

# POLÍTICA DE IDENTIFICACIÓN Y CONOCIMIENTO DEL CLIENTE

<b>Negocio</b>	Seguros SURA, S.A. de C.V.
<b>Título</b>	Política de Identificación y Conocimiento del cliente
<b>Propietario Ejecutivo</b>	Dirección de Riesgos.
<b>Propietario Gerente</b>	Oficial de Cumplimiento
<b>Número Versión</b>	7.0

<b>Dueño</b>	<b>Línea de Defensa</b>	<b>Responsabilidad</b>
Propietario Ejecutivo	1era Línea	Responsable por que la política esté implementada en el negocio y asignada a un propietario gerente adecuado.
Propietario Gerente	1era Línea	Responsable de que la política esté implementada en el negocio.
Administración Integral de Riesgos, Control Interno y Cumplimiento Normativo	2da Línea	Responsable del monitoreo del cumplimiento de la política.

<b>Destinatarios Principales</b>			
Dirección de Seguros	X	Dirección de Planeación Estratégica y Tecnología.	X
Dirección Legal y de Cumplimiento.	X	Dirección de Riesgos.	X
Dirección de Talento Humano.	X		
Dirección de Finanzas.	X		

## Objetivo

El objetivo de la presente Política es que **Seguros SURA, S.A. DE C.V.**, cuente con un marco normativo interno que sirva de base para dar cumplimiento a las Disposiciones de Carácter General a que se refiere el artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

Implementar y difundir a través de la presente Política, las medidas y procedimientos que el personal deberá observar para prevenir, detectar y reportar los 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 Quáter, 148 Bis o 400 Bis del Código Penal Federal.

Reforzar el control interno, para reducir el riesgo de que la compañía o cualquiera de las unidades de negocio, pudiesen ser utilizadas para la realización de operaciones con recursos de actividades ilícitas.

### Los objetivos generales de la presente Política son:

1. Cumplir con lo dispuesto en la Ley y las Disposiciones Generales;
2. Establecer las políticas de identificación y conocimiento del Cliente, así como los criterios, medidas y procedimientos que deberá adoptar para dar cumplimiento a lo previsto en las Disposiciones;
3. Informar al personal sobre los cambios en la operación y administración de esta, conforme a las Disposiciones.

## A. Contexto

### 1. Alcance

La presente Política, así como las medidas, criterios y procedimientos adscritos al presente documento son aplicables a todos los funcionarios, empleados de SURA, así como a los intermediarios de seguros.

## B. Requerimientos mínimos

### 2. Contenido

#### Definiciones

Se refiere a la consulta de definiciones mencionadas en el apartado 4 del Manual de Cumplimiento (ver Manual de cumplimiento).

#### **Referencias Legales**

La Política descrita en el presente documento se encuentra elaborada bajo las siguientes bases jurídicas:

- Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas: Lo establecido en el artículo 492.
- Ley sobre el Contrato de Seguro.
- Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita y su Reglamento.
- Código Penal Federal: Disposiciones establecidas en los artículos 139 Quáter, 148 Bis y 400 Bis.
- Reglamento de Agentes de Seguros y Fianzas.
- Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito

### Política de Identificación del Cliente.

De acuerdo con lo establecido en la Disposición Séptima del Artículo 492, como excepción a lo dispuesto en las Disposiciones Cuarta y Quinta, SURA ha instrumentado los esquemas simplificados o reducidos en el caso de que las operaciones realizadas por un cliente sean catalogadas que por sus características sean de grado de riesgo bajo, tomando en consideración lo siguiente:

- Criterios y procedimientos para determinar las Operaciones que por sus características son de bajo Riesgo;
- Criterios y procedimientos que consideren medidas respecto del número, tipos y monto de las operaciones, así como su monitoreo para determinar las que se realicen fuera del comportamiento transaccional que se espera;
- Que, durante el último trimestre de cada año, el Comité o el Oficial de Cumplimiento en funciones del Comité determina la aplicación de los esquemas señalados, considerando, entre otros aspectos, las observaciones pendientes de solventar que, en cuanto a la integración de expedientes, hayan formulado su área de auditoría interna, auditor externo independiente, o la Comisión, y
- En caso de Operaciones que celebren por un medio distinto al presencial, SURA implementará las siguientes medidas para mitigar el alto riesgo:
  - Aplicación de procesos eficaces de identificación y conocimiento del cliente como los usados para la contratación presencial.
  - Implementación de medios y/o sistemas que permitan el monitoreo de operaciones e identificar las que presenten modificaciones a su perfil inicial y sean susceptibles de reportar a la CNSF.

