Salud
Tema:	Identificación de Clientes con Primas Menores o Iguales a los US \$2,500 Dlls
Cumplimiento a las DCG	Capítulo II, Identificación de clientes, Cuarta y Sexta de las Disposiciones.

Procedimiento	Responsable	Formularios / Documentos	Descripción de Actividades	Sistema
1. Identificación de Cliente	Agente/ Emisor / Suscriptor / Mesa de Control	Datos de Identificación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifica el tipo de solicitud.</li> <li>2. Realiza búsqueda en sistema emisor al Cliente para identificar el monto de la prima.</li> <li>3. Genera alta de cliente o actualiza los datos del cliente.</li> <li>4. El sistema realiza la búsqueda de coincidencias en Listas Negras al Contratante, Asegurado y/o Beneficiario(s). En caso de existir coincidencia positiva en la búsqueda en listas negras se seguirá el procedimiento punto 4. Listas Negras del apartado <i>Aprobación de Clientes de alto riesgo</i> de este Manual.</li> <li>5. Identifica que cúmulo de prima(s) es &lt; \$2,500 Dlls y recaba los datos de identificación de Clientes y/ o apoderados. Recaba los datos indicados en el apartado "<i>Primas Menores o Iguales a los US \$ 2,500 o su equivalente en Moneda Nacional</i>" de este Manual. En caso de que el Cliente designe en la póliza a un beneficiario, deberá solicitar los datos de este, conforme el apartado de "<i>Identificación de Beneficiarios</i>".</li> </ol>	Correo electrónico / Sistema Emisor

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 19 de 84



			6. En caso de tener completo el expediente del Cliente y no tener coincidencias positivas en listas genera la Póliza.	
2. Conservación de Datos	Sistemas	Datos de Identificación	7. El resguardo y conservación de los datos de los Clientes se realiza en los sistemas emisores, estos registros serán almacenados al menos por 10 años posteriores al término de la relación comercial.	Sistema Emisor

### 5.3.2 Primas Mayores a los US \$ 2,500 y Menor o Igual a los US \$7,500 o su equivalente en Moneda Nacional.

#### a. Criterios:

En el momento en que la Aseguradora detecte que un Cliente con la misma operación o por varias rebase el umbral señalado en el numeral de Primas Menores o Iguales a los US \$2,500 o su equivalente en Moneda Nacional superando los US \$2,500 y menor o igual a los US \$7,500 integrará el expediente de identificación del Cliente de conformidad con el umbral señalado en este numeral, asimismo, se aplicará para la emisión de aquellas pólizas que se encuentren en el presente umbral.

#### I. Personas Físicas de Nacionalidad Mexicana o Extranjera con y sin residencia.

N°	Datos y Documentos	Dato / Documento	Nacionalidad Mexicana	Extranjero con Residencia	Extranjero sin Residencia
1	Nombre Completo	Dato	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
2	Fecha de Nacimiento	Dato	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3	País de Nacimiento	Dato	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
4	Nacionalidad	Dato	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
5	Ocupación, Profesión o Actividad	Dato	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
6	Domicilio Completo	Dato	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
7	Teléfono	Dato	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
8	RFC / TIN	Dato	Obligatorio	Opcional	Opcional
9	Tipo de Identificación Oficial del Cliente	Dato	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
10	Número de la Identificación Oficial del Cliente	Dato	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
11	Entidad que emite la Identificación Oficial del Cliente	Dato	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
12	Nombre de la persona que realizó el cotejo	Dato	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
13	Correo Electrónico	Dato	Opcional	Opcional	Opcional
14	Número de Serie del Certificado Digital de la Firma Electrónica Avanzada (FIEL)	Dato	Opcional	Opcional	Opcional
15	CURP	Dato	Opcional	Opcional	Opcional
16	Formato de Identificación del Cliente	Documento	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
17	Identificación Oficial del Cliente	Documento	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
18	Comprobante de domicilio vigente, sólo cuando el domicilio actual no coincida con el declarado.	Documento	Opcional	Opcional	Opcional

#### II. Personas Morales de Nacionalidad Mexicana o Extranjera.

N°	Datos y Documentos	Dato / Documento	Nacionalidad Mexicana	Extranjero
1	Denominación o Razón Social	Dato	Obligatorio	Obligatorio

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 20 de 84



2	Fecha de Constitución	Dato	Obligatorio	Obligatorio
3	Giro Mercantil, Actividad u Objeto Social	Dato	Obligatorio	Obligatorio
4	Nacionalidad	Dato	Obligatorio	Obligatorio
5	RFC / TIN	Dato	Obligatorio	Opcional
6	Domicilio Completo	Dato	Obligatorio	Obligatorio
7	Teléfono	Dato	Obligatorio	Obligatorio
8	Folio Mercantil del Registro Público de la Propiedad	Dato	Obligatorio	No Aplica
9	Nombre Completo del Apoderado	Dato	Obligatorio	Obligatorio
10	Tipo de Identificación Oficial del Apoderado	Dato	Obligatorio	Obligatorio
11	Número de Identificación Oficial del Apoderado	Dato	Obligatorio	Obligatorio
12	Entidad que Emite la Identificación Oficial del Apoderado	Dato	Obligatorio	Obligatorio
13	Nombre de la persona que realizó el cotejo	Dato	Obligatorio	Obligatorio
14	Número de Serie del Certificado Digital de la Firma Electrónica Avanzada (FIEL)	Dato	Opcional	No Aplica
15	Correo Electrónico	Dato	Opcional	Opcional
16	Formato de Identificación del Cliente	Documento	Obligatorio	Obligatorio
17	Identificación Oficial del Apoderado	Documento	Obligatorio	Obligatorio

b. Procedimiento

Sociedad	General de Salud
Tema:	Identificación de Clientes con Primas Mayores a los US \$2,500 y Menor o Igual a los US \$7,500
Cumplimiento a las DCG	Capítulo II, Política de Identificación de clientes, Cuarta de las Disposiciones.

Procedimiento	Responsable	Formularios / Documentos	Descripción de Actividades	Sistema
1. Identificación de Cliente	Mesa de Control	Formato de Identificación del Cliente / Documentación de Identificación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe solicitud de identificación del cliente.</li> <li>2. Realiza búsqueda en sistema emisor al Cliente para identificar el monto de la prima.</li> <li>3. Genera alta de cliente o actualiza los datos del cliente.</li> <li>4. Verifica el tipo de solicitud del trámite. El sistema realiza la búsqueda de coincidencias en Listas Negras al Contratante, Asegurado y Beneficiario(s).</li> <li>5. En caso de existir coincidencia positiva en la búsqueda en listas negras se seguirá el procedimiento punto 4. Listas Negras del apartado Aprobación de Clientes de alto riesgo de este Manual.</li> <li>6. Identifica que el cumulo de póliza(s) por una prima anual entre \$2,500 y \$7,500 Dlls y solicita los requisitos de identificación de Clientes y/o apoderados.</li> <li>7. Recaba los datos del Cliente y documentos de identificación, indicados en el apartado "Primas Mayores a los US \$2,500 y Menor o Igual a los US \$7,500 o su equivalente en Moneda Nacional" de este Manual. <ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de que el Cliente designe en la póliza a un beneficiario, deberá solicitar los datos de este, conforme el apartado de "Identificación de Beneficiarios".</li> </ul> </li> </ol>	Correo electrónico / Sistema Emisor

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 21 de 84



			<ul style="list-style-type: none"> <li>En caso de que el Cliente declare o se identifique opera en beneficio de un tercero, por encargo o a cuenta, deberá solicitar la información del tercero conforme el apartado "Propietario Real" de este Manual y llenar el Cuestionario Ampliado.</li> <li>En caso de que el Cliente declare o se identifique que actúa a cuenta de un tercero, deberá solicitar la información del propietario real de los recursos llenando el Cuestionario Ampliado, con los criterios descritos en el apartado "Proveedor de Recursos" de este Manual y llenar el Cuestionario Ampliado en la sección de Datos Generales y Proveedor de Recursos.</li> </ul> <p>8. Al recabar la documentación, deberá verificar que los documentos no presenten tachaduras o enmendaduras, de lo contrario no se podrá iniciar la relación comercial y que las copias simples estén cotejadas contra originales.</p> <p>9. Indica clave del cliente, cúmulo y umbral</p> <p>10. Genera registro en bitácora</p> <p>11. Digitaliza ordena, clasifica y carga archivos al sistema.</p>	
2-Revisión de Información	Identificación del Cliente	Formato de Identificación del Cliente / Documentación de Identificación	<p>12. Atiende petición y valida información.</p> <p>13. Revisa los datos y documentos ingresados en el sistema y que estos sean correctos, vigentes y legibles de acuerdo con el umbral de la prima de póliza, estos deben de cumplir con los criterios del apartado 5.7 "Tipos y características de los Datos y Documentos que se deben de Integrar a los expedientes".</p> <p>14. Notifica errores y Faltantes.</p> <p>15. Una vez se tenga completos los datos y documentos del cliente se genera y sube folio de validación en bitácora.</p>	Sistema Emisor
	Mesa de Control	Trámite	16. Genera trámite.	Sistema Emisor
3.Conservación de Datos	Sistemas	Formato de Identificación del Cliente / Documentación de Identificación	17. El resguardo y conservación de los datos y documentos de los Clientes se realiza en los sistemas emisores, estos registros serán conservados al menos por 10 años posteriores al término de la relación comercial.	Sistema Emisor

### 5.3.3 Primas Mayores a los US \$ 7,500 o su equivalente en Moneda Nacional.

#### a. Criterios:

En el momento en que la Aseguradora detecte que un Cliente con la misma operación o por varias rebase los umbrales señalados en los numerales Primas Menores o Iguales a los US \$2,500 o su equivalente en Moneda Nacional y Primas Mayores a los US \$2,500 y Menor o Igual a los US \$7,500 o su equivalente en Moneda Nacional superando los US \$7,500 integrará el expediente de identificación del Cliente de conformidad con el umbral señalado en este numeral; asimismo, se aplicará para la emisión de aquellas pólizas que se encuentren en el presente umbral.

En caso de Clientes que sean Personas Morales del Ramo Agropecuario; Salud y Vida con Pólizas colectivas y de Autos de los Sub ramos de camiones y flotillas se les solicitarán los datos y

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 22 de 84



documentos del umbral de Primas Mayores a los US \$7,500 o su equivalente en Moneda Nacional para Personas Morales de Nacionalidad Mexicana o Extranjera.

### I. Personas Físicas de Nacionalidad Mexicana o Extranjera con y sin residencia.

N°	Datos y Documentos	Dato / Documento	Nacionalidad Mexicana	Extranjero con Residencia	Extranjero sin Residencia
1	Nombre Completo	Dato	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
2	Fecha de Nacimiento	Dato	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3	País de Nacimiento	Dato	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
4	Nacionalidad	Dato	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
5	Ocupación, Profesión o Actividad	Dato	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
6	Domicilio Completo	Dato	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
7	Teléfono	Dato	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
8	RFC / TIN	Dato	Obligatorio	Opcional	No Aplica
9	Tipo de Identificación Oficial del Cliente	Dato	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
10	Número de la Identificación Oficial del Cliente	Dato	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
11	Entidad que emite la Identificación Oficial del Cliente	Dato	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
12	Nombre de la persona que realizó el cotejo	Dato	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
13	Correo Electrónico	Dato	Opcional	Opcional	Opcional
14	Número de Serie del Certificado Digital de la Firma Electrónica Avanzada (FIEL)	Dato	Opcional	Opcional	No Aplica
15	Clave Única de Registro de Población (CURP)	Dato	Opcional	Opcional	Opcional
16	Formato de Identificación del Cliente / Declaración Firmada en la que conste que actúa en Nombre y por cuenta propia o por cuenta de un Tercero / Documento de Entrevista Personal Celebrada con el Cliente o Apoderado	Documento	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
17	Identificación Oficial del Cliente	Documento	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
18	Comprobante de domicilio vigente	Documento	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
19	Cédula de Identificación Fiscal (RFC)	Documento	Obligatorio	Obligatorio	No Aplica
22	Documento que acredite su Calidad Migratoria o su Internación o Legal Estancia en el País	Documento	No Aplica	Obligatorio	Obligatorio
23	Constancia de la Clave única de Registro de Población (CURP)	Documento	Opcional	Opcional	No Aplica
24	Comprobante de Inscripción para la Firma Electrónica Avanzada (FIEL)	Documento	Opcional	Opcional	No Aplica

### II. Personas Morales de Nacionalidad Mexicana o Extranjera.

N°	Datos y Documentos	Dato / Documento	Nacionalidad Mexicana	Nacionalidad Extranjera
1	Denominación o Razón Social	Dato	Obligatorio	Obligatorio

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 23 de 84



2	Fecha de Constitución	Dato	Obligatorio	Obligatorio
3	Giro Mercantil, Actividad u Objeto Social	Dato	Obligatorio	Obligatorio
4	Nacionalidad	Dato	Obligatorio	Obligatorio
5	Registro Federal de Contribuyentes con Homoclave (RFC) / TIN	Dato	Obligatorio	Opcional
6	Domicilio Completo	Dato	Obligatorio	Obligatorio
7	Teléfono	Dato	Obligatorio	Obligatorio
8	Folio Mercantil del Registro Público de la Propiedad	Dato	Obligatorio	No Aplica
9	Nombre Completo del Apoderado	Dato	Obligatorio	Obligatorio
10	Tipo de Identificación Oficial del Apoderado	Dato	Obligatorio	Obligatorio
11	Número de Identificación Oficial del Apoderado	Dato	Obligatorio	Obligatorio
12	Entidad que Emite la Identificación Oficial del Apoderado	Dato	Obligatorio	Obligatorio
13	Nombre de la persona que realizó el cotejo	Dato	Obligatorio	Obligatorio
14	Número de Serie del Certificado Digital de la Firma Electrónica Avanzada (FIEL)	Dato	Opcional	Opcional
15	Correo Electrónico	Dato	Opcional	Opcional
16	Formato de Identificación del Cliente/ Declaración Firmada en la que conste que actúa en Nombre y por cuenta propia o por cuenta de un Tercero / Documento de la Entrevista Personal Celebrada con el Cliente o Apoderado	Documento	Obligatorio	Obligatorio
17	Identificación Oficial del Apoderado	Documento	Obligatorio	Obligatorio
18	Comprobante de domicilio vigente	Documento	Obligatorio	Obligatorio
19	Cédula de Identificación Fiscal (RFC)	Documento	Obligatorio	No Aplica
20	Testimonio o Copia Certificada que acredite su Legal Existencia, Inscrito en el Registro Público que corresponda	Documento	Obligatorio	Obligatorio
21	Documento con el que acredite el Carácter de Apoderado, en términos de la Legislación Aplicable al Poderdante y la naturaleza del negocio	Documento	Obligatorio	Obligatorio
22	Documento que acredite su Calidad Migratoria o su Internación o Legal Estancia en el País	Documento	No Aplica	Obligatorio
23	Comprobante de Inscripción para la Firma Electrónica Avanzada (FIEL)	Documento	Opcional	Opcional
24	Estructura corporativa y accionaria	Documento	No Aplica	Obligatorio

b. Procedimiento:

Sociedad	General de Salud
Tema:	Identificación de Clientes con Primas Mayores a los US \$7,500
Cumplimiento a las DCG	Capítulo II, Política de Identificación de clientes, Cuarta de las Disposiciones.

Procedimiento	Responsable	Formularios / Documentos	Descripción de Actividades	Sistema
1. Identificación del Cliente	Mesa de Control	Formato de Identificación del Cliente / Documentación de Identificación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe Solicitud de identificación del Cliente.</li> <li>2. Realiza búsqueda en sistema emisor al Cliente para identificar el monto de la prima.</li> <li>3. Genera alta de cliente o actualiza los datos del cliente.</li> <li>4. Verifica el tipo de solicitud del trámite. El sistema realiza la búsqueda de coincidencias en Listas Negras al Contratante, Asegurado(s) y Beneficiario(s). En caso de existir coincidencia positiva en la búsqueda en listas negras se seguirá el procedimiento punto 4. Listas Negras del apartado</li> </ol>	Sistema Emisor

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 24 de 84



			<p>Aprobación de Clientes de alto riesgo de este Manual.</p> <p>5. Identifica que es una póliza por una prima anual mayor a \$7,500 Dlls.</p> <p>6. Celebra una entrevista personal con el Cliente o su apoderado, a fin de recabar la información del Cliente en el Formato de Identificación del Cliente, como indica el apartado <i>"Primas Mayores a los US \$ 7,500 o su equivalente en Moneda Nacional"</i> de este Manual.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de que el Cliente destine la póliza para beneficio de un tercero, deberá solicitar la información del beneficiario real de los recursos llenando el Cuestionario Ampliado, con los criterios descritos en el apartado <i>"Identificación de Beneficiarios"</i> de este Manual.</li> <li>• En caso de que el Cliente declare o se identifique opera en beneficio de un tercero, por encargo o a cuenta, deberá solicitar la información del tercero conforme el apartado <i>"Propietario Real"</i> de este Manual y llenar el Cuestionario Ampliado.</li> <li>• En caso de que el Cliente actúe por cuenta de un tercero, deberá solicitar la información del propietario real de los recursos llenando el Cuestionario Ampliado, con los criterios descritos en el apartado <i>"Proveedor de Recursos"</i> de este Manual y llenar el Cuestionario Ampliado en la sección de Datos Generales y Proveedor de Recursos.</li> </ul> <p>7. Al recabar la Documentación, deberá verificar que los documentos no presenten tachaduras o enmendaduras, de lo contrario no se podrá iniciar la relación comercial y cotejara copias contra originales.</p> <p>8. Recaba la firma del Cliente en el formato de identificación del cliente, dejando evidencia de la entrevista personal.</p> <p>9. Indica clave del cliente, cúmulo y umbral.</p> <p>10. Genera registro en bitácora</p> <p>11. Digitaliza, ordena, clasifica y carga archivos al sistema.</p>	
2.Revisión de Información	Identificación del Cliente	Formato de Identificación del Cliente / Documentación de Identificación	<p>12. Atiende petición y valida información.</p> <p>13. Revisa los datos y documentos ingresados en el sistema emisor, que sea correcta, vigente, estos deben de cumplir con los criterios del apartado 5.7 <i>"Tipos y características de los Datos y Documentos que se deben de integrar a los expedientes del Contratantes, Asegurado y/o Beneficiario"</i> de este Manual.</p> <p>14. Notifica errores y faltantes.</p> <p>15. Una vez que se tengan completos los datos y documentos del cliente se genera y sube folio de validación en bitácora.</p>	Sistema Emisor
	Mesa de Control	Trámite	16. Genera trámite.	Sistema Emisor
3.Conservación de Datos	Sistemas	Formato de Identificación del Cliente / Documentación de Identificación	17. El resguardo y conservación de los datos y documentos de los Clientes se realiza en los sistemas emisores, estos registros serán conservados al menos por 10 años posteriores al término de la relación comercial.	Sistema Emisor

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 25 de 84



### 5.3.4 Medidas Simplificadas para la Identificación de Dependencias y Entidades Públicas Federales, Estatales, Municipales y Empresas del Sector Financiero.

#### a. Criterios:

Respecto a operaciones que se celebren a solicitud de Dependencias o Entidades de la Administración Pública Federal, Estatal o Municipal en nombre de sus trabajadores, los expedientes de identificación de cada uno de los trabajadores podrán ser integrados únicamente con los datos de las identificaciones oficiales de éstos, según corresponda, y la copia de las identificaciones oficiales de cada uno de los trabajadores; y conservados por la dependencia o entidad solicitante, durante la vigencia de la relación laboral con el trabajador o servidor público de que se trate.

General de Salud convendrá con la dependencia o entidad que se trate, la obligación de mantener dicho expediente a disposición de General de Salud, para su consulta y en su caso, presentarlo ante la autoridad competente, cuando así se requiera.