**Así mismo, esta Política y sus anexos son puestos a disposición de los intermediarios de seguros, Clientes y demás grupos de interés en la página de internet de la compañía: [www.segurossura.com.mx](http://www.segurossura.com.mx).**

### Criterios Para la Integración de Expedientes.

SURA observará los siguientes criterios para la **integración de los expedientes** de los clientes:

- Los **datos y documentos** que integran los expedientes de identificación de los Clientes deberán ser recabados de forma previa a la celebración de contratos para realizar Operaciones de cualquier tipo y serán conservados durante toda la vigencia de la póliza o Contrato y, una vez que estos concluyan, por un periodo de **diez años** contados a partir de la finalización de la relación comercial con el cliente.
- Tratándose de clientes que realicen operaciones de **seguros con componente de ahorro e inversión y/o FIDEICOMISOS no aplicarán** los esquemas simplificados por lo que se deberá integrar el expediente del cliente conforme a lo establecido en el **Criterio C** de la presente Política.
- No se establecerán relaciones comerciales con clientes anónimos o bajo nombres ficticios por lo que solo se podrán celebrar Contratos hasta que hayan cumplido satisfactoriamente con los requisitos de identificación.
- SURA podrá conservar de forma separada los datos y documentos que integren el expediente de identificación del cliente de forma física o electrónica siempre que se cuenten con sistemas automatizados que permitan conjuntar los mismos y previendo que puedan ser consultados de forma oportuna.
- SURA no recibirá documentos de identificación que presenten tachaduras o enmendaduras
- Las copias simples que se recaben de los documentos que deban integrarse a los expedientes de identificación del Cliente, deberán cotejarse contra los documentos originales correspondientes que tengan a la vista de manera presencial y ser legibles (en el formato de entrevista se cuenta con el campo donde se declara que se cotejo contra original).
- Previo a la celebración de contratos se deberá celebrar una entrevista personal con el cliente o su apoderado, a fin recabar los datos y documentos de identificación previamente señalados en esta política;

los resultados de dicha entrevista deberán quedar asentados en los formatos, sistemas y/o registros e integrarán el expediente de identificación del cliente<sup>1</sup>.

En aquellos casos donde se promuevan los productos de seguros a través de centro de atención telefónica o mercadeo masivo, SURA podrá considerar como entrevista la grabación con el cliente.

- SURA podrá suscribir convenios con terceros para llevar a cabo la entrevista personal con el cliente o su apoderado cuando así sea necesario y podrá ser realizada por el agente de seguros o su personal.
- Con referencia a la disposición novena del DOF 19 de Julio 2012 no formamos parte de grupos financieros por lo que la identificación del cliente con respecto a esta fracción **no aplica**.
- Con referencia a las disposiciones vigésima segunda y vigésima tercera del DOF 19 de Julio 2012 no actúa como reaseguradora ni reafianzadora de instituciones extranjeras.
- Al expediente del Cliente deberán integrarse los mismos datos y documentos de las personas físicas de nacionalidad mexicana que tengan el carácter de (ver apartados del 1 al 4 del anexo 1):
  - Propietarios Reales
  - Cónyuge o dependiente económico de un Cliente Persona Políticamente Expuesta Extranjera
  - Beneficiarios
  - Proveedores de Recursos
- Se podrá utilizar el expediente de identificación del Cliente para todas las Operaciones que éste tenga celebrado con la Institución o Sociedad Mutualista de Seguros.
- El expediente de identificación del Cliente deberá completarse en las fechas señaladas o en la firma del contrato, de acuerdo con las Disposiciones Cuarta y Quinta.
- Tratándose de los Beneficiarios, en el momento en que sean nombrados, SURA deberán integrar sus datos, al expediente del Cliente que los designe.