Respecto a las operaciones que se celebren a solicitud de Empresas del Sector Financiero estas de igual manera se pueden aplicar las medidas simplificadas dentro de las cuales se consideran las siguientes:

1. Sociedades Controladoras de Grupos Financieros
2. Sociedades de Inversión
3. Sociedades de Inversión Especializadas en Fondos para el Retiro
4. Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión
5. Sociedades Distribuidoras de Acciones de Sociedades de Inversión
6. Instituciones de Crédito
7. Casas de Bolsa
8. Casas de Cambio
9. Administradoras de Fondos para el Retiro
10. Instituciones de Seguros
11. Sociedades Mutualistas de Seguros
12. Instituciones de Fianzas
13. Almacenes Generales de Depósito
14. Arrendadoras Financieras
15. Sociedades cooperativas de Ahorro y Préstamo
16. Sociedades Financieras Populares
17. Sociedades Financieras de Objeto Limitado
18. Sociedades Financieras de Objeto Múltiple
19. Uniones de Crédito
20. Empresas de Factoraje Financiero
21. Sociedades Emisoras de Valores
22. Entidades Financieras del Exterior
23. Dependencias y Entidades públicas federales, estatales y municipales
24. Bolsa de Valores
25. Empresas que administren mecanismos para facilitar las transacciones con valores
26. Contrapartes Centrales
27. Proveedores de Precios
28. Instituciones Calificadoras de Valores

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 26 de 84



Los Datos y Documentos que se deben de integrar al expediente de Dependencias y Entidades Públicas Federales, Estatales, Municipales y Empresas del Sector Financiero:

Nº	Datos y Documentos	Dato / Documento	Nacionalidad Mexicana y Extranjera
1	Denominación o Razón Social	Dato	Obligatorio
2	Actividad u Objeto Social	Dato	Obligatorio
3	Registro Federal de Contribuyentes con Homoclave (RFC) / TIN	Dato	Obligatorio
4	Domicilio Completo	Dato	Obligatorio
5	Número de teléfono	Dato	Obligatorio
6	Correo electrónico	Dato	Obligatorio
7	Nombre Completo sin abreviaturas del Administrador o Administradores, Director, Gerente General o Apoderado, que con su firma pueda obligar a la sociedad, dependencia o entidad para efectos de celebrar la operación de que se trate.	Dato	Obligatorio
8	Número de Serie del Certificado Digital de la Firma Electrónica Avanzada (FIEL)	Dato	Opcional
9	Formato de Identificación de Dependencias y Entidades Públicas Federales, Estatales, Municipales y Empresas del sector financiero y Documento de la Entrevista Personal Celebrada con el Cliente o Apoderado	Documento	Obligatorio
10	Identificación del Representante Legal	Documento	Obligatorio
11	Documento con que acredite carácter de Representante Legal	Documento	Obligatorio

b. Procedimiento:

Sociedad	General de Salud
Tema:	Identificación de Clientes mediante medidas simplificadas para Dependencias y Entidades Públicas Federales, Estatales, Municipales y Empresas del Sector Financiero.
Cumplimiento a las DCG	Capítulo II, Política de Identificación de clientes, Cuarta de las Disposiciones.

Procedimiento	Responsable	Formularios / Documentos	Descripción de Actividades	Sistema
1. Identificación de Clientes	Mesa de Control	Formato de Identificación del Cliente / Documentación de Identificación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe Solicitud de Identificación del Cliente.</li> <li>2. Realiza búsqueda en sistema emisor al Cliente para identificar el tipo de personalidad.</li> <li>3. Genera alta de cliente o actualiza los datos del cliente.</li> <li>4. Verifica el tipo de solicitud del trámite.</li> <li>5. El sistema realiza la búsqueda de coincidencias en Listas Negras al Contratante, Asegurado(s) y Beneficiario(s). En caso de existir coincidencia positiva en la búsqueda en listas negras se seguirá el procedimiento punto 4. Listas Negras del apartado Aprobación de Clientes de alto riesgo de este Manual.</li> <li>6. Identifica que es una póliza para Clientes que son sociedades, dependencias y entidades Públicas</li> </ol>	Sistema Emisor

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 27 de 84



			<p>Federales, Estatales, Municipales y Empresas del Sector Financiero.</p> <p>7. Recaba los datos indicados en el apartado <i>"Medidas Simplificadas para la Identificación de Dependencias y Entidades Públicas Federales, Estatales, Municipales y Empresas del Sector Financiero"</i> de este Manual.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En caso de que el Cliente destine la póliza para beneficio de un tercero, deberá solicitar la información del beneficiario real de los recursos, conforme los criterios descritos en el apartado <i>"Identificación de Beneficiarios"</i> de este Manual.</li> <li>En caso de que el Cliente declare o se identifique que opera en beneficio de un tercero, por encargo o a cuenta, deberá solicitar la información del tercero conforme el apartado <i>"Propietario Real"</i> de este Manual y llenar el Cuestionario Ampliado.</li> <li>En caso de que el Cliente actúa a cuenta de un tercero, deberá solicitar la información del propietario real de los recursos llenando el Cuestionario Ampliado, con los criterios descritos en el apartado <i>"Proveedor de Recursos"</i> de este Manual y llenar el Cuestionario Ampliado en la sección de Datos Generales y Proveedor de Recursos.</li> </ul> <p>8. Al recabar la Documentación, deberá verificar que los documentos no presenten tachaduras o enmendaduras, de lo contrario no se podrá iniciar la relación comercial y cotejará copias contra originales.</p> <p>9. Indica clave de cliente, cúmulo y umbral.</p> <p>10. Genera registro en bitácora.</p> <p>11. Digitaliza, ordena, clasifica y carga archivos al sistema.</p>	
2. Revisión de Información	Identificación del Cliente	Formato de Identificación del Cliente / Documentación del Cliente	<p>12. Atiende petición y valida información.</p> <p>13. Revisa los datos y documentos ingresados en el sistema cumplan con los criterios del apartado 5.7 <i>"Tipos y características de los Datos y Documentos que se deben de ingresar a los expedientes del contratante, Asegurado y/o Beneficiario"</i> de este Manual.</p> <p>14. Notifica errores y Faltantes.</p> <p>15. Una vez que se tengan completos los datos y documentos del cliente se genera y sube folio de validación en bitácora.</p>	N/A
3. Conservación de Datos	Sistemas	Formato de Identificación del Cliente / Documentación de Identificación	<p>16. El resguardo y conservación de los datos y documentos de los Clientes se realiza en los sistemas emisores, estos registros serán conservados al menos por 10 años posteriores al término de la relación comercial.</p>	Sistema Emisor

### 5.3.5 Datos para Clientes clasificados como de Alto riesgo.

#### a. Criterios:

Cuando se inicie relación se realizará la evaluación del grado de Riesgo del Cliente efectuado por el sistema automatizado o de igual forma durante la evaluación periódica, en caso de que el resultado de esta calificación sea de **Alto Riesgo**, adicional a los datos y documentos solicitados en el inciso

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 28 de 84



Primas Mayores a los US \$7,500 o su equivalente en Moneda Nacional y de acuerdo con el tipo de persona, se deberá solicitar la siguiente información:

**a) Persona Física Nacional y Extranjero de Alto Riesgo**

N°	Datos y Documentos	Dato / Documento	Persona Física
1	Visita al Domicilio	Dato	Obligatorio
2	Origen de los Recursos	Dato	Obligatorio
3	Destino de los Recursos	Dato	Obligatorio
4	Aprobación del Director de Ventas	Dato	Obligatorio
5	Cuestionario Ampliado	Documento	Obligatorio
<b>En caso de PEP Extranjera</b>			
6	Datos y Documentos respecto de cónyuge y dependientes económicos del Cliente, así como de las sociedades y asociaciones con las que mantenga vínculos patrimoniales.	Dato / Documento	Obligatorio

**b) Persona Moral Nacional y Extranjera de Alto Riesgo**

N°	Datos y Documentos	Dato / Documento	Persona Moral
1	Visita al Domicilio	Dato	Obligatorio
2	Origen de los Recursos	Dato	Obligatorio
3	Destino de los Recursos	Dato	Obligatorio
4	Aprobación por Director de Ventas	Dato	Obligatorio
5	Personas que ejerzan el control	Dato	Obligatorio
6	Estructura corporativa	Dato	Obligatorio
7	Cuestionario Ampliado	Documento	Obligatorio
8	Datos y Documentos de las personas que ejerzan el control: Nombre o Denominación, Nacionalidad, Domicilio, porcentaje del capital que representa su participación en el capital social	Dato / Documento	Obligatorio
9	Datos y Documentos de los principales Accionistas: Nombre o Denominación, Nacionalidad, Domicilio, porcentaje del capital que representa su participación en el capital social	Dato / Documento	Obligatorio
<b>En caso de PEP</b>			
10	Datos y Documentos respecto de las sociedades y asociaciones con las que mantenga vínculos patrimoniales.	Dato / Documento	Obligatorio

**5.4 Identificación de Beneficiarios.**

a. Criterios:

En el momento en que sean nombrados se integrará el expediente del Asegurado que los designe los datos siguientes:

- a) Nombre completo.
- b) Domicilio completo.

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 29 de 84



c) Fecha de nacimiento.

En el momento en que el Beneficiario se presente a ejercer sus derechos o se le entreguen recursos por cualquier concepto, se deberá completar o integrar el expediente con datos y documentos de acuerdo con los apartados 5.3.3 Primas Mayores a los US \$ 7,500 o su equivalente en Moneda Nacional o 5.3.4 Medidas Simplificadas para la Identificación de Dependencias y Entidades Públicas Federales, Estatales, Municipales y Empresas del Sector Financiero según corresponda la personalidad del Beneficiario.

b. Procedimiento:

Sociedad	General de Salud
Tema:	Identificación de Beneficiarios
Cumplimiento a las DCG	Capítulo II, Política de Identificación de clientes, Séptima de las Disposiciones.

Procedimiento	Responsable	Formularios / Documentos	Descripción de Actividades	Sistema
1. Identificación de Beneficiarios	Castel	N/A	1. Recibe llamada del Beneficiario y asigna ajustador o turna al analista de Daños.	Llamada telefónica
	Ajustador / Analista de Siniestros	Listado de Documentos / Tríptico de Documentación	2. Atiende siniestro y entrega Listado de Documentos para ejercer sus derechos.	N/A
	Beneficiario	Documentación de Identificación	3. Se presenta a ejercer sus derechos con la documentación correspondiente.	N/A
	Área Administrativa de Siniestros	Documentación de Identificación	4. Valida la Documentación de Identificación del Cliente esta información debe de cumplir con el numeral 5.7 "Tipos y características de los Datos y Documentos que se deben de integrar a los expedientes del Contratante, Asegurado y/o Beneficiario" de este Manual. 5. Verifica que los documentos no presenten tachaduras o enmendaduras, de lo contrario no se podrá realizar el pago y cotejará copias contra originales. 6. En caso de tener completo el expediente se libera el pago.	Correo electrónico
2. Conservación de Datos	Sistemas	Formato de Identificación en Siniestros / Documentación de Identificación	7. El resguardo y conservación de los datos y documentos se lleva a cabo por el área de Administración de Siniestros, estos registros serán conservados al menos por 10 años posteriores al término de la relación comercial.	SICAPS

## 5.5 Proveedor de Recursos

a. Criterios:

Tratándose de aquella persona que, sin ser el asegurado en una Operación con componente de inversión, aporta los recursos para dicho fin sin obtener los beneficios económicos y no se aportan en virtud de una prestación laboral, General de Salud recabará los siguientes datos que serán asentados en el Formato Ampliado llenando las secciones de Datos Generales del Cliente y Proveedor de Recursos con los siguientes datos:

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 30 de 84



N°	Datos y Documentos	Dato / Documento	Personas Físicas	Personas Morales
1	Nombre / Denominación o Razón Social	Dato	Obligatorio	Obligatorio
2	Fecha de Nacimiento / Constitución	Dato	Obligatorio	Opcional
3	Nacionalidad	Dato	Obligatorio	Obligatorio
4	Domicilio	Dato	Obligatorio	Obligatorio
5	RFC / TIN	Dato	Obligatorio	Opcional
6	FIEL	Dato	Opcional	Opcional

b. Procedimiento:

Sociedad	General de Salud
Tema:	Proveedor de Recursos
Cumplimiento a las DCG	Capítulo II, Política de Identificación del Cliente, Tercera de las Disposiciones.

Procedimiento	Responsable	Formularios / Documentos	Descripción de Actividades	Sistema
1. Proveedor de Recursos	Cliente	Formato de Identificación del Cliente	1. Contesta dentro del Formato de Identificación del Cliente en la pregunta del Origen de los Recursos que su procedencia es de un Tercero.	N/A
	Agente / Mesa de Control	Formato de Identificación del Cliente / Cuestionario Ampliado	2. Identifica en el Formato de Identificación del Cliente que el campo Origen de los Recursos Proviene de un "Tercero". 3. Algún Colaborador detecta que la procedencia de los recursos con los que se paga la póliza proviene de un tercero. 4. Solicita al Cliente, llenar el Cuestionario Ampliado en la sección de Datos Generales del Cliente y Proveedor de Recursos, el cual se integrará en el expediente del cliente, debiéndose integrar los mismos datos e información del apartado "Proveedor de Recursos".	N/A

## 5.6 Identificación de Operaciones Contratadas a través de terceros:

a. Criterios:

Cuando General de Salud contrate operaciones a través de terceros, conviene por escrito, que ellos integren y conserven los expedientes de Identificación de los Clientes.

El tercero tendrá las obligaciones siguientes:

- i. Mantener los expedientes a disposición de General de Salud, para consulta y la de proporcionarlos oportunamente cuando sean requeridos.
- ii. Establecer mecanismos para verificar de manera aleatoria que se encuentran integrados de conformidad con estas políticas.
- iii. Conservar el expediente de identificación de trabajadores que dejen de prestar sus servicios para el tercero solicitante o contratante, así como cuando concluya la relación entre General de Salud y los terceros.

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 31 de 84



General de Salud ha implementado un Contrato con los Agentes que indica entre sus cláusulas los convenidos para la integración y conservación de los expedientes de identificación de los Clientes entre los cuales están:

- i. Medidas y prácticas razonables (tales como auditorías y visitas programadas, solicitud de informes, etc.) que en su caso así se considere necesario y le permitan a esta la verificación del correcto cumplimiento del Adendum.
- ii. El Agente se obliga a resguardar y garantizar la seguridad de los documentos e información que sirvan de base para celebrar un contrato de seguros. Los documentos e información se encontrarán en todo momento a disposición de General de Salud.
- iii. El Agente se obliga a digitalizar y cargar en los sistemas que le haya proporcionado General de Salud los documentos e información que sirvan de base para identificar al contratante, asegurado o beneficiario.
- iv. El Agente contará con el plazo improrrogable de 24 horas, para remitir a General de Salud por medios electrónicos la documentación e información que sirvan de base para celebrar un contrato de seguro.
- v. El Agente acepta y se obliga a recibir inspecciones, auditorías por parte de General de Salud por lo menos una vez al año, por lo cual podrá en cualquier momento y forma, verificar el adecuado cumplimiento por parte del Agente a las obligaciones que tiene éste último a su cargo.

**b. Procedimiento:**

Sociedad	General de Salud
Tema:	Identificación de operaciones contratadas a través de terceros
Cumplimiento a las DCG	Capítulo II, Política de Identificación de clientes, Quinta de las Disposiciones.

Procedimiento	Responsable	Formularios / Documentos	Descripción de Actividades	Sistema
1. Identificación a través de terceros	Agente	N/A	1. Solicita con la compañía iniciar una relación comercial.	N/A
	Subdirección Administrativa de Agentes	Contrato	2. Proporciona contrato para la lectura y firma por parte del Agente; en caso de dudas se explican las cláusulas.	N/A
	Agente	Contrato	3. En caso de estar de acuerdo firma el contrato. 4. En caso de no estar de acuerdo no se inicia la relación con el Agente.	N/A
	Subdirección Administrativa de Agentes	Contrato	5. Resguarda el contrato en el expediente del Agente.	N/A

**5.7 Tipos y características de los Datos y Documentos que se deben de Integrar a los expedientes del Contratante, Asegurado y/o Beneficiario.**

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 32 de 84





a. Criterios:

i. Identificación personal.

Documento original oficial emitido por autoridad competente vigente a la fecha de su presentación, que contenga la fotografía, firma y, en su caso, domicilio del propio Cliente, serán considerados para tales efectos:

1. Credencial para Votar.
2. Pasaporte.
3. Cédula Profesional.
4. Cartilla del Servicio Militar Nacional.
5. Certificado de Matrícula Consular.
6. Tarjeta Única de Identidad Militar.
7. Credenciales y Carnets de Afiliación al Instituto Mexicano del Seguro Social o del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
8. Tarjeta de Afiliación al Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores
9. Licencia para Conducir.
10. Credenciales Emitidas por Autoridades Federales, Estatales o Municipales.
11. Para persona nacional extranjera, se considera el pasaporte o documentación expedida por el Instituto Nacional de Migración que acredite la calidad migratoria.

ii. Documento con el que se acredite el carácter del Apoderado Legal.

El documento con el que se acredite el carácter de apoderado, en términos de la legislación aplicable al apoderado y la naturaleza del negocio, se considerarán:

1. Carta poder firmada ante dos testigos.
2. Copia certificada del testimonio o de la escritura constitutiva en la que consten las facultades conferidas al apoderado, con o sin datos de inscripción, según corresponda.
3. Tratándose de dependencias y entidades, copia certificada del nombramiento del servidor público que tenga facultades para contratar.
4. El documento que de acuerdo con la legislación del país de origen cumpla con los requisitos que su legislación o controles internos prevean.

iii. Comprobante de domicilio, serán aceptados como tales los siguientes:

1. Recibo que acredite el pago de alguno de los siguientes con una antigüedad no mayor a tres meses, contados a partir de la fecha de emisión:  
Suministros de Energía Eléctrica; Telefonía Residencial y Celular Sujeto a Plan de Pago; Gas Natural; Derechos por el Servicio de Suministro de Agua y de Pago del Impuesto Predial. Estados de Cuenta Bancarios.
2. Contrato de Arrendamiento, debidamente Inscrito ante la Autoridad Fiscal Correspondiente.
3. Comprobante de Inscripción ante el Registro Federal de Contribuyentes.
4. Testimonio o Copia Certificada que acredite que el Cliente es Legítimo Propietario del Inmueble que señaló como domicilio actual y permanente.
5. En el caso de personas físicas de nacionalidad extranjera sin residencia, deberán mostrar un documento que acredite domicilio en el lugar de residencia permanente.

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 33 de 84

## iv. Datos del Domicilio:

1. Para el caso de domicilio en territorio nacional, deberá estar conformado con los siguientes elementos: nombre de la calle, avenida o vía, debidamente especificada; número exterior y, en su caso, interior; colonia o urbanización; delegación, municipio o demarcación política que corresponda; ciudad o población, entidad federativa, estado y código postal;
2. Para el caso de domicilio en el extranjero, el domicilio deberá estar conformado con los siguientes elementos: nombre de la calle, avenida o vía, debidamente especificada; número exterior y, en su caso, interior; colonia o urbanización; delegación, municipio o demarcación política que corresponda; ciudad o población, entidad federativa, estado y código postal;
3. Tratándose de personas físicas que tengan su lugar de residencia en el extranjero y a la vez, cuenten con domicilio en territorio nacional en donde puedan recibir correspondencia, deberá asentarse en el expediente los datos relativos a dicho domicilio.

En caso de no contar con todos los elementos mencionados anteriormente, siempre y cuando en las entidades federativas, municipales y jurisdicciones extranjeras los datos, cuenten con las mismas características y validez que en los Estados Unidos Mexicanos, y que sean de carácter público conforme a la legislación aplicable, teniendo como opción, la de obtener las equivalencias que apliquen conforme a las entidades federativas, municipales y jurisdicciones extranjeras.

## v. Declaración:

General de Salud recaba de la persona física una "Declaración Firmada" incluida en el Formato de Identificación del Cliente, en la que conste que actúa a nombre y por cuenta propia o por cuenta de un tercero, según sea el caso, la cual deberá conservarse en el expediente del Cliente.

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 34 de 84

## 6. POLÍTICAS DE CONOCIMIENTO DEL CLIENTE.

De conformidad con lo estipulado en las Disposiciones, a continuación, se describen las presentes políticas de conocimiento del Cliente, las cuales contienen los criterios, medidas y procedimientos que se requieren para su debido cumplimiento:

### 6.1 Perfil Transaccional del Cliente

#### a. Criterios:

General de Salud define el perfil transaccional de cada uno de sus Clientes basado en los siguientes elementos considerados de manera conjunta o independiente. En caso de que la compañía lo determine, integrará algún otro criterio en el presente Manual:

- i. La información que proporcionen los Clientes y, en su caso, aquélla con que cuente General de Salud, respecto del monto, número, tipo, naturaleza y frecuencia de las Operaciones que comúnmente realizan dichos Clientes;
- ii. El origen y destino de los recursos involucrados;
- iii. En el conocimiento que tenga el Colaborador o funcionario de General de Salud, respecto de su cartera de Clientes.
- iv. En caso de que la Compañía lo determine podrá integrar cualquier otro criterio.

La aplicación de la política de conocimiento del Cliente se basa en el grado de riesgo transaccional que represente un Cliente, de tal manera que, cuando el grado de riesgo sea mayor, se recabará mayor información sobre su actividad preponderante, así como realizar una supervisión más estricta a su comportamiento transaccional.