El expediente deberá completarse de conformidad con lo previsto en las Disposiciones Cuarta, Quinta y Séptima (del art. 492), respectivamente, antes de que se entreguen recursos por cualquier concepto y a más tardar cuando se presenten a ejercer sus derechos y a más tardar antes de que se entreguen recursos por cualquier concepto, excepto que intervengan en la firma del contrato respectivo, en cuyo caso desde ese momento deberá integrarse al expediente los datos y documentación respectiva.
- SURA podrá suspender el proceso de identificación de su posible Cliente, cuando estime de forma razonable:
  - Relación con actos o conductas a que se refieren los artículos 139, 139 Quáter, 148 Bis o 400 Bis del Código Penal Federal.
  - Que de continuar con el proceso de identificación podrían prevenir o alertar al Cliente que SURA considera que los recursos, bienes o valores están relacionados con actos o conductas a que se refieren los artículos 139, 139 Quáter, 148 Bis o 400 Bis del Código Penal Federal.
  - La existencia de Riesgos según lo estipulado en el Manual de Cumplimiento

#### CRITERIO "A"

Aplicable a las operaciones de Seguros, con prima anual menor a **US\$2,500.00** dos mil quinientos dólares de los Estados Unidos de América, o su equivalente en moneda nacional, **excepto** los seguros que cuenten con **componente de ahorro e inversión** y los fideicomisos.

Previamente a la celebración de contratos de las operaciones señaladas en el párrafo anterior se deberá integrar el expediente de identificación con los **DATOS** señalados en el **Anexo 1 Manual para la Integración de Expedientes, Apartado #1**, mismos que deberán quedar asentados en los formatos, sistemas y/o registros.

Si el cliente rebasa el umbral señalado, por una o varias "operaciones ejecutadas" se deberán recabar los datos y/o documentos conforme a lo señalado en los criterios B y C, según corresponda.

---

<sup>1</sup> Ver Anexo Formato Único de Entrevista

### CRITERIO "B"

Aplicable a las operaciones de Seguros, con prima anual entre **US\$2,500.00** dos mil quinientos y **US\$7,500.00** siete mil quinientos dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda nacional, excepto los seguros que cuenten con componente de ahorro o inversión y fideicomisos.

Previamente a la celebración de contratos de las operaciones señaladas en el párrafo anterior se deberá integrar el expediente de identificación con los **DATOS y DOCUMENTOS** señalados en el **Anexo 1 Manual para la Integración de Expedientes, Apartado #2**, mismos que deberán quedar asentados en los formatos, sistemas y/o registros.

Si el cliente rebasa el umbral señalado, por una o varias "operaciones ejecutadas" se deberán recabar los datos y/o documentos conforme a lo señalado en el criterio C.

### CRITERIO "C"

Aplicable a:

- Operaciones de Seguros, con prima anual mayor a **US\$7,500.00** siete mil quinientos dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda nacional.
- Operaciones de seguros con componente de ahorro o inversión.

Previamente a la celebración de contratos de las operaciones señaladas en el párrafo anterior se deberá integrar el expediente de identificación con los **DATOS Y DOCUMENTOS**, señalados en el **Anexo 1 Manual para la Integración de Expedientes, Apartado #3** mismos que deberán quedar asentados en los formatos, sistemas y/o registros.

### CRITERIO "D"

Aplicable a las operaciones de Seguros, celebradas con los clientes que sean sociedades, dependencias y entidades a que hace referencia el **Apartado #5 del Anexo #1, Manual para la Integración del Expediente de Identificación del Cliente**.

Previamente a la celebración de los contratos de las operaciones señaladas en el párrafo anterior se deberá integrar el expediente de identificación con los **DATOS y DOCUMENTOS**, señalados en el **Anexo 1 Manual para la Integración de Expedientes, Apartado #5**, mismos que deberán quedar asentados en los formatos, sistemas y/o registros.

Las medidas simplificadas se podrán aplicar solo para las sociedades, dependencias y entidades que sean clasificadas como Clientes de Bajo Riesgo.

### CRITERIO "E"

Se observarán los siguientes criterios para la **integración de los expedientes** de los clientes en la entrega de recursos financieros:

Antes que se entreguen recursos por cualquier concepto o a más tardar cuando los clientes se presenten a ejercer sus derechos, SURA completará la verificación de su identidad contra la presentación de la identificación oficial que exhiban los clientes para esos efectos, señalados en el **Anexo #3<sup>2</sup>** y **Anexo #4<sup>3</sup>**.