Para tales efectos, General de Salud cuenta con un sistema de alertas que le permite dar seguimiento y detectar oportunamente cambios en el comportamiento transaccional de sus Clientes y, en su caso, adoptar las medidas necesarias, entre las cuales se incluyen de forma enunciativa y no limitativa, y previo análisis de las condiciones que hayan dado origen a dichos cambios, las siguientes:

- Reclasificación del grado de riesgo del cliente.
- Presentación al Comité de la operación para efectos de dictamen como operación inusual, o en su caso, como interna preocupante.

La información relativa a la clasificación de grado de riesgo del Cliente está incluida en el sistema de alertas del sistema automatizado con que cuenta General de Salud, a fin de evaluar la transaccionalidad y detectar inconsistencias entre la información proporcionada por el Cliente y el monto de las operaciones que realice.

#### b. Procedimiento:

Sociedad	General de Salud
Tema:	Conocimiento y perfil transaccional del Cliente
Cumplimiento a las DCG	Capítulo III, Política de Conocimiento de clientes, Décima Cuarta, Décima, Décima Sexta de las Disposiciones.

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 35 de 84



Procedimiento	Responsable	Formularios / Documentos	Descripción de Actividades	Sistema
1. Conocimiento de Cliente	Agente / Emisor / Mesa de Control	N/A	1. Captura la información del cliente en el sistema.	Sistema Emisor
2. Perfil Transaccional	Analista de PLD	N/A	2. El Sistema analiza la información del Cliente, da seguimiento y detectar cambios en el comportamiento transaccional del cliente. 3. Verifica los casos que detecta el sistema en donde exista algún cambio significativo en el perfil transaccional y se generan alertas en el sistema. 4. Analiza los casos de acuerdo al Capítulo <i>Reporte de Operaciones</i> de este Manual.	Kernel KYC

## 6.2 Clasificación de Grado de Riesgo del Cliente.

### a. Criterios:

General de Salud clasifica a sus Clientes por su grado de riesgo, establecidos en dos clasificaciones: alto riesgo y bajo riesgo.

La Compañía cuenta con un sistema automatizado que, a través de una matriz de riesgo cargada en el mismo, califica y asigna el grado de riesgo a los clientes, tomando en cuenta los antecedentes del Cliente, la actividad o giro del negocio, la nacionalidad, el lugar de su residencia o estado, el origen y destino de los recursos y las demás circunstancias que determine la Aseguradora.

La Compañía clasifica a sus Clientes en un grado de riesgo, al inicio de la relación comercial considerando la información que proporcionen en ese momento, relativa a los montos máximos mensuales de las Operaciones que los propios Clientes estimen realizar, para determinar su perfil transaccional inicial. Con independencia de lo anterior, la Compañía cuenta con un sistema de alertas con objeto de evaluar la transaccionalidad y detectar inconsistencias entre la información proporcionada por el Cliente y el monto de las Operaciones que realiza.

Adicionalmente la Compañía considera los siguientes criterios para clasificar a los Clientes por grado de riesgo:

Grado de Riesgo	Criterios
<b>Bajo Riesgo</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pólizas de bajo riesgo en moneda nacional o dólares.</li> <li>2. Con nacimiento o constitución en México.</li> <li>3. Persona Políticamente Expuesta de nacionalidad mexicana.</li> <li>4. Que su actividad económica no implique manejo de efectivo.</li> <li>5. Constituidos y con residencia en México.</li> <li>6. Con domicilio en un Estado de media y baja incidencia delictiva.</li> <li>7. Con primas menores o iguales a los US \$2,500 o su equivalente en M.N.</li> <li>8. Dependencias y Entidades Públicas Federales, Estatales, Municipales y Empresas del Sector Financiero.</li> </ol>

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 36 de 84

<b>Alto Riesgo</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Clientes no residentes en el país que operen seguros con componente de inversión en moneda extranjera.</li> <li>2. Clientes con nacionalidad en jurisdicciones de alto riesgo de acuerdo a GAFI.</li> <li>3. Personas Políticamente Expuestas extranjeras.</li> </ol>
--------------------	---

General de Salud identificará de acuerdo con lo señalado en el inciso I) del apartado 5.3.3 Primas Mayores a los US \$7,500 o su equivalente en Moneda Nacional de este Manual a los clientes Personas Políticamente Expuestas de nacionalidad mexicana con el fin de determinar si el comportamiento transaccional corresponde razonablemente con las funciones, nivel y responsabilidad de dichas personas, de acuerdo con el conocimiento e información de que disponga.

### 6.3 Reclasificación de Grado de Riesgo del Cliente.

#### a. Criterios:

General de Salud lleva a cabo, dos evaluaciones de la transaccionalidad del Cliente por año calendario, de acuerdo con las Disposiciones, a fin de determinar si resulta o no necesario modificar el perfil de éste, así como clasificarlo en un grado de riesgo diferente al considerado.

Los supuestos en que se considera un cambio en el perfil transaccional del Cliente son los siguientes:

- i. Detecte cambios significativos en su comportamiento transaccional habitual, sin que exista causa justificada para ello.
- ii. Surjan dudas acerca de la veracidad o exactitud de los datos o documentos proporcionados por el propio Cliente, y
- iii. Cualquier actividad o conducta que se haya detectado del Cliente por cualquier Colaborador o por el Oficial de Cumplimiento y que amerite una identificación ampliada, lo anterior, de acuerdo con los resultados del análisis que, en su caso, realice General de Salud, para lo cual, deberá verificar y solicitar la actualización tanto de los datos como de los documentos de identificación.

Como resultado de las evaluaciones del grado de riesgo efectuadas dos veces por año calendario señaladas anteriormente, se reclasificará al Cliente en el grado de riesgo superior, es decir, de bajo riesgo a alto riesgo, cuando se encuentre en alguno de los supuestos previos; o bien, cualquier actividad o conducta que se haya detectado del Cliente por cualquier Colaborador o por el Oficial de Cumplimiento y que amerite la reclasificación.

En las Operaciones que realicen los Clientes que hayan sido clasificados de alto riesgo, General de Salud:

- i. Adoptará medidas razonables para conocer el origen de los recursos;
- ii. Obtendrá los datos:
  - a) Respecto del cónyuge y dependientes económicos del Cliente, así como de las sociedades y asociaciones con las que mantenga vínculos patrimoniales, para el caso de personas físicas.
  - b) De la estructura corporativa y de los principales accionistas, tratándose de personas morales, y

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 37 de 84



iii. Obtendrá los datos y documentos:

- a) Respecto del cónyuge y dependientes económicos, tratándose de clientes Personas Políticamente Expuestas Extranjeras, así como de las sociedades y asociaciones con las que éste mantenga vínculos patrimoniales.

En este sentido, General de Salud debe:

- I. Conocer la estructura corporativa y los accionistas o socios que ejerzan el control de Clientes personas morales mercantiles que sean clasificadas como de alto riesgo, requerirá información relativa a la denominación, nacionalidad, domicilio, objeto social y capital social de las personas morales que conforman el Grupo Empresarial o, en su caso, los Empresariales que integran al Consorcio del que forme parte el Cliente.
- II. Identificar a quienes tengan el control de sociedades o asociaciones civiles que sean clasificadas como de alto riesgo, independientemente del porcentaje del haber social con el cual participen en la sociedad o asociación.

Tratándose de Clientes Personas Morales cuyas acciones representativas de su capital social o títulos de crédito que representen dichas acciones se encuentren inscritas en el Registro Nacional de Valores, General de Salud no estará obligado a recabar los datos de identificación antes mencionados, toda vez que se encuentran sujetas a Disposiciones sobre revelación de información.

General de Salud aplicará a los Clientes, que hayan sido catalogados como de alto Riesgo, un Cuestionario Ampliado para Obtener la Información descrita anteriormente.

#### **6.4 Verificación Anual de los Expedientes de Identificación de los Clientes de Alto Riesgo.**

##### **a. Criterio:**

General de Salud verificará cuando menos una vez al año, que los expedientes de Identificación de los Clientes clasificados como de alto riesgo cuenten con todos los datos y documentos indicados en este Manual, así mismo se encuentren actualizados con los datos y documentos a que se refieren las Disposiciones y el presente Manual.

#### **6.5 Visita a Domicilio.**

##### **a. Criterio:**

El supuesto para realizar la Visita al Domicilio del Cliente será en caso de que el Comité así lo determine, en virtud del análisis de la transaccionalidad del Cliente; con el objeto de integrar debidamente los expedientes y actualizar los datos y documentos correspondientes, dejando evidencia en el expediente del cliente.

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 38 de 84

## 6.6 Aprobación de Clientes de Alto Riesgo.

### a. Criterios:

Para iniciar o continuar una relación comercial con Clientes que, por sus características, pudiesen generar un alto riesgo para General de Salud, obtendrá la aprobación, por escrito o en forma electrónica, del director general o de un directivo que ocupe un cargo dentro de los tres niveles jerárquicos inferiores al de aquél.

El Oficial de Cumplimiento debe tener conocimiento de aquellos Contratos que puedan generar un alto riesgo para la Compañía, para efecto de hacerlos del conocimiento del Comité y a su vez cuente con elementos suficientes para dictaminar, en su caso, como Operaciones Inusuales.

### b. Procedimiento:

Sociedad	General de Salud
Tema:	Grado de Riesgo
Cumplimiento a las DCG	Capítulo III, Política de Conocimiento de clientes, Décima Quinta, Décima Séptima, Décima Octava, Décima Novena, Vigésima y Vigésima Primera de las Disposiciones.

Procedimiento	Responsable	Formularios / Documentos	Descripción de Actividades	Sistema
1. Clasificación del Grado de Riesgo	Analista de PLD	Reporte de grado de riesgo del cliente	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Genera y exporta reporte del grado de riesgo del cliente.</li> <li>2. Revisa la información del reporte del grado de riesgo del cliente, identifica a los clientes clasificados como de alto riesgo.</li> <li>3. Solicita datos y documentos adicionales a los clientes identificados como de alto riesgo.</li> </ol>	Kernel KYC / Correo electrónico
	Analista de Identificación del Cliente / Analista de Identificación del Cliente	Cuestionario Ampliado	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Solicita mayor información (datos y documentos al cliente) y el llenando del Cuestionario Ampliado de acuerdo con el apartado de "Datos Adicionales para Clientes clasificados como de alto riesgo" de este Manual.</li> <li>5. Completa el expediente del Cliente e ingresa los datos adicionales en el sistema.</li> </ol>	Correo electrónico / Sistema Emisor
	Analista de PLD	Cuestionario Ampliado / Reporte de grado de riesgo del cliente	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Verifica que se cumplan con los datos y documentos requeridos.</li> <li>7. Genera reporte de grado de riesgo del cliente.</li> <li>8. Verifica en el reporte si él cliente continua en el reporte como de alto riesgo después de recabar mayor información.</li> <li>9. Solicita autorización del Cliente de alto riesgo.</li> </ol>	Correo electrónico / Kernel KYC
2. Autorización de Cliente de Alto Riesgo	Director de Ventas	Cuestionario Ampliado	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Recibe solicitud de autorización del Cliente de alto riesgo.</li> <li>11. Revisa la información del Cliente.</li> <li>12. Autoriza o declina negocio con el Cliente. En caso de declinar notifica que se debe cancelar el negocio.</li> </ol>	Correo electrónico

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 39 de 84

			En caso de aceptarlo, envía la autorización del negocio con Cliente de Alto Riesgo.	
	Analista de PLD	Formato de Identificación, documentos y Cuestionario Ampliado	13. Recibe notificación y presenta información de Clientes autorizados y clasificados como de alto riesgo al Oficial de Cumplimiento. 14. En caso de rechazo notifica a Identificación del Cliente.	Sistema Emisor
3. Informe al Comité y Visita al Domicilio	Oficial de Cumplimiento	N/A	15. Presenta información de Clientes de alto riesgo al Comité a título informativo.	Correo electrónico
	Comité de Comunicación y Control	Minuta de Comité	16. Analiza a los Clientes de alto riesgo. 17. Solicita en los casos en que así lo requiera una visita al domicilio del cliente, con el objeto de integrar el expediente, actualizar los datos y documentos correspondientes.	N/A
4. Reclasificación del Grado de Riesgo	Oficial de Cumplimiento	N/A	18. Establece fechas para la evaluación. Al menos dos evaluaciones de la transaccionalidad del Cliente por año calendario.	N/A
	Analista de PLD	N/A	19. Ejecuta el proceso de evaluación de riesgo 20. Genera y exporta el Reporte de Clientes. 21. Revisa la información del reporte del grado de riesgo. 22. Genera y envía informe.	Kernel KYC / Correo electrónico
	Oficial de Cumplimiento	Cuestionario Ampliado	23. Recibe informe y analiza Clientes con cambios en el grado de riesgo de bajo a grado alto 24. En caso de existir cambios solicita actualización de datos y documentos de estos clientes con cambios en el grado de riesgo de bajo a alto.	Excel
	Analista de identificación del Cliente / Mesa de Control	Cuestionario Ampliado	25. Solicita información del Cliente y actualiza expediente.	Sistema Emisor
	Analista de PLD	Cuestionario Ampliado / Documentación de Identificación	26. Resguarda la evidencia del informe en la carpeta compartida.	N/A
	Oficial de Cumplimiento	Minuta de Comité	27. Presenta información de Clientes de alto riesgo al Comité de Comunicación y Control a título informativo.	N/A
5. Listas Negras	Analista de PLD	Cédula de Análisis	28. Revisa diariamente las notificaciones o alertas del sistema de coincidencias de Clientes con listas Negras y PEP's. 29. Analiza los casos de acuerdo con los criterios para validación de Clientes en Listas. • En caso de coincidencias de falsos positivos se dictaminará la operación en el sistema con las razones o justificaciones para descartar a la persona. • En caso de no descartar se realiza una búsqueda complementaria en fuentes externas. 30. Guarda registro evidencia en el sistema. En caso de identificarse a los clientes como PEP se solicitará se	Kernel KYC

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 40 de 84



			<p>complementen datos y documentos de la persona.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En caso de Identificarse como 24 horas se notifica inmediatamente al Oficial de Cumplimiento. Guarda registro y evidencia en el sistema.</li> </ul> <p>31. Realiza búsqueda complementaria en fuentes externas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En caso de no descartar se informa al Oficial de Cumplimiento junto con el análisis y documentación soporte.</li> </ul>	
	Oficial de Cumplimiento	Cédula de Análisis Reporte de Operaciones Inusuales / Internas Preocupantes	<p>32. Recibe y analiza la información del caso para descartar o reportar. En caso de descartar se informa al Analista de PLD, enviando las razones o justificaciones para descartar la operación.</p> <p>33. En caso de no Descartar se notifica la recomendación de no iniciar relación comercial para clientes nuevos y con clientes con contratos vigentes se notifica la recomendación de cancelar la(s) póliza(s).</p> <p>34. Genera y envía Reporte de 24 horas conforme al Capítulo <i>Reporte de Operaciones</i>.</p>	Kernel KYC
	Dirección	Resultado de la alerta	35. Analiza la recomendación efectuada por el Oficial de Cumplimiento y tomará la decisión de iniciar, continuar o cancelar la relación comercial.	Correo electrónico
5.1. Clasificación PEP extranjero	Analista de PLD	Formato de Identificación del Cliente	<p>36. El sistema detecta una coincidencia del Cliente como PEP y cambia el estatus del Cliente.</p> <p>37. La información del Cliente es validada identificando que se trata de Cliente PEP de nacionalidad extranjera.</p> <p>38. El Cliente será clasificado como de alto riesgo y seguirá los puntos 1, 2 y 3 de este procedimiento.</p>	Sistema Emisor
6. Verificación anual de expedientes de Alto Riesgo	Identificación de Clientes	Cuestionario Ampliado / Documentos de Identificación	<p>39. Verifica cuando menos una vez al año, que los expedientes de identificación de los Clientes clasificados como de alto riesgo cuenten con todos los datos y documentos, así como que estos se encuentren actualizados.</p> <p>40. Solicita al Cliente datos y documentos que no se encuentren actualizados a los clientes.</p> <p>41. Modifican en el sistema los nuevos datos y documentos proporcionados por el Cliente.</p>	Sistema Emisor

## 6.7 Propietario Real.

### a. Criterios:

Cuando General de Salud, cuente con información basada en indicios o hechos ciertos acerca de que alguno de los Clientes actúa por cuenta de otra persona, sin que lo haya declarado previo al

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 41 de 84



inicio de la relación comercial, deberá solicitar al Cliente de que se trate, información que le permita identificar al Propietario Real de los recursos involucrados en la operación respectiva, sin perjuicio de los deberes de confidencialidad frente a terceras personas que dicho Cliente haya asumido por vía convencional.

En el supuesto previsto en el párrafo anterior, como en el caso de que surjan dudas acerca de la veracidad o autenticidad de los datos o documentos proporcionados por el Cliente para efectos de su identificación, o bien, de su comportamiento transaccional, General de Salud, deberá:

- I. Llevar a cabo un seguimiento puntual e integral de las operaciones que dicho Cliente realice;
- II. En su caso, someter las operaciones a consideración del Comité, quien deberá dictaminar y, en el evento de que así proceda, emitir el reporte de operación Inusual correspondiente,
- III. Verificar y solicitar la actualización tanto de los datos como de los documentos de identificación, entre otras medidas que juzguen convenientes.

Para fortalecer la identificación de los Propietarios Reales, la Aseguradora deberá:

- I. Conocer la estructura corporativa y los accionistas o socios que ejerzan el Control de Clientes personas morales cuando sean clasificada como de alto Riesgo.
- II. Identificar al Grupo Empresarial o, en su caso, los Grupos Empresariales que integran al Consorcio del que forme parte el Cliente.
- III. Identificar a quienes tengan el Control de sociedades o asociaciones civiles que sean clasificadas como de alto Riesgo, independientemente del porcentaje del haber social con el cual participen en la sociedad o asociación, y

La Compañía ha desarrollado un Cuestionario Ampliado que le permite identificar al Propietario Real de los recursos involucrados en la operación.

b. Procedimiento:

Sociedad	General de Salud
Tema:	Propietario Real
Cumplimiento a las DCG	Capítulo III, Política de Conocimiento de clientes, Vigésima Cuarta de las Disposiciones.

Procedimiento	Responsable	Formularios / Documentos	Descripción de Actividades	Sistema
1. Propietario Real	Agente / Mesa de Control / Identificación del Cliente	Cuestionario Ampliado	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Detecta algún indicio o hecho cierto acerca de que el Clientes actúa por cuenta de otra persona.</li><li>2. Identifica en el Formato de Identificación del Cliente que el cliente ha declarado que los recursos con los que pagará la prima provienen de un tercero.</li><li>3. Solicita el llenado del Cuestionario Ampliado de la sección datos generales y Propietarios Reales, el cual se integrará en el expediente del cliente.</li></ol>	N/A

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 42 de 84

## 6.8 Cuentas Concentradoras.

### a. Criterios:

En virtud de que General de Salud, es titular de una o más cuentas concentradoras, deberá observar las obligaciones dispuestas al respecto por las Disposiciones, se debe de observar lo siguiente:

- Aplicar respecto de sus Clientes que efectúen transacciones en las cuentas concentradoras, las políticas y medidas de identificación y conocimiento previstas en este Manual;
- Dar seguimiento a todas las transacciones realizadas en dichas cuentas concentradoras, y para tal efecto, verificar que la institución bancaria que lleve la cuenta concentradora le reporte, entre los datos de las transacciones que se realicen en dichas cuentas concentradoras, el tipo de instrumento monetario utilizado en cada una de ellas, y,
- Reportar a la Secretaría en los términos de las Disposiciones, y conforme a la información que le proporcionen las Institución Bancaria que manejan las cuentas concentradoras, las Operaciones Relevantes, las Operaciones Inusuales y las Operaciones Internas Preocupantes que correspondan en relación con sus Clientes que intervengan en dichas cuentas concentradoras.

Las operaciones por pagos de pólizas que se realicen en las cuentas concentradoras que la institución tenga se replicaran en el sistema, asentando el instrumento monetario con el que se realizó la operación.

El sistema automatizado detectará las operaciones que cumplan los parámetros establecidos, en caso de proceder alguno de los supuestos previstos, se generarán los reportes de operaciones relevantes, inusuales, según sea el caso.

### b. Procedimiento

Sociedad	General de Salud
Tema:	Cuentas Concentradoras
Cumplimiento a las DCG	Capítulo III, Política de Conocimiento de clientes, Cuarta y Décima Quinta de las Disposiciones

Procedimiento	Responsable	Formularios / Documentos	Descripción de Actividades	Sistema
1. Cuenta Concentradora	Tesorería	N/A	1. Registra las operaciones de los Clientes en el Sistema Emisor las cuales se reflejan en el sistema.	Sistema Emisor Kernel KYC
	Analista de PLD	Reporte de Operaciones	2. Extrae del sistema el reporte de las Operaciones Relevantes, así como el de posibles Operaciones Inusuales. 3. Identifica las Operaciones Relevantes, así como las posibles Operaciones Inusuales. 4. Envía reporte al área de Tesorería para la confirmación de Operaciones Relevantes.	Kernel KYC
	Tesorería	Reporte de Operaciones	5. Confirma las operaciones e Informa al Oficial de Cumplimiento.	Correo electrónico
	Analista de PLD	Reporte de Operaciones	6. Informa al Oficial de Cumplimiento de las alertas y proporciona el análisis efectuado.	Correo electrónico

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 43 de 84



7. Continúa con el Procedimiento del Capítulo de *Reporte de Operaciones*.

**6.9 Mecanismos para dar seguimiento y, en su caso, agrupar las Operaciones que, en lo individual, realicen los Clientes en efectivo:**

a. Criterios:

General de Salud no recibe pagos en efectivo en caja, sin embargo, dará seguimiento y agrupará las operaciones que, en lo individual, realicen los Clientes en efectivo en cuentas concentradoras como sigue:

- i. En moneda extranjera o con cheques de viajero, por montos iguales o superiores a US \$ 500.00, o su equivalente en la moneda extranjera de que se trate.
- ii. Con pesos de los Estados Unidos Mexicanos que, en lo individual, realicen los clientes, por montos superiores a los \$300,000.00 (trescientos mil pesos 00/100 M.N.), cuando sean personas físicas, o por montos superiores a \$500,000.00 (quinientos mil pesos 00/100 M.N.), cuando sean personas morales.

General de Salud cuenta con un sistema automatizado que permite la agrupación y genera alertas de las operaciones de los clientes que tengan operaciones en cuentas concentradoras con los criterios anteriores.

**6.10 Registro de los Clientes que realicen las Operaciones señaladas en el numeral anterior, con el objeto de identificarlos, conocer su transaccionalidad y contar con mayores elementos para emitir los reportes.**

a. Criterio:

General de Salud cuenta con un sistema automatizado que permite la agrupación y seguimiento de las operaciones de los clientes mediante los depósitos en cuentas concentradoras, de acuerdo a los montos señalados en el numeral anterior, de los cuales se extrae la información mediante un reporte de información y el cual consta como registro de clientes.

**6.11 Mecanismos de Escalamiento de Aprobación Interna, tratándose de Operaciones en efectivo que realicen los clientes:**

a. Criterios:

General de Salud no recibe depósitos en efectivo en cajas, por tal motivo no realiza la aprobación previo a la realización de operaciones en efectivo con las siguientes características:

- I. Operaciones realizadas por personas físicas en moneda nacional por montos superiores a los \$300,000.00 (trescientos mil pesos 00/100 M.N.).

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 44 de 84



- II. Operaciones realizadas por personas físicas con cualquier tipo de moneda extranjera por montos superiores a los diez mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en la moneda extranjera de que se trate.
- III. Operaciones realizadas por personas morales en moneda nacional por montos superiores a \$500,000.00 (quinientos mil pesos 00/100 M.N.).
- IV. Operaciones realizadas por personas morales con cualquier tipo de moneda extranjera por montos superiores a los cincuenta mil dólares de los Estados Unidos de América.

**6.12 Mecanismos de seguimiento y de agrupación de montos de Operaciones más estrictos, respecto de aquellos Clientes que realicen Operaciones durante un mes calendario en efectivo.**

a. Criterios:

General de Salud no recibe depósitos en efectivo en caja, sin embargo, dará seguimiento y agrupará las operaciones que, en lo individual, realicen los Clientes durante un mes calendario en efectivo en cuentas concentradoras como sigue:

- i. En moneda nacional, por un monto acumulado igual o superior a un millón de pesos.
- ii. En moneda extranjera, por un monto acumulado, durante un mes calendario, igual o superior al equivalente a cien mil dólares de los Estados Unidos de América.

General de Salud cuenta con el sistema automatizado que permite la agrupación y seguimiento de las operaciones de los clientes mediante depósitos en cuentas concentradoras, en caso de que superen un monto acumulado igual o superior a un millón de pesos y por un monto acumulado, durante un mes calendario, igual o superior a cien mil dólares.

b. Procedimiento:

Sociedad	General de Salud
Tema:	Seguimiento y Agrupación de Operaciones
Cumplimiento a las DCG	Capítulo III, Política de Conocimiento de clientes, Décima Quinta, Décima Séptima de las Disposiciones.

Procedimiento	Responsable	Formularios / Documentos	Descripción de Actividades	Sistema
1. Seguimiento y Agrupación de Operaciones	Gerencia Corporativa de Cumplimiento	N/A	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Genera reporte de operaciones en efectivo dentro de los primeros 3 días hábiles siguientes al cierre del mes.</li> <li>2. Verifica y analiza los casos que superen los montos iguales o superiores a \$500.00 dólares y en su conjunto alcancen o excedan los 10,000.00 dólares tomando en cuenta sus pólizas en un mes calendario.</li> <li>3. Verifica y analiza los casos por un mismo cliente utilizando cualquier instrumento financiero, que en lo individual o sumatoria sean mayores a \$300,000.00 MXN para personas físicas o \$500,000.00 para personas morales sin importar</li> </ol>	Kernel KYC

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 45 de 84



Manual de Operación para Prevenir, Detectar y Reportar Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita y Financiamiento al Terrorismo

JURÍDICO

CUMPLIMIENTO

			<p>que sea una o varias pólizas en un mes calendario.</p> <p>4. Verifica y analiza los casos con operaciones realizadas por un mismo cliente utilizando cualquier instrumento financiero, que en lo individual o sumatoria sean mayores o iguales a \$1,000,000.00 MXN o \$100,000.00 USD, sin importar que sea una o varias pólizas en un mes calendario.</p> <p>5. En caso de ser necesario solicita documentación soporte de la(s) operación(es) a Tesorería.</p> <p>6. Envía reporte al Oficial de Cumplimiento, así como la documentación soporte de la operación en caso de requerir.</p>	
2.-Reporte	Oficial de Cumplimiento	N/A	7. Recibe y analiza el reporte de operaciones realizadas en efectivo, en caso de existir operaciones inusuales de clientes se continua con el Capítulo de <i>Reporte de Operaciones</i> .	Kernel KYC

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 46 de 84



## 7. REPORTE DE OPERACIONES

### 7.1 Operaciones Relevantes.

#### a. Criterios:

General de Salud, remite a la Secretaría, por conducto de la Comisión, dentro de los diez primeros días hábiles de los meses de enero, abril, julio y octubre de cada año, a través de medios electrónicos y en el formato oficial que para tal efecto expida la Secretaría, conforme a los términos y especificaciones señalados por esta última, un reporte por todas las Operaciones Relevantes que sus Clientes hayan realizado en los tres meses anteriores a aquél en que deban presentarlo, incluyendo las que hayan efectuado en las Cuentas Concentradoras de las que sea titular.

En el caso de los Clientes que no hayan realizado Operaciones Relevantes durante el trimestre que corresponda, General de Salud remitirá en los términos y bajo el formato señalado en el párrafo anterior, un reporte en el que sólo llenará los campos relativos a la identificación de la propia Aseguradora, al tipo de reporte y al período del mismo, dejando vacío el resto de los campos contenidos en el referido formato.

Cuando resulte necesario, los Agentes están obligados a entregar a General de Salud la información necesaria para que se puedan generar los reportes de Operaciones Relevantes.

#### b. Procedimiento:

Sociedad	General de Salud
Tema:	Reporte de Operación Relevante
Cumplimiento a las DCG	Capítulo IV, Reporte de Operaciones Relevantes, Vigésima Séptima de las Disposiciones.

Procedimiento	Responsable	Formularios / Documentos	Descripción de Actividades	Sistema
1.Revisión de Alertas	Analista de PLD / Tesorería	N/A	<ol style="list-style-type: none"> <li>De manera diaria revisa en el sistema las alertas emitidas.</li> <li>Confirma con el área de Tesorería las operaciones.</li> </ol>	Kernel KYC
2.Reporte y envió de Operaciones Relevantes	Analista de PLD	Reporte de Operaciones Relevantes	<ol style="list-style-type: none"> <li>Extrae trimestralmente la información del sistema.</li> <li>Resguarda el Reporte de Operaciones Relevantes en carpeta electrónica.</li> <li>Informa al Oficial de Cumplimiento.</li> <li>Genera reporte en el sistema del trimestre correspondiente e ingresa al sistema SEIVE con usuario y contraseña.</li> <li>Selecciona el producto a enviar.</li> <li>Carga al sistema SEIVE y envía el reporte.</li> <li>Genera acuse recibido por sistema.</li> <li>Presenta información de Reporte de Operaciones a los miembros del Comité a título informativo.</li> <li>Resguarda en carpeta electrónica al menos por 10 años desde la dictaminación de la operación, así como cualquier documentación soporte.</li> </ol>	Kernel KYC SEIVE

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 47 de 84



## 7.2 Operaciones Inusuales.

### a. Criterios:

Por cada Operación Inusual que General de Salud detecte, incluyendo las que se hayan efectuado en las Cuentas Concentradoras de las que sea titular, remitirá a la Secretaría, por conducto de la Comisión, el reporte correspondiente, dentro de un periodo que no exceda los sesenta días naturales contados a partir de que se genere la alerta por medio del sistema, correo electrónico o por el medio por el que se conozca la alerta, lo que ocurra primero.

General de Salud remitirá este reporte, a través de los medios electrónicos y en el formato oficial que para tal fin expida la Secretaría, conforme a los términos y especificaciones señalados por esta última.

En el evento de que General de Salud detecte una serie de operaciones realizadas por el mismo Cliente que guarden relación entre ellas como Operaciones Inusuales, o que estén relacionadas con alguna o algunas Operaciones Inusuales, o que complementen a cualquiera de ellas, describirá lo relativo a todas ellas en un solo reporte.

Los resultados del análisis del caso con base en los cuales se examinarán los antecedentes y propósitos de aquellas Operaciones que deban ser presentadas al Comité para efectos de su dictamen como Operaciones Inusuales.

Los resultados del análisis, señalados en el párrafo anterior, deberán constar por escrito y quedarán a disposición de la Secretaría y la Comisión, por lo menos durante diez años contados a partir de la celebración de la reunión del Comité en que se hayan presentado.

En el proceso de determinación de las Operaciones Inusuales, General de Salud considerará las guías elaboradas por la Secretaría, así como por organismos internacionales y agrupaciones intergubernamentales en materia de prevención y combate de operaciones con recursos de procedencia ilícita y del combate al financiamiento al terrorismo, de los que México sea miembro, y que dicha Secretaría proporcione.

En el supuesto de que una Operación Relevante sea considerada por General de Salud, como Operación Inusual, formulará, por separado, un reporte por cada uno de esos tipos de Operación.

Cuando resulte necesario, los Agentes de Seguros están obligados a entregar a General de Salud, la información necesaria para que puedan generar los reportes de Operaciones Inusuales.

## 7.3 Medidas para Identificar Posibles Operaciones Inusuales e Internas Preocupantes.

### a. Criterios:

Las presentes políticas contemplan los avances de los estándares internacionales, especialmente aquellos contenidos en la parte pertinente a las instituciones financieras referenciados en el Documento de Mejores Prácticas aplicables a los Reportes de Operaciones Inusuales e Internas Preocupantes.

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 48 de 84



Para efectos de determinar aquellas operaciones que sean inusuales, General de Salud considerará, entre otras, las siguientes circunstancias, con independencia de que se presenten en forma aislada o conjunta:

- I. Las condiciones específicas de cada uno de los Clientes, como son sus antecedentes, el grado de riesgo en que lo haya clasificado, así como su ocupación, profesión, actividad, giro del negocio u objeto social correspondiente;
- II. Los tipos, montos, frecuencia y naturaleza de las operaciones que comúnmente realicen los Clientes, la relación que guarden con los antecedentes y la actividad económica conocida de ellos;
- III. Los montos inusualmente elevados, la complejidad y las modalidades no habituales de las operaciones que realicen los Clientes;
- IV. Las operaciones realizadas por un mismo Cliente, siempre que las mismas no correspondan a su perfil transaccional o que se pueda inferir que se fraccionan para evitar ser detectadas por General de Salud, para efectos de las Disposiciones;
- V. Los usos y prácticas de seguros y mercantiles;
- VI. Cuando los Clientes se nieguen a proporcionar los datos o documentos de identificación correspondientes, o cuando se detecte que presentan información que pudiera ser apócrifa o datos que pudieran ser falsos;
- VII. Cuando los Clientes intenten sobornar, persuadir o intimidar al personal de la Aseguradora, con el propósito de lograr su cooperación para realizar actividades u Operaciones Inusuales o se contravengan las Disposiciones, otras normas legales o las políticas, criterios, medidas y procedimientos de General de Salud, en la materia;
- VIII. Cuando los Clientes pretendan evadir los parámetros con que cuenta General de Salud, para reportar las operaciones a que se refieren las Disposiciones;
- IX. Cuando se presenten indicios o hechos extraordinarios respecto de los cuales General de Salud, no cuente con una explicación, que den lugar a cualquier tipo de suspicacia sobre el origen, manejo o destino de los recursos utilizados en las operaciones respectivas, o cuando existan sospechas de que dichos indicios o hechos pudieran estar relacionados con actos, omisiones u operaciones que pudieran favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para la comisión de los delitos previstos en los artículos 139 ó 148 Bis del Código Penal Federal, o que pudiesen ubicarse en los supuestos del artículo 400 Bis del mismo ordenamiento legal;
- X. Cuando las operaciones que los Clientes pretendan realizar involucren países o jurisdicciones:
  - i. Que la legislación mexicana considera que aplican regímenes fiscales preferentes, o
  - ii. Que, a juicio de las autoridades mexicanas, organismos internacionales o agrupaciones intergubernamentales en materia de prevención de operaciones con recursos de procedencia ilícita o el combate al financiamiento al terrorismo de los que México sea miembro, no cuenten con medidas para prevenir, detectar y combatir dichas operaciones, o bien, cuando la aplicación de dichas medidas sea deficiente;
- XI. Cuando se presuma o existan dudas de que un Cliente opera en beneficio, por encargo o a cuenta de un tercero, sin que lo haya declarado a General de Salud, de acuerdo con lo señalado en las Disposiciones;
- XII. Las condiciones bajo las cuales operan otros Clientes que hayan señalado dedicarse a la misma actividad, profesión o giro mercantil, o tener el mismo objeto social;
- XIII. El tipo de riesgo que se constituye como base del contrato del Cliente, la realización del riesgo, o la liquidación del siniestro;
- XIV. Las diversas operaciones correspondientes a primas excedentes, aportaciones adicionales, montos o cualquier otro similar para ahorro e inversión, que sumadas sean

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 49 de 84



- iguales o excedan el equivalente a diez mil dólares de los Estados Unidos de América, dentro de un mes calendario;
- XV. Solicitud de una póliza por parte de una persona que desea tener el carácter de Cliente, desde una plaza distinta, donde una póliza similar puede ser conseguida;
- XVI. La terminación o cancelación anticipada de un contrato u operación, especialmente si ello ocasiona una pérdida y si la devolución del dinero es solicitada en efectivo o a nombre de un tercero;
- XVII. La transferencia del beneficio de una póliza a una tercera persona aparentemente no relacionada;
- XVIII. Intento de usar un cheque emitido por una tercera persona para adquirir una póliza;
- XIX. Cuando una persona que desea tener el carácter de Cliente muestra poco interés por el costo de la póliza, pero mucho más interés en la terminación anticipada del Contrato, y
- XX. Cuando el Contratante o Asegurado se niegue a proveer la información y documentación requerida para celebrar una operación, proveyendo información mínima, ficticia o que les es muy difícil verificar.

Asimismo, General de Salud ha adoptado las políticas referenciadas en el documento de Mejores Prácticas aplicables a los reportes de operaciones inusuales e internas preocupantes y lo establecido en el Procedimiento para la Generación y Envío de Operaciones Relevantes, Inusuales e Internas Preocupantes.

En dichos documentos se establecen las posibles conductas relacionadas con Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo u otros delitos relacionados a estos, así mismo, se buscar generar reportes con un análisis integral y los elementos concluyentes que determinan la operativa inusual detectada para el envío a la autoridad.

#### b. Procedimiento

Sociedad	General de Salud
Tema:	Reporte de Operación Inusual y de Interna Preocupante
Cumplimiento a las DCG	Capítulo V, Otras Obligaciones, Vigésima Octava, Vigésima Novena y Trigésima de las Disposiciones.

Procedimiento	Responsable	Formularios / Documentos	Descripción de Actividades	Sistema
1. Denuncia o Alerta	Cliente	N/A	1. Realiza Operación.	N/A
	Colaborador	N/A	2. Denuncia o genera alerta de operación inusual.	Buzón de Denuncia / Correo electrónico
	Analista de PLD	Documentación soporte del análisis	3. Ingresa diariamente al sistema. 4. Revisa notificaciones de alerta del sistema o en correo electrónico. 5. Consulta y analiza cada una de las alertas para descartar, describiendo el resultado del análisis. 6. En caso de descartarse se resguarda en el sistema el resultado y las pantallas de la consulta. 7. En caso de no descartarse, elabora una cédula de análisis y comunica al Oficial de Cumplimiento junto con la documentación soporte del análisis de la operación detectada.	Kernel KYC / Correo electrónico

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 50 de 84

2. Reporte de Operaciones Inusuales e Internas Preocupantes	Oficial de Cumplimiento	Cédula de análisis / Documentación soporte del análisis de operaciones	<p>8. Analiza la operación y la información soporte en caso de requerir más información solicita al Analista de PLD realizar una investigación complementaria.</p> <p>9. Analiza la información complementaria en caso de descartar la operación justifica las razones en el sistema y en caso de confirmar la inusualidad que presenta alguna de las circunstancias indicadas en el apartado “De las medidas para identificar posibles operaciones inusuales e internas preocupantes” genera el reporte para que el caso sea presentado al Comité junto con la documentación soporte del análisis de las operaciones.</p> <p>10. Somete al análisis de la posible operación inusual a dictamen del Comité.</p>	Kernel KYC
	Comité de Comunicación y Control	N/A	<p>11. Discute y analiza sobre la operación presentada.</p> <p>12. Dictamina la Operación.</p>	N/A
	Oficial de Cumplimiento	N/A	<p>13. Captura en el sistema el dictamen del Comité. En caso de que el dictamen del Comité haya sido no realizar el reporte de la operación a la autoridad, se documenta en el sistema las razones y se resguarda la documentación soporte de esta.</p>	Kernel KYC
3. Envío de Reporte a la Autoridad	Analista de Cumplimiento	Reporte de Operaciones Relevantes/ Inusuales / Internas Preocupantes	<p>14. En caso de que el Dictamen haya sido reportar a la Secretaría por Conducto de la Comisión genera reporte en el sistema e ingresa al sistema SEIVE con usuario y contraseña.</p> <p>15. Selecciona el producto a enviar a la Secretaría por conducto de la Comisión, carga el archivo al sistema SEIVE y envía el reporte.</p> <p>16. Del acuse recibido por el sistema del envío, descarga y resguarda en carpeta electrónica al menos por 10 años desde la dictaminación de la operación, así como cualquier documentación soporte.</p>	Kernel KYC / SEIVE

#### 7.4 Operaciones Inusuales de 24 horas.

##### a. Criterios:

General de Salud remitirá un reporte de Operación Inusual, cuando se percate de la realización de una operación de la que cuente con información basada en indicios o hechos concretos de que los recursos pudieran provenir de actividades ilícitas o estar destinados a favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para la comisión de los delitos previstos en los artículos 139 ó 148 Bis del Código Penal Federal, o que pudieran ubicarse en los supuestos del artículo 400 Bis del mismo ordenamiento.

El reporte será remitido dentro de las 24 horas contadas a partir de que General de Salud conozca dicha información y en el formato de reporte de Operación Inusual, en la columna de descripción de la operación, se insertará la leyenda “Reporte de 24 horas”.

De igual forma, en aquellos casos en que el Cliente respectivo no lleve a cabo la operación a que se refiere este apartado, General de Salud presentará a la Secretaría, por conducto de la Comisión, el reporte de Operación Inusual en los términos antes señalados.

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 51 de 84



Asimismo, General de Salud reportará como Operación Inusual, dentro del plazo de 24 horas señalado, cualquier operación que haya llevado a cabo con las personas vinculadas con el terrorismo o su financiamiento, o con otras actividades ilegales que se encuentren en las listas señaladas en la Disposición Quincuagésima Sexta de las Disposiciones, atendiendo lo dispuesto por la Guía para la elaboración y envío de reportes de Operaciones Inusuales clasificadas como “24 Horas”

General de Salud cuenta con un proveedor de listas que proporciona las listas oficialmente reconocidas que emiten organismos internacionales o autoridades de otros países, de personas vinculadas con el terrorismo o su financiamiento, o con otras actividades ilegales, las cuales son cargadas en el sistema automatizado de PLD y en caso de tener coincidencia genera una alerta.