### **OTROS CRITERIOS EN LA INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES**

#### **Identificación de los Apoderados de los Clientes:**

Respecto de los apoderados de los clientes que actúen en nombre y cuenta de éstos, incluso tratándose de aquellos

<sup>2</sup> Conforme a lo establecido en el Lineamiento para Devolución de Primas.

<sup>3</sup> Conforme a lo establecido en el Manual Operativo del Ingreso de Documentación PLD en Siniestros.

que sean sociedades, dependencias y entidades a las que se aplican medidas simplificadas de identificación se deberá solicitar e integrar al expediente los documentos señalados en el **Anexo 1, Manual para la Integración de Expedientes, Apartado #9.**

#### **Identificación de los Beneficiarios:**

En cuanto el cliente nombre o designe los beneficiarios, SURA integrará al expediente del cliente los siguientes **DATOS**, mismos que deberán quedar asentados en los formatos, sistemas y/o registros establecidos por la compañía:

En el caso de Personas físicas:

- Apellido paterno, apellido materno y nombre(s) sin abreviaturas
- Domicilio particular conformado por nombre de la calle, avenida o vía de que se trate, debidamente especificada, número exterior y, en su caso, interior, colonia, ciudad o población, delegación o municipio, entidad federativa y código postal.
- Fecha de Nacimiento

En el caso de Personas Morales Mexicanas:

- Denominación o razón social.
- Domicilio.
- Fecha de Constitución.

Cuando el Beneficiario de un Cliente sea una persona políticamente expuesta, con independencia de su nacionalidad, SURA deberá recabar los requisitos antes mencionados y verificar sus identidades.

Antes de la entrega de recursos por cualquier concepto y a más tardar cuando el Beneficiario se presente a ejercer sus derechos, SURA completará el expediente de acuerdo con lo establecido en el **Anexo #3<sup>2</sup> y Anexo #4<sup>3</sup>.**

#### **Identificación de Operaciones Contratadas a Través de Terceros:**

Para las operaciones que sean contratadas a través de terceros los expedientes de identificación podrán ser integrados y conservados por estos en los siguientes casos:

- Fideicomisos que sean constituidos para cumplir prestaciones laborales o de previsión social de carácter general, en los que se reciban aportaciones de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, del Distrito Federal o de alguna entidad federativa o municipio, o bien, de empresas, sus sindicatos o personas integrantes de ambos. Por ejemplo, fideicomisos en que se afecten recursos relacionados con primas de antigüedad; fondos individuales de pensiones, rentas vitalicias, dividendos y sumas aseguradas en los que se administren reservas para fondos de pensiones o jubilaciones del personal, complementarias a las que establecen las leyes de seguridad social y primas de antigüedad, o que se constituyan para establecer beneficios o prestaciones múltiples, para préstamos hipotecarios a los empleados y cajas de ahorro y prestaciones de ayuda mutua;
- Seguros colectivos, de grupo y de flotilla;
- Seguros que se ofrecen y contratan con clientes de instituciones de crédito y otras instituciones financieras, a través de éstas, directamente en sus oficinas o por banca electrónica, y
- Operaciones que se celebren a través de Agentes de Seguros.

Conforme a lo anterior, **SURA podrá convenir con los terceros** lo siguiente:

- Se pactará un convenio para que en sustitución de SURA los terceros o intermediarios integren y conserven los expedientes de identificación de los clientes.

<sup>2</sup> Conforme a lo establecido en el Lineamiento para Devolución de Primas.

<sup>3</sup> Conforme a lo establecido en el Manual Operativo del Ingreso de Documentación PLD en Siniestros.

- La obligación de mantener los expedientes a disposición de SURA para consulta o de proporcionarlos para sí misma, o en su caso, presentar a la CNSF.
- Este deberá contener mecanismos para que SURA pueda:
  - Verificar, de manera aleatoria, que los expedientes se encuentren integrados adecuadamente.
  - Conservar el expediente de identificación de aquellos trabajadores o personal, una vez que dejen de prestar sus servicios a terceros solicitantes o contratantes, así como cuando concluya la relación entre SURA y los terceros que en su sustitución integraron el expediente.

**Identificación de Operaciones Celebradas a Solicitud de la Administración Pública Federal Estatal o Municipal:**

Respecto a Operaciones que se celebren con dependencias o entidades de la Administración Pública Federal Estatal o Municipal SURA aplicará medidas simplificadas de identificación.