Así mismo, General de Salud descarga las Listas proporcionadas por la autoridad mediante la página web de la CNSF relativa a guías, tipologías o listas de personas, empresas y/o entidades de países que pudieran estar vinculadas con la realización de operaciones con recursos de procedencia ilícita o de financiamiento de actividades terroristas de conformidad con lo previsto en las Disposiciones de Carácter General a que se refiere el Artículo 492 de la Ley, las cuales son cargadas en el sistema automatizado de PLD y en caso de tener coincidencia genera una alerta.

b. Procedimiento:

Sociedad	General de Salud
Tema:	Reporte de Operación 24 horas
Cumplimiento a las DCG	Capítulo V, Reportes De Operaciones Inusuales, Trigésima Primera de las Disposiciones.

Procedimiento	Responsable	Formularios / Documentos	Descripción de Actividades	Sistema
1.Alerta de operación 24 horas / Nota Periodística	Analista de PLD	Cédula de análisis	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisa las notificaciones de alertas en sistema y correo electrónico, o bien, de las listas o escenarios de riesgo. información que se haya dado a conocer en una nota periodística.</li> <li>2. Analiza las operaciones alertadas y se identifica posible operación de 24 horas.</li> <li>3. Realiza el envío del reporte dentro de las 24 horas siguientes a la detección.</li> <li>4. Elabora cédula de análisis y se presenta al Oficial de Cumplimiento junto con la documentación soporte del análisis de la operación detectada.</li> </ol>	Kernel KYC
2.-Análisis de operación 24 horas	Oficial de Cumplimiento	Documentación Soporte del análisis de las operaciones	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Analiza la operación y la información soporte. En caso de requerir más información solicita al Analista de PLD realizar una investigación complementaria.</li> <li>6. Analiza la información complementaria y en caso de descartar la operación justifica las razones en el sistema.</li> <li>7. En caso de confirmar la operación, genera el reporte junto con la documentación soporte del análisis de las operaciones.</li> </ol>	Kernel KYC
3.Envió de Reporte a la Autoridad	Oficial de Cumplimiento	Reporte de Operaciones 24 horas	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Ingresa al sistema SEIVE con usuario y contraseña.</li> <li>9. Selecciona el producto a enviar, carga al sistema SEIVE y envía el reporte.</li> <li>10. Del acuse recibido por el sistema del envío, descarga y resguarda en carpeta electrónica al menos por 10 años desde la dictaminación de la</li> </ol>	Kernel KYC / SEIVE

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 52 de 84



			operación, así como cualquier documentación soporte. 11. Presenta informe del Reporte de Operaciones a los miembros del Comité a título informativo.	
--	--	--	---	--

## 7.5 Reporte de Operaciones Internas Preocupantes

### a. Criterios:

Por cada Operación Interna Preocupante, incluyendo las relacionadas con las Cuentas Concentradoras que detecte General de Salud, ésta remitirá a la Secretaría, por conducto de la Comisión, el reporte correspondiente, dentro de un periodo que no exceda los sesenta días naturales contados a partir de que detecte esa operación, por medio de su sistema, modelo, proceso o de cualquier Colaborador de la misma, lo que ocurra primero.

Al efecto, General de Salud remitirá los reportes a que se refiere este apartado, a través de medios electrónicos y en el formato oficial que para tal efecto expida la Secretaría, conforme a los términos y especificaciones señalados por esta última.

General de Salud, para efectos de determinar aquellas operaciones que sean Internas Preocupantes, considerara, entre otras, las siguientes circunstancias, con independencia de que se presenten en forma aislada o conjunta:

- i. Cuando se detecte que algún Colaborador o Apoderado de la Aseguradora, mantiene un nivel de vida notoriamente superior al que le correspondería, de acuerdo con los ingresos que percibe de ella;
- ii. Cuando, sin causa justificada, algún Colaborador o Apoderado de la Aseguradora haya intervenido de manera reiterada en la realización de Operaciones que hayan sido reportadas como Operaciones Inusuales;
- iii. Cuando existan sospechas de que algún Colaborador o Apoderado de la Aseguradora pudiera haber incurrido en actos, omisiones u operaciones que pudiesen actualizar los supuestos previstos en los artículos 139, 148 Bis o 400 Bis del Código Penal Federal, y
- iv. Cuando, sin causa justificada, exista una falta de correspondencia entre las funciones que se le encomendaron al Colaborador o apoderado de la Aseguradora y las actividades que de hecho lleve a cabo.

Para la elaboración de reportes de Operaciones Inusuales y Operaciones Internas Preocupantes, General de Salud toma en cuenta las propuestas de mejores prácticas que da a conocer la Secretaría.

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 53 de 84



## 7.6 Atención de consultas y recepción de avisos realizados al Oficial de Cumplimiento respecto de posibles Operaciones Inusuales e Internas Preocupantes.

### a. Criterios:

Podrá presentar los avisos cualquier Colaborador de la Aseguradora o Agente de Seguros, que intervenga en la celebración de contratos con Clientes de cualquier tipo; así como en los casos en donde alguna de las personas antes enunciadas, tenga conocimiento fundado de que algún Colaborador y Apoderado de la Aseguradora, que por sus características pudiera contravenir, vulnerar o evadir la aplicación de lo dispuesto por la Ley o Disposiciones, puedan realizar los avisos correspondientes al Oficial de Cumplimiento.

Se recibirán, atenderán y resolverán los avisos generados al Oficial de Cumplimiento, brindando siempre una atención de manera eficaz, rápida y efectiva a los Colaboradores o Agente de Seguros que tengan conocimiento de posibles Operaciones Inusuales o Internas Preocupantes.

Se establece como medio para que cualquier Colaborador o Agente dé aviso al Oficial de Cumplimiento sobre hechos o actos susceptibles de ser considerados como constitutivos de Operaciones Inusuales u Operaciones Internas Preocupantes, así como de aquellas Operaciones que sean clasificadas como de alto riesgo el correo [oficialdecumplimiento@gseguros.com.mx](mailto:oficialdecumplimiento@gseguros.com.mx).

Con la finalidad de que se cuente con la confianza y libertad para dar aviso de dichos hechos o actos, las personas mencionadas no estarán obligadas a informar a su Jefe Directo, compañeros de trabajo, y en general, a ninguna otra persona acerca de los avisos que envíen. La información que reciba el Oficial de Cumplimiento será tratada con total confidencialidad e imparcialidad.

Se analizará la información, y si determinan elementos suficientes que ameriten la generación de un reporte de Operación Interna Preocupante o Inusual, el Oficial de Cumplimiento informará de forma inmediata al Comité, a efecto de que dictamine sobre la operación presentada y remita la información respectiva a la Comisión.

La investigación es estrictamente confidencial, por lo que el superior jerárquico del Colaborador que genere el aviso correspondiente, así como las demás personas que tengan alguna relación, no tendrán conocimiento de éste.

Todas las áreas de General de Salud están obligadas a brindar el apoyo necesario al Oficial de Cumplimiento para remitir la documentación solicitada y no comunicar a ninguna persona la investigación que se realice. El incumplimiento a esta obligación, la falta de envío de información, la obstrucción de la investigación y la violación a la confidencialidad será reportada al Comité para emitir la sanción correspondiente a la persona que haya incumplido, sin perjuicio de las sanciones administrativas y penales que en su caso pudieran resultar procedentes.

En virtud de la confidencialidad con la que se guarda el proceso, no se otorgará la información a ninguna persona, incluyendo la persona que dio el aviso correspondiente, no obstante lo anterior, si se le podrá pedir que aclare, precise u otorgue mayor información, guardando siempre la confidencialidad debida.

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 54 de 84



## 7.7 Buzón de Denuncia.

### a. Criterio:

La Aseguradora cuenta con un Buzón de Denuncia, que permite a sus directivos, funcionarios y Colaboradores, enviar directamente al área a cargo del Oficial de Cumplimiento, avisos sobre operaciones o conductas que detecten de cualquiera de los Colaboradores, funcionarios, Clientes o agentes, identificadas como Operaciones Inusuales u Operaciones Internas Preocupantes, presentadas de forma aislada o reiterada.

### b. Procedimiento:

Sociedad	General de Salud
Tema:	Buzón de Denuncia
Cumplimiento a las DCG	Capítulo VI, Reportes De Operaciones Internas Preocupantes, Trigésima Segunda de las Disposiciones.

Procedimiento	Responsable	Formularios / Documentos	Descripción de Actividades	Sistema
1. Buzón de Denuncia	Colaborador	N/A	<ol style="list-style-type: none"> <li>Al percatarse de una actividad sospechosa desarrollada por algún colaborador, funcionario, directivo ingresa a intranet al Buzón de Denuncia para operaciones internas preocupantes e inusuales o por correo electrónico <a href="mailto:oficialdecumplimiento@gseguros.com.mx">oficialdecumplimiento@gseguros.com.mx</a> donde les permitirá enviar al Oficial de Cumplimiento la actividad sospechosa.</li> <li>Selecciona al empleado involucrado en la actividad sospechosa y la descripción de la actividad.</li> </ol>	Buzón de Denuncia / Correo electrónico
2. Reporte de Operaciones Internas Preocupantes	Analista de PLD	Cédula de análisis	<ol style="list-style-type: none"> <li>La posible operación alertada se analiza en el sistema.</li> <li>En caso de no descartarse, elabora una Cédula de análisis y la presenta al Oficial de Cumplimiento junto con la documentación soporte del análisis de la operación detectada.</li> </ol>	Kernel KYC
	Oficial de Cumplimiento	Cédula de análisis / Documentación soporte del análisis de operaciones	<ol style="list-style-type: none"> <li>Analiza la operación y la información soporte en caso de requerir más información solicita al Analista de PLD realizar una investigación complementaria.</li> <li>Analiza la información complementaria en caso de descartar la operación se justifican las razones en el sistema, y en caso de confirmar la interna preocupante genera el reporte para que el caso sea presentado al Comité junto con la documentación soporte del análisis de las operaciones.</li> <li>Somete el análisis de la posible operación inusual a dictamen del Comité.</li> </ol>	Kernel KYC
	Comité de Comunicación y Control	N/A	<ol style="list-style-type: none"> <li>Discute y analiza sobre la operación presentada.</li> <li>Dictamina la Operación</li> </ol>	N/A
	Analista de PLD / Oficial de Cumplimiento	N/A	<ol style="list-style-type: none"> <li>Captura en el sistema el dictamen del Comité. En caso de que el dictamen del Comité haya sido no realizar el reporte de la operación a la autoridad, se documenta en el sistema las razones y se resguarda la documentación soporte de esta.</li> </ol>	Kernel KYC

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 55 de 84



Manual de Operación para Prevenir, Detectar y Reportar Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita y Financiamiento al Terrorismo

JURÍDICO

CUMPLIMIENTO

<p>3. Envió de Reporte a la Autoridad</p>	<p>Analista / Oficial de Cumplimiento</p>	<p>Reporte de Operaciones Relevantes / Inusuales / Internas Preocupantes</p>	<p>En caso de que el dictamen del Comité haya sido el reporte a la Secretaría, a través de la Comisión General reporta en el sistema e ingresa al sistema SEIVE con usuario y contraseña.</p> <p>11. Selecciona el reporte a enviar a la Secretaría por conducto de la Comisión, carga al sistema SEIVE y envía.</p> <p>12. Del acuse recibido por el sistema del envío se descarga y resguarda en carpeta electrónica al menos por 10 años desde la dictaminación de la operación, así como cualquier documentación soporte.</p> <p>13. En caso de que el dictamen del Comité haya sido no realizar el reporte de la operación a la autoridad.</p> <p>14. En caso de que el dictamen del Comité haya sido no realizar el reporte de la operación a la autoridad documenta los motivos en sistema y resguarda la documentación soporte si es el caso.</p>	<p>Kernel KYC / SEIVE</p>
---	---	--	---	---------------------------

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 56 de 84



## 8. ESTRUCTURAS INTERNAS DE LA PREVENCIÓN.

De conformidad con las Disposiciones, General de Salud ha establecido la organización y funcionamiento de las estructuras internas encargadas de dar cumplimiento y seguimiento a la totalidad de sus obligaciones en materia de Prevención del Lavado de Dinero y Combate al Financiamiento al Terrorismo, las cuales serán acordes a las condiciones, productos y servicios de la Aseguradora, en tal contexto ha integrado el Comité de Comunicación y Control.

### 8.1 El Comité de Comunicación y Control.

El Comité es la autoridad máxima en lo referido a la aplicación y funcionamiento del sistema de prevención y estará integrado por personal que se encuentre dentro de los tres niveles jerárquicos inferiores al de la Dirección General y realizará las funciones y obligaciones previstas por la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas y las Disposiciones de Carácter General a que se refiere el artículo 140 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros. (Actualmente artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas).

General de Salud procurará que el Comité de Comunicación y Control esté integrado de la siguiente manera:

ÁREA DESIGNADA POR EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	CARGO DENTRO DEL CCC	FACULTADES
Dirección de Ventas	Miembro Propietario	Voz y Voto
Dirección Jurídica Corporativa	Miembro Propietario	Voz y Voto
Dirección Ejecutiva de Administración y Operaciones	Miembro Propietario	Voz y Voto
Dirección de Auto y Daños	Miembro Suplente	Voz y Voto
Dirección de Vida	Miembro Propietario	Voz y Voto
Subdirección Bussiness Partner Capital Humano	Miembro Propietario	Voz y Voto
Dirección de Agropecuario	Miembro Propietario	Voz y Voto
Dirección de Siniestros	Miembro Suplente	Voz y Voto
Dirección Ejecutiva de Administración, Finanzas y Normatividad	Miembro Propietario	Voz y Voto
Dirección Corporativa de Informática	Miembro Suplente	Voz y Voto
Control Interno	Invitado Permanente	Voz sin Voto
Auditoría Interna	Invitado Permanente	Voz sin Voto

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 57 de 84



Dando cumplimiento a los criterios de integración del Comité:

- I. El número de miembros es mayor a tres;
- II. Los miembros que ocupan la titularidad de las áreas fueron designadas por el consejo de administración de la Aseguradora y estos ocupan cargos dentro de las tres jerarquías inmediatas inferiores a la del director general;
- III. El auditor interno o personas adscritas al área de auditoría, no forman parte del Comité;
- V. Los miembros propietarios del Comité han designado a sus respectivos suplentes, éstos únicamente podrán representarlos en forma extraordinaria. Los suplentes cumplen con los mismos requisitos que los propietarios, y
- VI. El Comité cuenta con un presidente y un secretario.

### 8.1.1 Funciones y Obligaciones del Comité.

General de Salud ha establecido en el documento “Manual Funcionamiento del Comité de Comunicación y Control (MAN-GPV-JUR-004)” los lineamientos mediante los cuales la Compañía debe integrar e instalar un Comité de Comunicación y Control, de manera que éste auxilie al Consejo de Administración en el diseño, operación, vigilancia y evaluación de las políticas y estrategias en materia de prevención de operaciones con recursos de procedencia ilícita y combate al financiamiento al terrorismo.

Se establecen como Políticas Generales las siguientes funciones:

Funciones y Obligaciones del CCC	Periodicidad
Aprobar el Manual y procedimientos institucionales en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, así como cualquier modificación a los mismos.	Al menos una vez al año
Conocer los resultados obtenidos por el área de Auditoría Interna de la Compañía o por el auditor externo respecto a la valoración, eficacia de las políticas, criterios, medidas y procedimientos en materia de Prevención de Lavado de Dinero (PLD) contenidos en el Manual, a efecto de adoptar las acciones necesarias tendientes a corregir fallas, deficiencias u omisiones.	Al menos una vez al año
Conocer la celebración de contratos u operaciones cuyas características pudieran generar alto riesgo para la compañía, de acuerdo con los informes que presente el Oficial de Cumplimiento y formular las recomendaciones que estime procedentes.	Una vez al mes
Establecer y difundir los criterios para la clasificación de los Clientes en función de su grado de riesgo.	Al menos una vez al año
Verificar que los sistemas automatizados de la Compañía contengan las listas:  Que emitan autoridades mexicanas, organismos internacionales, agrupaciones intergubernamentales o autoridades de otros países, de personas vinculadas con el terrorismo o su financiamiento, o con otras actividades ilegales;  a) Que la legislación mexicana considera que aplican regímenes fiscales preferentes.	Una vez al mes

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 58 de 84



<p>b) Que, a juicio de las autoridades mexicanas, organismos internacionales o agrupaciones intergubernamentales en materia de prevención de operaciones con recursos de procedencia ilícita o financiamiento al terrorismo de los que México sea miembro, no cuenten con medidas para prevenir, detectar y combatir dichas operaciones, o bien, cuando la aplicación de dichas medidas sea deficiente.</p> <p>c) De personas políticamente expuestas que las Instituciones Financieras deben elaborar.</p>	
<p>Dictaminar las operaciones que deban ser reportadas a la Secretaría por conducto de la Comisión como operaciones inusuales u operaciones internas preocupantes.</p>	Una vez al mes
<p>Aprobar los programas de capacitación para el Colaborador de la Compañía, en materia de prevención, detección y reporte de actos, omisiones u operaciones que pudiesen actualizar los supuestos previstos en los artículos 139, 148 Bis o 400 Bis del Código Penal Federal.</p>	Una vez al año
<p>Informar a las áreas competentes de la Compañía respecto de conductas realizadas por Colaborador o apoderados que incurran en infracción a lo previsto en el artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, con el objeto de que se impongan las medidas disciplinarias correspondientes de acuerdo con las "Políticas Disciplinarias del Comité de Comunicación y Control" sin menoscabo de las establecidas por la Ley.</p>	Una vez al mes
<p>Resolver los demás asuntos que se sometan a su consideración, relacionados con las Disposiciones que dan origen y existencia al Comité.</p>	Por Evento
<p>Revisar e informar de noticias, desarrollos, principales casos, tecnologías y tendencias que estén sucediendo en el sector con respecto a la Prevención de Lavado de Dinero (PLD).</p>	Por Evento

General de Salud ha establecido en el Manual Funcionamiento del Comité de Comunicación y Control y Marco General de Gobierno Corporativo los mecanismos, plazos y momentos, en que el Comité sesionará dando desahogo de las funciones desempeñadas del Comité.

**b. Procedimiento:**

Sociedad	General de Salud
Tema:	Funciones y Obligaciones del Comité
Cumplimiento a las DCG	Capítulo VII, Estructuras Internas, Trigésima Cuarta de las Disposiciones.

Procedimiento	Responsable	Formularios / Documentos	Descripción de Actividades	Sistema
1. Aprobación y Actualización Manual	Comité / Oficial de Cumplimiento	Minuta(s) del Comité	<p>1. El Oficial de Cumplimiento elabora el proyecto de manual de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo o modificaciones al mismo de acuerdo a las Disposiciones de Carácter General o por la operación de la Compañía.</p> <p>2. Presenta a los miembros del Comité el proyecto de Manual o de modificación para su aprobación durante la sesión del referido órgano.</p>	N/A

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 59 de 84

			<p>3. Los miembros del Comité, previa discusión del contenido, aprueban el Manual o sus modificaciones.</p> <p>4. Los miembros del Comité instruyen al Oficial de Cumplimiento para que notifique a la autoridad de la aprobación del Manual o sus modificaciones.</p> <p>5. El Oficial de Cumplimiento notifica a la autoridad la aprobación del Manual o sus modificaciones.</p> <p>6. El Oficial de Cumplimiento notifica a los miembros del Comité de la fecha de notificación a la autoridad.</p> <p>7. El Oficial de Cumplimiento solicita al área de procesos realice la la difusión entre los colaboradores de la nueva versión del Manual.</p>	
2. Auditoría Interna	Comité / Oficial de Cumplimiento	Minuta(s) del Comité	<p>8. La autoridad o la Auditoría Interna notifican al Oficial de Cumplimiento el inicio de la revisión a las obligaciones en materia de operaciones con recursos de procedencia ilícita y financiamiento al terrorismo.</p> <p>9. Oficial de Cumplimiento recibe la notificación y el requerimiento de información para su desahogo en el tiempo y formas solicitados, para lo cual solicita a las áreas que correspondan la información que se requiera. Asimismo, notifica en la sesión que corresponda, a los miembros del Comité del inicio de la revisión y los mantiene informados durante la auditoría.</p> <p>10. La autoridad o el área de Auditoría realizan la revisión de las obligaciones.</p> <p>11. El Oficial de Cumplimiento recibe de la autoridad o del área de Auditoría el resultado de la valoración de la eficacia de las políticas, criterios, medidas y procedimientos y comunica los resultados a los miembros del Comité en la sesión que corresponda.</p> <p>12. En caso de que la autoridad o el área de Auditoría encontrarán observaciones, el Oficial de Cumplimiento genera las recomendaciones a las áreas responsables para adoptar las acciones necesarias para corregir fallas, deficiencias u omisiones.</p> <p>13. La Auditoría da seguimiento al plan de acción e informa al Comité de Auditoría de los avances.</p> <p>14. Se dan por concluidas las actividades que generaron las observaciones.</p>	N/A
3. Contratos de alto riesgo	Comité	Minuta(s) del Comité	<p>15. Recibe del Oficial de Cumplimiento información de los contratos que pudieran presentar alto riesgo y emite una resolución.</p> <p>16. El Oficial de Cumplimiento considera la información para registro de las operaciones.</p>	N/A
4. Grado de Riesgo	Comité / Oficial de Cumplimiento	Minuta(s) del Comité	<p>17. El Oficial de Cumplimiento realiza propuesta de los criterios para la calificación del grado de riesgo del cliente y los presenta a aprobación de los integrantes del Comité.</p> <p>18. El Oficial de Cumplimiento presenta para aprobación de los miembros del Comité, los criterios para la calificación del grado de riesgo de los clientes, así como los métodos utilizados.</p> <p>19. Previa discusión de los criterios, los miembros del Comité realizan la aprobación.</p> <p>20. El Oficial de Cumplimiento, realiza su difusión.</p>	N/A

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 60 de 84

5. Guías, Listas y Tipologías notificadas por la C.N.S.F.	Comité / Oficial de Cumplimiento	Minuta(s) del Comité	<p>21. El Oficial de Cumplimiento da a conocer a los funcionarios, empleados y miembros del Comité las listas que las autoridades nacionales e internacionales en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo han publicado, las cuales han sido dadas a conocer por la CNSF a través del portal <a href="http://www.cnsf.gob.mx/Sistemas/Paginas/Listas_guias_tipologias.aspx">http://www.cnsf.gob.mx/Sistemas/Paginas/Listas_guias_tipologias.aspx</a>.</p> <p>22. Recibe informe de la carga al sistema de PLD de la base de datos con el listado de autoridades mexicanas, organismos internacionales, agrupaciones intergubernamentales o autoridades de otros países, de personas vinculadas con el terrorismo o su financiamiento, o con otras actividades ilegales, proporcionadas por el Proveedor de Listas.</p>	Kernel KYC
6.Dictaminación de Operaciones	Comité / Oficial de Cumplimiento	Minuta(s) del Comité	<p>23. Recibe del Oficial de Cumplimiento información de las operaciones relevantes, Operaciones Inusuales e inusuales de 24 horas y Operaciones Internas Preocupantes para su conocimiento, dictaminación y, en su caso reportarlas o no como tal.</p> <p>24. En caso de darse una operación interna preocupante informara al área competente según corresponda la actividad para que se interpongan las medidas disciplinarias correspondientes.</p> <p>25. En caso de dictaminar la existencia de una operación inusual o interna preocupante, deberá seguirse lo establecido en el procedimiento ...</p>	Kernel KYC
7.Capacitación	Comité / Oficial de Cumplimiento / Capital Humano	Minuta(s) del Comité	<p>26. El Oficial de Cumplimiento elabora el plan anual de capacitación anualmente a fin de someterlo a aprobación del Comité.</p> <p>27. Los miembros del Comité revisan y previa discusión aprueban el plan de capacitación anual, instruyendo al Oficial de Cumplimiento a que se ejecute dicho plan.</p> <p>28. Los miembros del Comité dan seguimiento a la capacitación anual, así mismo, de manera mensual, a la de nuevos integrantes de la Compañía.</p>	N/A
8.Minuta de Comité	Secretario del Comité	Minuta(s) del Comité	29. Procede a la elaboración de la minuta correspondiente dejando asentado la determinación de cada uno de los casos y la instrucción de reportar los casos correspondientes y archivo y resguardo de la documentación.	N/A

### 8.1.2 Comunicación de la Designación y modificaciones del Comité a la Autoridad

#### a. Criterios:

General de Salud ha comunicado a la Secretaría, por conducto de la Comisión, la integración inicial del Comité, dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que el consejo de administración designó a las áreas cuyos titulares formaron parte del Comité.

En la comunicación se incluyó los nombres y apellidos sin abreviaturas y los cargos de los miembros propietarios y suplentes de dicho Comité. La comunicación señalada se realizó a través de los medios electrónicos y en el formato oficial que para tal efecto expidió la Secretaría.

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 61 de 84

Asimismo, General de Salud comunica a la Secretaría, por conducto de la Comisión, a través de los medios antes citados y dentro de los primeros quince días hábiles del mes de enero de cada año, la siguiente información:

I. La denominación de las áreas cuyos titulares hayan formado parte del Comité, al cierre del año inmediato anterior, así como el nombre y apellidos sin abreviaturas de dichos titulares y nombre y apellidos sin abreviaturas y cargo de sus suplentes;

II. Los cambios de las áreas designadas o las sustituciones de los miembros de dicho Comité que se hubieren realizado durante el año inmediato anterior, así como la fecha de la modificación correspondiente. En el supuesto de que no se hubiesen presentado variaciones en ese periodo, se precisará tal situación, y

III. La demás información que se requiera en el formato oficial previsto en la legislación.

b. Procedimiento:

Sociedad	General de Salud
Tema:	Modificaciones al Comité de Comunicación y Control
Cumplimiento a las DCG	Capítulo VII, Estructuras Internas, Trigésima Séptima de las Disposiciones.

Procedimiento	Responsable	Formularios / Documentos	Descripción de Actividades	Sistema
1.Designación de miembros del Comité	Consejo de Administración	Minuta de Consejo de Administración	1. Los miembros realizan la designación de los miembros del Comité que ocupen un cargo con tres jerarquías inmediatas inferiores a la del Director General. 2. Se levantará y firmará la Minuta los acuerdos y decisiones que se tomaron en dicha sesión.	N/A
	Oficial de Cumplimiento	Minuta de Comité / Oficio a la Autoridad	3. Informa a la Secretaría por medio de la Comisión, en los formatos autorizados, dentro de los 15 días hábiles del mes de enero de cada año, las modificaciones realizadas durante el ejercicio concluido. 4. Archiva y resguarda la información de la integración o modificación del Comité, así como el acuse de recibo por la Comisión.	N/A

## 8.2 Reglas de Operación de las Sesiones del Comité.

a. Criterios:

Las reglas de operación considerarán lo siguiente:

- I. El Comité sesiona con una periodicidad que no será mayor a un mes calendario ni menor a diez días;
- II. El Auditor Interno o la persona que éste designe de dicha área, participa en las sesiones de dicho Comité con voz, pero sin voto;
- III. Para que las sesiones del Comité puedan celebrarse válidamente, se requiere que se encuentre presente la mayoría de los miembros del propio Comité;

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 62 de 84



IV. Las decisiones del Comité se tomarán en virtud del voto favorable de la mayoría de los miembros presentes en la sesión, en caso de empate el presidente tendrá voto de calidad, y

V. De cada sesión el Secretario del Comité levanta una Minuta, en la que se asienta las resoluciones que se adopten.

VI. Las Minutas estarán firmadas por el presidente y el secretario del Comité o, en su caso, por sus respectivos suplentes.

b. Procedimiento:

Sociedad	General de Salud
Tema:	Sesiones de Comité
Cumplimiento a las DCG	Capítulo VII, Estructuras Internas, Trigésima Sexta de las Disposiciones.

Procedimiento	Responsable	Formularios / Documentos	Descripción de Actividades	Sistema
1.Sesiones del Comité	Oficial de Cumplimiento	N/A	1. Realiza la convocatoria para la realización de las sesiones ordinarias con 5 días de anticipación, a todos los integrantes de dicho Comité, las fechas de sesión no serán mayores a un mes calendario ni menor a diez días; asimismo, realizará la convocatoria para las sesiones extraordinarias.	Correo electrónico
	Comité	N/A	2. En la fecha indicada para la sesión del Comité, el Presidente procede a pasar lista y a cerciorarse que se cumpla con el quórum necesario para considerar válida la sesión. 3. El área de Auditoría interna participará en las sesiones con voz, pero sin voto. 4. Si el quórum es correcto, el Secretario procede a leer el orden del día y declarar la sesión formalmente iniciada, en caso de que éste no se cumpla, la sesión será cancelada y reprogramada, para lo cual se convocará de nueva cuenta en una fecha distinta.	N/A
	Oficial de Cumplimiento	N/A	5. Presenta la información y documentación de actividades u operaciones que deben ser sometidos a aprobación o dictamen del Comité.	N/A
	Comité	N/A	6. El Comité valida la información y documentación presentada de cada orden del día. 7. El Presidente del Comité genera la discusión de las actividades u operaciones presentadas por el Oficial de Cumplimiento y solicita a los asistentes que voten en cada uno de los casos presentados. En caso de empate el Presidente tendrá el voto de calidad. 8. Instruye al Oficial de Cumplimiento sea el encargado de ejecutar las decisiones del Comité o en su caso apoye a las áreas involucradas. 9. El Secretario elabora la Minuta correspondiente en donde se asientan los acuerdos y decisiones tomadas de común acuerdo entre los integrantes. 10. Circula en días posteriores a la sesión para la lectura de los integrantes y en la sesión siguiente solicita la firma del Presidente y Secretario, los demás miembros firman la lista de asistencia.	N/A
	Gerencia Corporativa de Cumplimiento	Minuta de Comité / Documentos Soporte	11. Resguarda la Minuta junto con cualquier documentación soporte que apoyará al Comité a tomar las decisiones asentadas en la Minuta.	N/A

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 63 de 84



### 8.3 El Oficial de Cumplimiento.

Es el responsable de coordinar y vigilar las Disposiciones legales y normativas, manuales, políticas internas, prácticas, monitoreo, y controles de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo y realizará las funciones y obligaciones previstas por la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas y las Disposiciones de Carácter General a que se refiere el artículo 140 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros. (Actualmente artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas).

El Comité de General de Salud o bien, su consejo de administración, según corresponda, ha designado de entre sus miembros, a un funcionario que se denomina Oficial de Cumplimiento.

General de Salud ha establecido en el documento “MAN-GPV-JUR-004 Manual del Funcionamiento del Comité de Comunicación y Control” las funciones y obligaciones que desempeñara, que a continuación se establecen:

- a) Elaborar y someter a la aprobación del Comité el Manual, o cualquier modificación al mismo. Una vez aprobado, remitir a la Comisión, a través de los medios electrónicos que ésta determine, el documento señalado y cualquier modificación al mismo, dentro de los veinte días hábiles siguientes a la fecha de la aprobación.
- b) Verificar la correcta ejecución de las medidas adoptadas por el Comité, a través del ejercicio de las facultades previstas para ese órgano colegiado.
- c) Informar al Comité cuando corresponda derivado del análisis de casos, respecto de conductas realizadas por algún Colaborador Apoderados de la Compañía, que provoquen que éstos incurran en infracción a lo dispuesto en la LISF o en las Disposiciones, así como de los casos en que las personas señaladas contravengan lo previsto en el Manual, con objeto de que se impongan las medidas disciplinarias correspondientes.
- d) Hacer del conocimiento del Comité cuando corresponda derivado del análisis de casos, la celebración de Operaciones, cuyas características pudieran generar un alto riesgo.
- e) Coordinar tanto las actividades de seguimiento de Operaciones, como las investigaciones que deban llevarse a cabo a nivel institucional, con la finalidad de que el Comité cuente con los elementos necesarios para dictaminarlas, en su caso, como Operaciones Inusuales u Operaciones Internas Preocupantes. Para estos efectos, el área a cargo del Oficial de Cumplimiento o, en su caso, el personal que éste designe verificará que se hayan analizado las alertas correspondientes y se hayan documentados las investigaciones respectivas de conformidad con los procedimientos.
- f) Enviar a la Secretaría, por conducto de la Comisión, los reportes de Operaciones Inusuales dentro de los 10 días hábiles a que el Comité haya dictaminado la operación, así como aquéllos de 24 horas que resulten, e informar de ello al Comité en su siguiente sesión.
- g) Fungir como instancia de consulta al interior de la Compañía respecto de la aplicación de las Disposiciones y del Manual.
- h) Definir las características, contenido y alcance de los programas de capacitación del Colaborador de la Compañía.

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 64 de 84



i) Recibir y verificar que la Compañía dé respuesta, en los términos de las Disposiciones legales aplicables, a los requerimientos de información y documentación, así como a las órdenes de aseguramiento o desbloqueo de cuentas que, por conducto de la Comisión, formulen las autoridades competentes en materia de prevención, investigación, persecución y sanción de conductas que pudiesen actualizar los supuestos previstos en los artículos 139, 148 Bis o 400 Bis del Código Penal Federal.

j) Fungir como enlace entre el Comité, la Secretaría y la Comisión, para los asuntos referentes a la aplicación de las Disposiciones.

k) Cerciorarse que el área a su cargo, o el personal que designe, reciba directamente los avisos emitidos por los empleados y funcionarios de la Compañía sobre hechos y actos que puedan ser susceptibles de considerarse como Operaciones Inusuales u Operaciones Internas Preocupantes, y dé seguimiento a los mismos.

l) Comunicar a la Secretaría, por conducto de la Comisión, la integración inicial del Comité, dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que el Consejo de Administración haya designado las áreas cuyos titulares formarán parte del Comité. En la comunicación se incluirán los nombres y apellidos sin abreviaturas y los cargos de los miembros propietarios y suplentes de dicho Comité.

m) La comunicación señalada se realizará a través de los medios electrónicos y en el formato oficial que para tal efecto expida la Secretaría, conforme a los términos y especificaciones que esta última señale.

n) Comunicar a la Secretaría, por conducto de la Comisión, a través de los medios electrónicos y en el formato oficial que para tal efecto expida la Secretaría y dentro de los primeros quince días hábiles del mes de enero de cada año, la siguiente información:

- i. La denominación de las áreas cuyos titulares hayan formado parte del Comité, al cierre del año inmediato anterior, así como el nombre y apellidos sin abreviaturas de dichos titulares y nombre y apellidos sin abreviaturas y cargo de sus suplentes;
- ii. Los cambios de las áreas designadas o las sustituciones de los miembros de dicho Comité que se hubieren realizado durante el año inmediato anterior, así como la fecha de la modificación correspondiente. En el supuesto de que no se hubiesen presentado variaciones en ese periodo, se precisará tal situación, y
- iii. La demás información que se requiera en el formato oficial.

o) Informar a la Secretaría, por conducto de la Comisión, el nombre y apellidos sin abreviaturas del funcionario que haya designado como Oficial de Cumplimiento, dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que se haya efectuado su nombramiento.

p) La información señalada se entregará en los medios electrónicos y en el formato oficial que para tal efecto expida dicha Secretaría, conforme a los términos y especificaciones que ésta última señale. En dicho formato se podrá establecer otra información que se requiera.

La designación del Oficial de Cumplimiento ha recaído en un funcionario que es independiente de las unidades de la Aseguradora encargadas de promover o gestionar los productos financieros que se ofrezcan a los Clientes y de ninguna manera mantiene las funciones de auditoría interna.

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 65 de 84



#### 8.4 Comunicación de la Designación y modificaciones del Oficial de Cumplimiento

##### a. Criterios:

General de Salud ha informado a la Secretaría, por conducto de la Comisión, el nombre y apellidos sin abreviaturas del funcionario que ha sido designado como Oficial de Cumplimiento, dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que se efectuó el nombramiento.

La información señalada se entregó en los medios electrónicos y en el formato oficial que para tal efecto expida dicha Secretaría, conforme a los términos y especificaciones que ésta última señale. En caso de designarse a un nuevo Oficial de cumplimiento se realizará de igual forma.

##### b. Procedimiento:

Sociedad	General de Salud
Tema:	Designación Oficial de Cumplimiento
Cumplimiento a las DCG	Capítulo VII, Estructuras Internas, Trigésima Octava de las Disposiciones.

Procedimiento	Responsable	Formularios / Documentos	Descripción de Actividades	Sistema
1.Designación Oficial de Cumplimiento	Consejo de Administración / Comité	Acta de Asamblea / Minuta de Comité	1. Elegirán a la persona que fungirá como Oficial de Cumplimiento la cual deberá estar dentro de las tres jerarquías inferiores inmediatas a la del Director General, el cual deberá ser independiente del área comercial, de créditos y de auditoría interna, el cual desempeñará, al menos, las funciones y obligaciones indicadas en las Disposiciones.	N/A
2.Manual	Oficial de Cumplimiento / Comité	Manual	2. Elabora el Manual de operación para prevenir, detectar y reportar operaciones con recursos de procedencia ilícita y financiamiento al terrorismo y lo envía al Comité para su revisión y aprobación. 3. Una vez que el Comité apruebe dicho Manual, será el encargado de notificar a la Comisión del cambio, asimismo, se encargará de la difusión del mismo a través de la capacitación al personal, y velar por la buena aplicación del presente manual.	N/A
3.Actas	Oficial de Cumplimiento	Minutas de Comité	4. Una vez asentados los acuerdos y decisiones tomadas de común acuerdo entre los integrantes del Comité darán seguimiento y atenderá cada uno de los acuerdos que le Comité dicte. 5. Presentará en sesiones posteriores el seguimiento de las resoluciones en caso de ser necesario o conforme el Comité lo solicite.	N/A
4. Internas Preocupantes	Gerencia Corporativa de Cumplimiento	Minutas de Comité	6. Diariamente revisa las alertas efectuadas por el sistema e identifica posibles operaciones internas preocupantes. 7. Presenta al Comité conductas realizadas por algún Colaborador o Apoderados de la Aseguradora, que provoquen que éstos incurran en infracción a lo dispuesto en la Ley. 8. Sigue el Proceso 9 Reporte de Operaciones de este Manual.	Kernel KYC
5.Contratos de Alto Riesgo	Oficial de Cumplimiento / Comité	Minutas de Comité	9. Envía al Comité los contratos que puedan ser de alto riesgo en cuanto él tenga conocimiento.	N/A

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 66 de 84

			<p>10. El Comité determina si es factible o no dicho contrato e instruye al Oficial de Cumplimiento que dé seguimiento.</p> <p>11. Informa la determinación del Comité y si es factible seguir con el proceso le da seguimiento constante. Si la decisión es no seguir con la relación procede a informar y archivar el expediente.</p>	
6. Seguimiento de Operaciones	Gerencia Corporativa de Cumplimiento / Oficial de Cumplimiento / Comité	Minutas de Comité	<p>12. Gerencia Corporativa de Cumplimiento revisará diariamente el sistema de alertas de operaciones relevantes, inusuales, e internas preocupantes con la finalidad de realizar los análisis correspondientes a cada una de las alertas y recabar información y documentación necesaria para la dictaminación por parte del Comité de los reportes de operaciones.</p> <p>13. Una vez integrado el expediente de cada Cliente sujeto a reportar, el Oficial de Cumplimiento deberá informar al Comité, de los Clientes investigados y la información y documentación recabada para determinar si es viable reportarlo o no como operaciones relevantes, inusuales, inusuales de 24 horas o internas preocupantes.</p> <p>14. Si el Comité determina que se reporte, el Oficial de Cumplimiento continuara con el procedimiento de Reporte de Operaciones de este Manual.</p> <p>15. Si la determinación es no reportar se integra el expediente y deja la evidencia de dicha determinación del Comité y se cierra la alerta.</p>	Kernel KYC
7. Envío de Reportes	Oficial de Cumplimiento	Acuse Reporte	<p>16. Imprime el Acuse de Recibo del portal SEIVE y lo integra al expediente, conservando y resguardándolo al menos por los siguientes 10 años.</p>	SEIVE
8. Area de Consulta	Gerencia Corporativa de Cumplimiento	N/A	<p>17. En Caso de recibir alguna solicitud por parte de un colaborador de dudas de las Disposiciones o del Manual, dará atención y su caso material que apoye a la aclaración de éste.</p>	Correo electrónico
9. Plan de Capacitación	Oficial de Cumplimiento	N/A	<p>18. Elabora y somete a aprobación al Comité el plan de capacitación anual que indica las características, contenido y alcance de los programas.</p> <p>19. Si el Comité aprueba dicho plan, procede a la elaboración del material de capacitación.</p> <p>20. Proporciona el material a proveedor para el diseño y carga en Campus GPV y se lleve a cabo la impartición de las capacitaciones en las fechas planeadas.</p>	Campus GPV
10. Solicitudes de la Autoridad	Gerencia Corporativa de Cumplimiento	Oficios de la Autoridad	<p>21. Recibe y verifica que la Aseguradora dé respuesta, en los términos de las Disposiciones legales aplicables, a los requerimientos de información y documentación, así como a las órdenes de aseguramiento o desbloqueo de cuentas que, por conducto de la Comisión, formulen las autoridades competentes en materia de prevención, investigación, persecución y sanción de conductas.</p> <p>22. Continúa con el Procedimiento Información que debe ser proporcionada a las autoridades indicada en este Manual.</p>	N/A

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 67 de 84



## 9. CAPACITACIÓN Y DIFUSIÓN.

Este apartado tiene como finalidad establecer los criterios que serán utilizados por General de Salud para mantener un alto estándar de capacitación en materia de PLD/CFT, con respecto al contenido del presente Manual y de las Disposiciones.