Tratándose de aquellas operaciones celebradas a Solicitud de la Administración Pública Federal, Estatal o Municipal en nombre de sus trabajadores SURA integrará los expedientes de identificación conforme a lo establecido en el contrato de licitación y antes de la entrega de recursos por cualquier concepto y a más tardar cuando el Beneficiario se presente a ejercer sus derechos de acuerdo con lo establecido en el **Anexo #3<sup>2</sup>** y **Anexo #4<sup>3</sup>**

**Datos de los Proveedores de Recursos de los Clientes que tienen que Integrarse a su Expediente:**

Este apartado hace referencia a aquellos proveedores de recursos, cuando al momento de la contratación de un seguro con componente de inversión, y cuando SURA identifique que los recursos no son del asegurado y no se aportan en virtud de una prestación laboral.

Para dichos proveedores de recursos se deberán recabar los siguientes datos:

**En Caso de Personas Físicas:**

- Apellido paterno, apellido materno y nombre(s) sin abreviaturas
- Fecha de nacimiento
- Nacionalidad
- Domicilio particular conformado por nombre de la calle, avenida o vía de que se trate, debidamente especificada, número exterior y, en su caso, interior, colonia, ciudad o población, delegación o municipio, entidad federativa y código postal
- En su caso, clave del Registro Federal de Contribuyentes (con homoclave) y/o Clave Única de Registro de Población o el número de identificación fiscal, en este último caso tratándose de extranjeros, así como el número de serie de la Firma Electrónica Avanzada, cuando cuenten con ella.
- Ocupación, profesión, actividad o giro del negocio al que se dedique el Proveedor de Recursos.

**En Caso de Personas Morales:**

- Denominación o razón social
- Nacionalidad
- Clave del Registro Federal de Contribuyentes (con homoclave)
- El número de serie del certificado digital de la Firma Electrónica Avanzada, cuando cuenten con ella o número de identificación fiscal si se trata de extranjeros y

<sup>2</sup> Conforme a lo establecido en el Lineamiento para Devolución de Primas.

<sup>3</sup> Conforme a lo establecido en el Manual Operativo del Ingreso de Documentación PLD en Siniestros.

- Domicilio compuesto por nombre de la calle, avenida o vía de que se trate, debidamente especificada, número exterior y, en su caso, interior, colonia, ciudad o población, delegación o municipio, entidad federativa y código postal.

#### **Identificación de Propietarios Reales**

En los casos que SURA cuente con información basada en indicios o hechos acerca de que alguno de los clientes actúa por cuenta de otra persona, sin que lo haya declarado previo al 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, se deberá:

- Llevar a cabo un seguimiento puntual e integral de las Operaciones que dicho Cliente realice conforme a lo definido en el apartado del Perfil Transaccional de la presente Política.
- 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
- Verificar y solicitar la actualización tanto de los datos como de los documentos de identificación, entre otras medidas que juzguen convenientes.

Ante la identificación de un **propietario real** de los recursos se observarán los siguientes lineamientos:

- Se integrará expediente de identificación de acuerdo con lo establecido en la sección **Criterios para la Integración de Expedientes** de la presente Política aplicable al caso.
- Conocer la estructura corporativa y los accionistas o socios que ejerzan el Control de Clientes personas morales que sean clasificadas como de **Alto Riesgo**. Se deberá requerir 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 Grupos Empresariales que integran al Consorcio del que forme parte el Cliente.
- 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
- **Recabar**, cuando se presenten a ejercer sus derechos, **los mismos datos y documentos** que se señalan en la Disposición Cuarta, de los fideicomitentes, fideicomisarios, mandantes, comitentes o participantes cuya identidad era indeterminada al momento de suscribirse los fideicomisos, mandatos, comisiones o cualquier instrumento similar.