El objetivo de los programas de capacitación es mantener a los Colaboradores actualizados y concientizados, entre otras cosas, sobre: La legislación en la materia y la normatividad emitida por las autoridades competentes; Sistemas y herramientas de control; Nuevas técnicas aplicadas por delincuentes; documentación y aplicación de la Política de Identificación y Conocimiento del Cliente; Proceso de análisis de situaciones atípicas; Notificación de Operaciones Relevantes, Inusuales e Internas Preocupantes; y Penas y sanciones administrativas.

### 9.1 Capacitación Anual General y Capacitación Previa o Simultánea.

#### a. Criterios:

En este sentido, por lo menos una vez al año, se impartirá un curso de capacitación en la materia, el cual deberá estar dirigido especialmente a los Funcionarios y Colaboradores que laboren en Áreas de atención al público o de administración de recursos de General de Salud, con independencia de que también deberá ser tomado por los Directivos, Funcionarios, Oficial de Cumplimiento, miembros del Comité, Colaboradores, Apoderados y Agentes, a excepción del personal de seguridad e intendencia y servicios de oficina.

Será el Área de Capital Humano la responsable de impartir el curso, dar seguimiento y resguardar la documentación relacionada con dicha capacitación.

Derivado de la impartición de los cursos en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, deben expedirse constancias que acrediten la participación de los Funcionarios y Colaboradores que laboren en áreas de atención al público o de administración de recursos de los Directivos, Funcionarios, y Colaboradores.

General de Salud deberá presentar a la Comisión, en el formato que se establezca, el informe que contenga tanto el programa anual de cursos de capacitación del ejercicio en curso, como los cursos impartidos en el ejercicio inmediato anterior, por medio del Oficial de Cumplimiento, dentro de los primeros quince días hábiles de enero de cada año.

#### b. Procedimiento

Sociedad	General de Salud
Tema:	Programa de Capacitación
Cumplimiento a las DCG	Capítulo VIII, Capacitación y Difusión, Trigésima Novena de las Disposiciones.

Procedimiento	Responsable	Formularios / Documentos	Descripción de Actividades	Sistema
1.-Elaboración de Programa de Capacitación	Oficial de Cumplimiento	Programa de Capacitación	1.Elaborará y someterá a aprobación del Comité el plan de capacitación anual que incluirá las fechas y tiempo estimado para la capacitación y un estimado de participantes. Dicho plan de capacitación deberá incluir la finalidad de difundir	SEIVE
Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 68 de 84



			<p>el contenido de las Disposiciones y de sus modificaciones, así como de la información sobre técnicas y tendencias para prevenir, detectar y reportar operaciones que pudiesen actualizar los supuestos en los artículos 139 quáter o 400 bis del Manual penal federal.</p> <p>2. Una vez aprobado el plan de capacitación deberá informar dentro de los primeros 15 días hábiles de enero de cada año a la Comisión en el formato que para ello expida la comisión por medio del SEIVE.</p> <p>3. Del acuse recibido por el sistema del envío se descarga y resguarda en carpeta electrónica, así como cualquier documentación soporte.</p>	
--	--	--	--	--

## 9.2 Evaluación del curso de capacitación.

### a. Criterios:

La Compañía deberá expedir constancias que acrediten la participación de sus funcionarios y Colaboradores en los cursos de capacitación, a quienes se les practicarán evaluaciones sobre los conocimientos adquiridos, estableciendo las medidas que se adoptarán respecto de aquéllos que no obtengan resultados satisfactorios.

El Oficial de Cumplimiento notificará al Comité sobre aquellos Colaboradores que no hayan obtenido resultados satisfactorios durante el periodo establecido para la capacitación anual en materia de PLD/FT así como aquellos Colaboradores que no hayan presentado sus evaluaciones durante el periodo establecido para ello.

A su vez, el Comité establecerá las sanciones aplicables a los Colaboradores o funcionarios ante la no realización o una calificación no aprobatoria en las evaluaciones en materia de PLD/FT.

### b. Procedimiento:

Sociedad	General de Salud
Tema:	Capacitación de PLD/FT
Cumplimiento a las DCG	Capítulo VIII, Capacitación y Difusión, Trigésima Novena y Cuadragésima de las Disposiciones.

Procedimiento	Responsable	Formularios / Documentos	Descripción de Actividades	Sistema
1. Material de Capacitación	Oficial de Cumplimiento	Material de Capacitación de PLD / Evaluación de Capacitación de PLD	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Genera el material correspondiente para la impartición de las capacitaciones indicadas en el programa de Capacitación.</li> <li>2. Elabora combo de preguntas para la evaluación de conocimientos de la capacitación de PLD/FT.</li> <li>3. Se proporciona el material y la evaluación a proveedor de plataforma de capacitación, quien adecua a plataforma Campus GPV.</li> </ol>	Campus GPV
2. Impartición de Capacitación	Colaboradores	Diploma del Curso de PLD	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Ingresarán a la plataforma Campus GPV en donde tomarán el curso en línea y de la misma forma realizarán el examen.</li> <li>5. La evaluación se realizará automática, teniendo 2 oportunidades de aprobarlo con una calificación mínima de 8.</li> </ol>	Campus GPV

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 69 de 84

			6. En caso de una calificación aprobatoria podrá descargar el Diploma del Curso de PLD por haber concluido satisfactoriamente el entrenamiento en PLD.	
	Capital Humano	N/A	7. Deberá verificar las evaluaciones y vaciar el concentrado de calificaciones identificando al personal que no haya obtenido una calificación aprobatoria. 8. En los casos que el personal no apruebe las evaluaciones dará seguimiento mediante recordatorios por correo electrónico 9. Mensualmente enviará al Oficial de Cumplimiento relación del avance de capacitaciones de Colaboradores de nuevo ingreso y de capacitación anual según corresponda, identificando al personal que no ha aprobado la capacitación y el número de intentos del colaborador.	Campus GPV / Correo electrónico
3. Aplicación de medidas Disciplinarias	Oficial de Cumplimiento	Minuta de Comité	10. Mensualmente o según corresponda, concentra la información y la analiza a fin de presentar al Comité el estatus de cumplimiento de las actividades de capacitación.	N/A
	Comité	Minuta de Comité	11. Mensualmente o según corresponda, conoce el estatus de cumplimiento de las actividades de capacitación, así como de incumplimiento por parte de los Colaboradores 12. Para el caso de Funcionarios que se encuentren en los supuestos de imposición de medidas disciplinarias realizará el análisis de la aplicación de una o varias medidas disciplinarias, según corresponda la gravedad del incumplimiento. 13. Una vez realizado el análisis, definirá la o las medidas disciplinarias que resulten aplicables. 14. Instruirá al Oficial de Cumplimiento para que de forma escrita comunique a Capital Humano, con copia para el Jefe Inmediato del Funcionario o Colaborador la imposición de la o las medidas disciplinarias.	N/A
	Oficial de Cumplimiento	N/A	15. Elabora escrito dirigido a Capital Humano con copia para el Jefe Inmediato del colaborador, solicitando la imposición de la o las medidas disciplinarias.	Correo electrónico
	Capital Humano	N/A	16. Aplica la o las medidas disciplinarias y guarda copia del escrito y en su caso de los documentos que soporten la imposición de la medida disciplinaria en el expediente del Funcionario o Colaborador. 17. Hace de conocimiento al Oficial de Cumplimiento por correo electrónico de las medidas disciplinaria la fecha de imposición de las mismas.	Correo electrónico
	Oficial de cumplimiento / Comité	Minuta de Comité	18. Hace del conocimiento del Comité la aplicación de la o las medidas disciplinarias al funcionario o colaborador.	N/A

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 70 de 84



### 9.3 Difusión de la información relativa a la Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.

#### a. Criterios:

General de Salud a través del Oficial de Cumplimiento debe difundir a sus Colaboradores y Agentes las Disposiciones y sus modificaciones, así como de la información sobre técnicas, métodos y tendencias para prevenir, detectar y reportar Operaciones que pudiesen actualizar los supuestos previstos en los artículos 139 Quáter o 400 Bis del Código Penal Federal.

#### b. Procedimiento:

Sociedad	General de Salud
Tema:	Capacitación de PLD/FT
Cumplimiento a las DCG	Capítulo VIII, Capacitación y Difusión, Trigésima Novena de las Disposiciones.

Procedimiento	Responsable	Formularios / Documentos	Descripción de Actividades	Sistema
1. Difusión	Capital Humano	Carteles / Manual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informará a todos los Colaboradores en la Institución de la impartición de capacitación anual en materia de PLD por correo electrónico de acuerdo con el programa de capacitación por medio de Campus GPV.</li> <li>En caso de Colaboradores de nuevo ingreso se enviará recordatorio por correo electrónico para la impartición de curso en las primeras semanas al ingreso a la Institución.</li> <li>Mediante carteles, correos institucionales periódicos proporciona información sobre técnicas, métodos y tendencias para prevenir, detectar y reportar Operaciones de Lavado de Dinero.</li> <li>En intranet en la sección de Políticas se da a conocer el Manual de Operación para Prevenir, Detectar y Reportar Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita y Financiamiento al Terrorismo.</li> </ul>	Correo electrónico / Comunicados / Campus GPV / Intranet

## 10. SISTEMAS AUTOMATIZADOS.

General de Salud cuenta con sistemas automatizados, los cuales desempeñan las siguientes funcionalidades:

Función		Sistema encargado de la función
1	Conservar y actualizar, así como permitir la consulta de los datos relativos a los registros de la información que obre en el respectivo expediente de identificación de cada Cliente;	SIGS, Kernel KYC
2	Generar, codificar, encriptar y transmitir de forma segura, la información relativa a los reportes de Operaciones Relevantes, Operaciones Inusuales y Operaciones Internas Preocupantes, así como la demás información que se deba comunicar a la Secretaría o a la Comisión, en los términos y conforme a los plazos establecidos en las Disposiciones;	Kernel KYC

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 71 de 84

3	Clasificar los tipos de Operaciones o productos financieros que se ofrezcan a los Clientes, con base en los criterios que establezca la Aseguradora, a fin de detectar posibles Operaciones Inusuales;	Kernel KYC
4	Ejecutar el sistema de alertas contemplado en la Disposición Décima Séptima y contribuir a la detección, seguimiento y análisis de las posibles Operaciones Inusuales y Operaciones Internas Preocupantes, considerando al menos, la información que haya sido proporcionada por el Cliente al inicio de la relación comercial, los registros históricos de las Operaciones realizadas por el Cliente, el comportamiento transaccional del Cliente, los saldos promedio del Cliente, y cualquier otro parámetro que pueda aportar mayores elementos para el análisis de este tipo de Operaciones;	Kernel KYC
5	Ejecutar el sistema de alertas contemplado en la Disposición Décima Séptima y contribuir a la detección, seguimiento y análisis de las posibles Operaciones Inusuales y Operaciones Internas Preocupantes, considerando al menos: a) La información que haya sido proporcionada por el Cliente al inicio de la relación comercial; b) Los registros históricos de las Operaciones realizadas por el Cliente; c) El comportamiento transaccional del Cliente; d) Los saldos promedio del Cliente, y e) Cualquier otro parámetro que pueda aportar mayores elementos para el análisis de este tipo de Operaciones;	Kernel KYC
6	Agrupar en una base consolidada las diferentes Operaciones y Contratos de un mismo Cliente, a efecto de controlar y dar seguimiento integral a sus Operaciones;	SIGS, Kernel KYC
7	Conservar registros históricos de las posibles Operaciones Inusuales y Operaciones Internas Preocupantes;	Kernel KYC
8	Servir de medio para que el Colaborador la Aseguradora reporte a las áreas internas que se determinen, las posibles Operaciones Inusuales u Operaciones Internas Preocupantes, de forma segura, confidencial y auditable	Kernel KYC, Buzón de Quejas
9	Mantener esquemas de seguridad de la información procesada, que garanticen la integridad, disponibilidad, auditabilidad y confidencialidad de la misma, y	SIGS, Kernel KYC
10	Ejecutar un sistema de alertas respecto de aquellas Operaciones: a) Que se pretendan llevar a cabo con personas vinculadas con el terrorismo o su financiamiento, o con otras actividades ilegales; b) En las que se involucren los países o jurisdicciones señalados en la Disposición Vigésima Novena, fracción X, y c) Con Personas Políticamente Expuestas, de conformidad con lo señalado en la Disposición Quincuagésima Sexta.	SIGS, Kernel KYC

## 11. RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD.

### a. Criterios:

Los miembros del Consejo de Administración y del Comité, el Oficial de Cumplimiento, así como los Directivos, Funcionarios, Colaboradores y Apoderados de General de Salud, mantienen absoluta confidencialidad sobre la información relativa a los reportes previstos en las Disposiciones, salvo cuando la pidiera la Secretaría, por conducto de la Comisión, y demás autoridades expresamente facultadas para ello.

Además de lo anterior, las personas sujetas a la obligación de confidencialidad antes referida tendrán estrictamente prohibido alertar o avisar a:

- I. Las Clientes, respecto de cualquier referencia que sobre ellos se haga en dichos reportes.

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 72 de 84





- II. Las Clientes o a algún tercero respecto de cualquiera de los requerimientos de información o documentación previstos en el Oficial de Cumplimiento de este Manual.
- III. Las Clientes o a algún tercero sobre la existencia o presentación de órdenes de aseguramiento a que se refiere el subcapítulo Oficial de Cumplimiento de este Manual, antes de que sean ejecutadas.

El cumplimiento de la obligación a cargo de General de Salud, así como de los miembros del Consejo de Administración y del Comité, del Oficial de Cumplimiento, así como de los Directivos, Funcionarios, Colaboradores y Apoderados, de enviar los reportes e información a que se refieren las Disposiciones, no constituirá violación a las restricciones sobre revelación de información impuestas por vía contractual o por cualquier disposición legal y no implicará ningún tipo de responsabilidad.

No se considerarán como indicios fundados de la comisión de delito los reportes y demás información que, respecto de ellos, genere la Compañía, a efecto de dar cumplimiento a las Disposiciones.

b. Procedimiento:

Sociedad	General de Salud
Tema:	Reserva y Confidencialidad
Cumplimiento a las DCG	Capitulo X, Reserva y Confidencialidad, Cuadragésima segunda y Cuadragésima tercera de las Disposiciones.

Procedimiento	Responsable	Formularios / Documentos	Descripción de Actividades	Sistema
1.Reserva y Confidencialidad	Encargado de Nómina	Carta de Confidencialidad	1. A todo el personal de General de Salud se le dará a conocer y firmará al momento de la contratación por medio del Encargado de nómina, una carta de confidencialidad de la información, actividades, procesos de General de Salud que no se deben divulgar.	N/A
	Oficial de Cumplimiento	N/A	2. Deberá velar siempre sobre el principio de confidencialidad el cual no podrá dar a conocer información relativa a los reportes de operaciones a ningún personal ajeno al Comité con la finalidad de evitar que dicha información pueda ser usada en contra de General de Salud.	N/A
	Comité	N/A	3. Deberán guardar estricta confidencialidad de los temas tratados en sesiones y no divulgar los temas tratado fuera del Comité y de General de Salud.	N/A
	Colaborador y apoderados	N/A	4. Cualquier persona que se vea involucrada en la investigación de alguna operación, actividad o conducta deberá guardar la más estricta confidencialidad de los asuntos y no divulgar ningún tipo de información dentro y fuera de su área de trabajo con la finalidad de que dicha información pueda ser usada en contra del personal y de General de Salud. 5. El Colaborador que se detecte haciendo mal uso de la información confidencial será sancionado.	N/A

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 73 de 84



## 12. INFORMACIÓN QUE DEBE SER PROPORCIONADA A LA AUTORIDAD.

### a. Criterios:

General de Salud proporcionará a la Secretaría, por conducto de la Comisión, toda la información y documentación que le requiera, incluyendo la que contenga imágenes, relacionada, con los reportes previstos en las Disposiciones.

En el evento de que la Secretaría, por conducto de la Comisión, requiera a General de Salud, copia del expediente de identificación de alguno de sus Clientes, remitirá todos los datos y copia de toda la documentación que, conforme a lo previsto en las Disposiciones, deba formar parte del expediente respectivo. En el caso en que la Secretaría requiera otra información relacionada, General de Salud, presentará toda la demás información y copia de toda la documentación que, sobre dicho Cliente obre en su poder.

La documentación que requiera la Secretaría a General de Salud, conforme a lo señalado será entregada en copia simple, salvo que ésta solicite que sea certificada por funcionario autorizado para ello por la Aseguradora, así como también en archivos electrónicos susceptibles de mostrar su contenido mediante la aplicación de cómputo que señale la Secretaría, siempre y cuando General de Salud, cuente con la aplicación que le permita generar el tipo de archivo respectivo.

La información y documentación requerida por la Comisión será presentada directamente en la unidad administrativa de la misma que para tales efectos se designe, e irá contenida en sobre cerrado a fin de evitar que personas ajenas a dicha unidad tengan acceso a la referida información y documentación.

### b. Procedimiento:

Sociedad	General de Salud
Tema:	Información que debe ser proporcionada a la autoridad
Cumplimiento a las DCG	Capitulo XI, Otras Obligaciones, Cuadragésima Cuarta de las Disposiciones.

Procedimiento	Responsable	Formularios / Documentos	Descripción de Actividades	Sistema
1. Información a la Autoridad	Dirección de Finanzas	Oficios CNSF	1. Recibe requerimiento de la autoridad y reenvía al Oficial de Cumplimiento el requerimiento.	SNOR / Oficios físicos
	Oficial de Cumplimiento / Analista de PLD	Oficios CNSF	2. El Oficial de Cumplimiento revisa el requerimiento de información y en su caso, solicita a las áreas responsables la entrega de la misma. para cumplir con el tiempo estipulado.	Correo
	Analista de PLD	N/A	3. Recaba la información y prepara el escrito de respuesta.	Correo
	Oficial de Cumplimiento	Oficios de Respuesta a la Autoridad	4. Revisa escrito de respuesta y en su caso, realiza adecuaciones. 5. Coordina la entrega de la información solicitada por la autoridad.	Correo

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 74 de 84

### 13. METODOLOGÍAS Y MODELOS DE RIESGOS.

#### a. Criterios:

General de Salud ha establecido, un modelo de riesgo homogéneo y uniforme acorde a las características generales de sus diversos tipos de Operaciones, para detectar y reportar, en los términos de las Disposiciones, los actos, omisiones u operaciones que pudiesen actualizar los supuestos previstos en los artículos 139, 148 Bis o 400 Bis del Código Penal Federal.

Lo anterior, de acuerdo con las guías y propuestas de mejores prácticas que, da a conocer la Secretaría.

Para determinar el grado de riesgo, se consideró a las Personas Políticamente Expuestas, antecedentes del cliente, profesión, actividad o giro del negocio, origen y destino de los recursos, el lugar de residencia y montos máximos mensuales de las Operaciones que los propios Clientes estimen realizar.

Se cuentan con 3 pilares los cuales se dividen en secciones de acuerdo con el tipo de cliente, catalogándose de acuerdo con la ponderación y el impacto para cada uno de los parámetros de las secciones como se indica a continuación:

Factores Operativos	Factores Geográficos	Factores Corporativos
I. Producto	VIII. Nacionalidad	X. Giro
II. Instrumentos	IX. Localidad	
III. Operaciones		
IV. Rango de Operaciones		
V. Listas Negras		
VI. Origen de Recursos		
VII. Destino de Recursos		

Los factores establecidos han sido alineados a las Disposiciones de Carácter General y el presente Manual, como se muestra en el siguiente cuadro donde son considerados dentro de los factores Operativos, Geográficos y Corporativos.

DCG	Manual de PLD	Matriz de Riesgos
Personas Políticamente Expuestas	Personas Políticamente Expuestas Extranjeras. Clientes que aparecen en listados como sujetos oficialmente designados, vinculados con la ejecución de actos u operaciones ilícitas, (listados que se hayan dado a conocer por la Secretaría) y criminales que han sido ya sentenciados por delitos graves y cuya resolución se ha difundido en medios masivos de comunicación, al público en general o a los que acceda el público general.	V. Listas Negras
Antecedentes del cliente, profesión, actividad o giro del negocio	Antecedentes del Cliente, su profesión, actividad o giro del negocio	II. Instrumentos III. Operaciones X. Giro

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 75 de 84



Manual de Operación para Prevenir, Detectar y Reportar Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita y Financiamiento al Terrorismo

JURÍDICO

CUMPLIMIENTO

Origen y destino de los recursos	Origen y destino de sus recursos. Cuando se detecte que el Cliente proporcionó información falsa o documentación apócrifa respecto a su identificación o información relacionada con el Conocimiento del Cliente, en particular por su actividad, ocupación y origen de los recursos.	VI. Origen de los Recursos VII. Destino de los Recursos
Lugar de residencia	Lugar de su residencia	VIII. Nacionalidad IX. Localidad
Montos máximos mensuales de las Operaciones que los propios Clientes estimen realizar.	Monto máximo mensual de las Operaciones que estimen realizar	III. Operaciones IV. Rango de Operaciones
	Tipo de producto	I. Productos

De acuerdo con la calificación obtenida por el cliente, se le asignará el nivel de riesgo correspondiente, el cual podrá ser bajo o alto.

Cada nivel de riesgo contiene características propias que permiten identificar a los clientes por sus atributos de acuerdo con el riesgo en materia de PLD/FT que representen para la institución, lo que permite aplicar las acciones mitigantes adecuadas para minimizar dicho riesgo.

La Compañía ha desarrollado el documento Modelo de Evaluación de Riesgo donde se señalan los criterios, así como describir los elementos y el funcionamiento del Modelo de Riesgo para calificar y asignar el nivel de riesgo a los clientes de General de Salud en materia de PLD/FT.

b. Procedimiento:

Sociedad	General de Salud
Tema:	Metodologías y Modelos de Riesgos
Cumplimiento a las DCG	Capitulo XI, Otras Obligaciones, Cuadragésima Quinta de las Disposiciones.

Procedimiento	Responsable	Formularios /Documentos	Descripción de Actividades	Sistema
1. Metodologías y Modelos de Riesgo	Gerencia Corporativa de Cumplimiento	Portales de la SHCP, CNSF y DOF	1. Consulta los criterios y procedimientos de acuerdo con las guías y propuestas de mejores prácticas que emita la Secretaría e informa a la Dirección de Operación y al Comité de Comunicación y Control.	N/A
	Dirección de Operación	Modelo de Riesgos	2. Establece criterios y valores de acuerdo con la operación y productos de la Compañía y los comunica a la Gerencia de Cumplimiento.	N/A
	Gerencia Corporativa de Cumplimiento	Modelo de Riesgos	3. Integrará los criterios y valores definidos por la autoridad integrándolos a un Modelo de Riesgo.	Kernel KYC
	Oficial de Cumplimiento	Modelo de Riesgo	4. Somete a aprobación de los integrantes del Comité el Modelo de Riesgo.	N/A
	Comité de Comunicación y Control	Modelo de Riesgo	5. Previa discusión aprobará en su caso, el Modelo de Riesgo.	N/A

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 76 de 84



			6. En caso de requerir modificaciones las señalará y regresará al numeral 4.	
	Oficial de Cumplimiento	Modelo de Riesgo	7. Implementará el Modelo de Riesgo aprobado por el Comité. 8. Realizará verificaciones periódicas para verificar su funcionamiento.	Kernel KYC

## 14. ASEGURAMIENTO DE LA INTEGRIDAD DE LOS COLABORADORES.

General de Salud adopta las siguientes medidas de prevención, para asegurar la idoneidad del personal que labora en la Compañía:

- i. Identificación del Colaborador y de la documentación que presente o que se le solicite, cotejando la misma con los documentos originales.
- ii. Cruce de información con el estudio socioeconómico.
- iii. Declaración de honorabilidad.

### 14.1 Idoneidad de los Colaboradores.

#### a. Criterios:

El aseguramiento de la idoneidad de los Colaboradores es de suma importancia para General de Salud con el objeto de velar por su imagen institucional, selecciona cuidadosamente a sus Colaboradores, buscando obtener la más alta calidad moral y ética de su personal, para lo cual, ha adoptado procedimientos de reclutamiento que garantizan que los Colaboradores cuenten con la calidad técnica y experiencia necesarias, así como con la honorabilidad para llevar a cabo las actividades que le corresponden.

El Funcionario o Colaborador, mediante una declaración firmada asentará la información relativa a cualquier otra Institución de Seguros o Sujeto Obligado en que haya laborado previamente, así como la manifestación de no haber sido sentenciado por delitos patrimoniales o inhabilitado para ejercer el comercio a consecuencia del incumplimiento de la legislación o para desempeñar un empleo, cargo o comisión en el servicio público, o en el sistema financiero mexicano. La declaración firmada por el funcionario o Colaborador se ha incluido en el Contrato Individual de Trabajo, en un campo donde el empleado bajo protesta de decir la verdad indica la información mencionada.

La evaluación de la calidad moral, ética, técnica y experiencia de los Colaboradores de General de Salud se inicia desde el proceso de Reclutamiento y Selección, durante el periodo de prueba y continúa durante la permanencia del mismo en la Aseguradora, por parte de Capital Humano, jefes y Colaboradores que intervengan.

General de Salud ha establecido mecanismos y un sistema que permite a sus Colaboradores y funcionarios enviar directamente al área a cargo del Oficial de Cumplimiento, avisos sobre hechos o actos susceptibles de ser considerados como constitutivos de Operaciones Inusuales u Operaciones Internas Preocupantes, así como para que los Agentes de Seguros con los que tenga celebrados convenios de intermediación den los avisos correspondientes al Oficial de Cumplimiento de la Aseguradora, por medio de un Buzón de Denuncias en Intranet y un correo electrónico [oficialdecumplimiento@gseguros.com.mx](mailto:oficialdecumplimiento@gseguros.com.mx) en el cual es consultado en el sistema que solo tiene acceso personal de la Gerencia Corporativa de Cumplimiento.

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 77 de 84



Manual de Operación para Prevenir, Detectar y Reportar Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita y Financiamiento al Terrorismo

JURÍDICO

CUMPLIMIENTO

Los mecanismos y sistema señalados aseguran que el superior jerárquico del colaborador o funcionario que emita el aviso correspondiente, así como las demás personas indicadas en dicho aviso, no tengan conocimiento de éste.

b. Procedimiento:

Sociedad	General de Salud
Tema:	Idoneidad de los Colaboradores
Cumplimiento a las DCG	Capitulo XI, Otras Obligaciones, Cuadragésima Séptima de las Disposiciones.

Procedimiento	Responsable	Formularios / Documentos	Descripción de Actividades	Sistema
1.Reclutamiento y Selección de personal	Área Solicitante	Formato de requisición de personal	1. Identifica la vacante, llena el formato de requisición de personal y lo proporciona a Capital Humano.	N/A
	Capital Humano	Formato de Requisición de Personal / Psicométricos / Exámenes técnicos	2. Pública la vacante interna y externamente. 3. Recibe solicitudes de trabajo o Currículums Vitae de los solicitantes internos y externos al puesto y selecciona candidatos que cumplan con la Requisición. 4. Realiza primera entrevista, valida el perfil del solicitante y filtra solicitantes. 5. Aplica pruebas psicométricas, exámenes técnicos y de conocimiento en caso de que apliquen. 6. Selecciona los candidatos que cumplen con el perfil y concretan entrevista con el área solicitante.	N/A
	Área Solicitante	Examen técnico	7. Entrevista candidatos y verifica la calidad técnica y experiencia necesaria para ocupar el puesto. 8. Selecciona candidato que cumple con el perfil para el puesto.	N/A
	Capital Humano	Carta de Recomendación / Comprobante de estudios / Pruebas médicas / Estudio Socioeconómico	9. Realiza pruebas socioeconómicas y médicas al candidato seleccionado, solicita Cartas de Recomendación, comprobantes de estudios para validar la calidad ética y moral del candidato 10. El candidato seleccionado firma mínimo los siguientes documentos: 11. Aviso de Privacidad, Carta de Confidencialidad y Contrato que incluye Declaratoria por parte del Empleado de la información relativa a cualquier otra Aseguradora o Sujeto Obligado en el que haya laborado previamente, así como la manifestación de no haber sido sentenciado por delitos patrimoniales o inhabilitado para ejercer el comercio a consecuencia del incumplimiento de la legislación o para desempeñar un empleo, cargo o comisión en el servicio público. 12. Al término del periodo de prueba del colaborador, Capital Humano solicita al Jefe Inmediato indique si el candidato ha contado con la capacidad técnica, moral y ética al desempeñar sus labores y si se contratará definitivamente.	N/A

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 78 de 84



## 15. CONSERVACIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN.

### a. Criterios

General de Salud conservará, por un periodo no menor a diez años contado a partir de su ejecución, copia de los reportes de Operaciones Inusuales, Internas Preocupantes y Relevantes que hayan sido presentados, así como el original y/o copia de toda la documentación que los soporte.

Las constancias de los reportes presentados, así como de los registros de las Operaciones celebradas, permitirán conocer la forma y términos en que éstas se llevaron a cabo, de conformidad con las Disposiciones legales aplicables. General de Salud conservará debidamente resguardados los documentos o la información en la que se asienten las justificaciones por las que se haya determinado reportar o no cada una de las Operaciones susceptibles de ser consideradas como Operaciones Inusuales u Internas Preocupantes que hayan sido analizadas en la correspondiente sesión, así como las demás resoluciones que se adopten.

Los datos y documentos que integran los expedientes de identificación de Clientes son conservados durante toda la vigencia de la póliza o contrato y, una vez que estos concluyan, por un periodo no menor a diez años contado a partir de dicha conclusión.

General de Salud conservará debidamente resguardados los documentos o la información en la que se asienten las justificaciones por las que se haya determinado reportar o no cada una de las Operaciones susceptibles de ser consideradas como Operaciones Inusuales u Operaciones Internas Preocupantes que hayan sido analizadas en la correspondiente sesión, así como las demás resoluciones que se adopten.

### b. Procedimiento:

Sociedad	General de Salud
Tema:	Conservación de Información y Documentación
Cumplimiento a las DCG	Capitulo XI, Otras Obligaciones, Cuadragésima Novena de las Disposiciones.

Procedimiento	Responsable	Formularios /Documentos	Descripción de Actividades	Sistema
1.Conservación de Reportes y documentación derivada de su dictaminación	Gerencia Corporativa de Cumplimiento	N/A	<ol style="list-style-type: none"> <li>Resguarda y conserva el resultado de la investigación y dictamen de las operaciones alertadas, así como el dictamen de estos junto con la documentación soporte.</li> <li>Mantiene a disposición de la Secretaría y de la Comisión, por lo menos durante 10 (diez) años contados a partir de la celebración de la reunión del Comité, en que se haya dado tales resultados.</li> <li>Resguarda la información en forma electrónica, así mismo, la documentación física es resguardada en carpetas bajo llave.</li> </ol>	Kernel KYC
2.Conservación de la información y Documentación del cliente	Emisión	Póliza	<ol style="list-style-type: none"> <li>En caso de tener completo el expediente del Cliente y no tener coincidencias positivas en listas se genera la Póliza.</li> </ol>	Sistema Emisor
		Formato de Identificación del Cliente / Documentación	<ol style="list-style-type: none"> <li>El resguardo y conservación de los datos y documentos de los Clientes se realiza en los sistemas emisores, estos registros serán</li> </ol>	Sistema Emisor

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 79 de 84



		de Identificación / Póliza	conservados al menos por 10 años posteriores al término de la relación comercial.	
--	--	----------------------------	---	--

## 16. AUDITORÍA INTERNA.

### a. Criterios:

General de Salud mantiene medidas de control que incluyan la revisión por parte del Área de Auditoría Interna, o bien, de un Auditor Externo independiente, para evaluar y dictaminar de forma anual el cumplimiento de las Disposiciones.

Los resultados de las revisiones serán presentados a la Dirección General y al Comité, a manera de informe, a fin de evaluar la eficacia operativa de las medidas implementadas y dar seguimiento a los programas de acción correctiva que en su caso resulten aplicables.

La información, a que hace referencia el párrafo anterior, será conservada por General de Salud durante un plazo no menor a cinco años, y remitirse a la Comisión dentro de los sesenta días naturales siguientes al cierre del ejercicio al que corresponda la revisión, en los medios electrónicos que esta última señale.

### b. Procedimiento:

Sociedad	General de Salud
Tema:	Auditoría Interna
Cumplimiento a las DCG	Capitulo XI, Otras Obligaciones, Quincuagésima de las Disposiciones.

Procedimiento	Responsable	Formularios / Documentos	Descripción de Actividades	Sistema
1. Auditoría de PLD	Auditoría Interna	Manual / Disposiciones de Carácter General / Informe de Auditoría	1. Revisa que los criterios y procesos se cumplan de acuerdo con el Manual y las Disposiciones de Carácter General y emitir en su caso un documento con las observaciones y recomendaciones correspondientes a lo observado.	SEIVE
	Oficial de Cumplimiento / Auditoría Interna	Informe de Auditoría / Minutas de Comité	2. Recibe y revisa las observaciones realizadas por Auditoría Interna. 3. Da conocimiento de las observaciones y recomendaciones al Comité una vez concluida la auditoría. 4. Da seguimiento a la corrección de las observaciones y recomendaciones realizadas por la Auditoría en apoyo con las demás áreas de General de Salud. 5. El Oficial de Cumplimiento y Auditoría Interna, conservan la Documentación de la Auditoría Interna por un periodo no menor a 10 años.	SEIVE

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 80 de 84





## 17. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES POR PARTE DE LOS AGENTES DE SEGUROS.

### a. Criterios:

General de Salud podrá verificar que los Agentes con los que opera cumplan con lo dispuesto en las Disposiciones y en el presente Manual, sin perjuicio de las facultades de supervisión que la Comisión tenga respecto de estos últimos y que ejerza de conformidad con sus programas de auditoría.

General de Salud y los Agentes han convenido la forma y términos en que se coordinará la aplicación de las Disposiciones, entre otros, aspectos respecto de las políticas de identificación y conocimiento del Cliente que aplicarán, la conservación de expedientes y la verificación de los datos y documentos que integran el expediente durante la relación comercial.

### b. Procedimiento:

Sociedad	General de Salud
Tema:	Cumplimiento de las Obligaciones por parte de los agentes de seguros
Cumplimiento a las DCG	Capítulo XI, Otras Obligaciones, Quincuagésima primera de las Disposiciones.

Procedimiento	Responsable	Formularios / Documentos	Descripción de Actividades	Sistema
1. Cumplimiento de obligaciones por Agentes	Capacitación de Ventas	Manual / Carteles	1. Realiza comunicado por correo electrónico periódicamente haciendo de conocimiento a los agentes el Manual, que contiene las políticas de identificación y conocimiento para clientes, conservación de expedientes y criterios para la verificación de los datos y documentos, habilitado para descarga en el Portal de Agentes. 2. Pone a disposición del Agente medios promocionales: guías, carteles, revistas cuatrimestrales, concursos de ventas, guías de estudio, comunicados, con información de criterios para la identificación y conocimiento del cliente.	Portal de Agentes
	Agente de Seguros	Manual	3. Descarga el Manual y/o guías de consulta con temas en materia de PLD. 4. Entra al portal de agentes y contesta la evaluación en línea para obtener su Certificado en materia de PLD/FT 5. La evaluación también se puede realizar de manera escrita en las sucursales.	Portal de Agentes
	Capacitación de Ventas	Constancia de PLD/FT	6. A los Agentes que obtengan una calificación mayor a 8 se les hace entrega de un certificado en materia de PLD/FT.	Portal de Agentes

General de Salud adicionalmente ha descrito en el Documento “Lineamientos Generales para la operación de los Agentes de Seguros” las normas de actuación en la interacción de los Agentes de Seguros con los Clientes y con el personal interno que tenga trato con ellos, a fin de que la actuación, se realice de acuerdo con la normatividad vigente y con el Código de Ética de la compañía, en un contexto de operación óptimo y profesional, así como conseguir una repetición de buenos resultados en la superación de las diferentes problemáticas que pudieran presentarse.

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 81 de 84



## 18. COMBATE DEL FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO

En lo que se refiere al Combate al Financiamiento al Terrorismo, la Compañía, elaboró el documento de "Combate del Financiamiento al Terrorismo en México", en el que se hace referencia a las definiciones más relevantes relacionadas al Terrorismo, su Financiamiento, su Combate, la importancia y alcance, también menciona las acciones que se han llevado a cabo a nivel internacional y nacional, las tipologías actuales de grupos terroristas, y las acciones identificadas en México de acuerdo con el Informe de Evaluación Mutua México, Medidas antilavado y contra la financiación del Terrorismo (GAFI, 2018), con fundamento legal en el marco normativo mexicano de delitos relacionados al Terrorismo y su Financiamiento, así como su consideración en la última Evaluación Nacional de Riesgos a México.

## 19. DOCUMENTOS DE LA POLITICA DE IDENTIFICACIÓN Y CONOCIMIENTO DEL CLIENTE

- PRO-GSA-AYO-007 Identificación del Cliente.
- PRO-GSA-JUR-010 Conocimiento del Cliente.
- PRO-GSA-JUR-004 Procedimiento de Mecanismos para dar Seguimiento y en su caso, Agrupación de las operaciones que, en lo individual, realicen los Clientes en Efectivo y Escalonamiento de Aprobación interna de Operaciones realizadas en Efectivo.

## 20. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Para mayor detalle de los procedimientos referirse a los siguientes documentos:

- PRO-GSA-JUR-003 Generación y Envío de Operaciones Relevantes, Inusuales e Internas Preocupantes.
- PRO-GSE-REH-016 Procedimiento Alta de Personal.
- MAN-GPV-JUR-004 Manual Funcionamiento Comité Comunicación y Control.
- POL-GPV-DGE-042 Políticas Disciplinarias del Comité de Comunicación y Control
- PRO-CPV-CHU-022 Procedimiento de Capacitación PLD\_FT
- MAN-GSE-DGE-007 Marco General de Gobierno Corporativo.
- POL-GSE-DGE-022 Designación Director General y Funcionarios.
- PRO-GSE-SDR-014 Reclutamiento
- POL-GPV-CHU-006 Política de Formación
- FLU-GSA-FIN-063 Procedimiento de Devolución de Fondos
- PRO-PRE-NAP-001 Contratación de Personal.
- POL-GPV-DGE-012 Resguardo y destrucción de documentos.
- MAR-CPV-JUR-042 Criterios para el Combate del Financiamiento al Terrorismo en México

## 21. ANEXOS

- Anexo 1. Guía para la elaboración y envío de reportes de Operaciones Inusuales clasificadas como "24 horas".

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 82 de 84

- Anexo 2. Mejores Prácticas aplicables a los Reportes de Operaciones Inusuales e Internas Preocupantes.
- Modelo de Evaluación de Riesgo

## 22. REGISTROS

- Reportes y alertas generados por el Sistema Kernel KYC.

## 23. LINEAMIENTOS LEGALES

- Artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.
- Resolución por la que se expiden las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 140 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros (hoy artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas).
- Artículos 139 Quáter, 148 bis y 400 bis del Código Penal Federal.
- Artículos 2 y 9 de la Ley Federal contra la Delincuencia Organizada.
- Código Nacional de Procedimientos Penales.

## 24. HISTORIAL DE CAMBIOS

PUNTOS	CAMBIOS RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR	CAMBIO SOLICITADO POR
	Todo el documento	Yazmín Cabrera

Versión	Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Hoja
1	MAN/GSA/JUR/001	01-Ene-2017	30-Oct-2019	Página 83 de 84

## 25. FIRMAS

ROL	NOMBRE	PUESTO	ÁREA O UNIDAD DE NEGOCIO	FIRMAS
<b>ELABORÓ</b>	Alejandro Macias	Subgerente de PLD	General de Salud	
<b>REVISÓ</b>	Marco Martiñón	Especialista de Procesos	Corporativo	
<b>AUTORIZÓ</b>	Manuel Calderón	Director Ej. Finanzas y Normatividad	General de Seguros	
	Yazmín Cabrera	Gerente de Cumplimiento	Corporativo	
	Israel Trujillo	Director Corporativo Jurídico	Corporativo	
	Emilio Vera	Director Ejecutivo de Admón. y Operaciones	General de Salud	
	Jesús Espindola	Subdirector Admvo. Agentes	General de Salud	
	Norma Águila	Subdirector Corporativo de Administración y Finanzas	Corporativo	
	Janeth Gallegos	Directora Corporativo de Capital Humano	Corporativo	
<b>APROBÓ</b>	Comité de Comunicación y Control	Sesión del 14 de noviembre 2019	General de Salud	