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, **no se estará obligado a recabar los datos de identificación** antes mencionados, toda vez que se encuentran sujetas a disposiciones sobre revelación de información. **Lo anterior, solo será procedente cuando las personas morales sean clasificadas como clientes de bajo riesgo.**

En el caso de Clientes que sean alguna de las personas a que se refiere el artículo 95 Bis de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, se deberá:

- Identificar el número, monto y frecuencia de las Operaciones que dicho Cliente realice
- Cerciorarse de la inscripción, de los centros cambiarios y transmisores de dinero, ante la Comisión Nacional Bancaria y de Valores. En el caso de las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas obtener el

documento que acredite que comunicaron su constitución a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

### **Política de Conocimiento del Cliente**

SURA observará los siguientes lineamientos para el Conocimiento del Cliente, los cuales comprende los criterios, medidas y procedimientos requeridos para el debido cumplimiento de lo establecido en las Disposiciones:

#### **Criterios para el Seguimiento de las Operaciones de los Clientes**

SURA realizará el seguimiento de las Operaciones realizadas por los clientes a través de sus sistemas automatizados que conforme a las alertas que generen se ejecutará un análisis de las operaciones y se coordinarán actividades de seguimiento y/o investigación necesarios para posteriormente poner a disposición del Comité, la dictaminación y en su caso el reporte a la Secretaría por conducto de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

Los sistemas automatizados definidos para realizar el seguimiento a las operaciones son los siguientes:

- Para las operaciones de **seguros de accidentes, enfermedad, daños, autos y vida sin componente de ahorro o inversión KERNEL KYC**<sup>4</sup>.
- Para operaciones de **seguro de vida con componente de ahorro e inversión** (Objetivo Seguro Sura y Seguro Libera) y vida sin componente de ahorro e inversión (Seguro de Vida Práctico, Seguro de Vida Protección, Deceso Accidental, Básico Estandarizado Vida, Básico Estandarizado Accidentes Personales,) y vida Grupo (Sura grupo Experiencia Global con Dividendos, SURA Grupo Experiencia Global sin Dividendos, SURA Grupo Experiencia Propia Dividendos, Vida Grupo Deudor) en el módulo de PLD en **ACSEL**<sup>5</sup>.

Este seguimiento incluirá las operaciones realizadas por los clientes en las **cuentas concentradoras bancarias** de las que SURA es titular.

Para dar seguimiento a las operaciones realizadas por los clientes Sura aplicará los siguientes procedimientos:

- Monitorear las operaciones que realicen los clientes y compararlas con su perfil transaccional inicial;
- Analizar y dar seguimiento a las alertas generadas por los sistemas;
- Presentar mensualmente los resultados de las alertas al Comité;
- Reportar a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público por conducto de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas las operaciones dictaminadas por el Comité.
- Aplicar respecto de sus Clientes que efectúen Operaciones en tal cuenta, las políticas y medidas de identificación y conocimiento previstas en la disposición cuarta o séptima del art 492 de la LISF.

Considerando que SURA comercializa Seguros con Componente de ahorro e inversión, se aplicarán medidas de debida diligencia más estricta que incluye una supervisión del comportamiento transaccional de los clientes mediante los criterios de seguimiento establecidos en las alertas del sistema automatizado.

### **CRITERIOS PARA EL DEBIDO CONOCIMIENTO DEL PERFIL TRANSACCIONAL DE LOS CLIENTES**

#### **Perfil Transaccional**

El perfil transaccional de los clientes estará basado en los siguientes criterios:

<sup>4</sup> Conforme a lo establecido en el Anexo 2, Manual de Procedimientos para el Seguimiento de las Operaciones de los Clientes, Apartado 1.

<sup>5</sup> Conforme a lo establecido en el Anexo 2, Manual de Procedimientos para el Seguimiento de las Operaciones de los Clientes, Apartado 2.

- El perfil transaccional inicial del cliente se generará con la información suministrada por el cliente y/o intermediario de seguros y en su caso, aquella con la que cuente SURA al inicio de la relación comercial o en la renovación de las pólizas;
- Origen y destino de los recursos declarados;
- En la información plasmada en el Formato de Entrevista;
- Cuando la póliza se encuentre liquidada se generará el perfil transaccional histórico considerando los siguientes datos:
  - No. de Póliza
  - Monto de pago de prima
  - Periodicidad
  - Suma asegurada
  - Producto (Línea de Negocio)
  - Vigencia de póliza
  - Instrumento de pago
  - Moneda

#### **Supuestos en que las Operaciones se Aparten del Perfil Transaccional**

Se considera que las operaciones de los clientes se apartan de su perfil transaccional en los siguientes supuestos:

- El cliente hace uso de diversos instrumentos de pagos en la ejecución de sus operaciones sin que se pudiera demostrar relación con el giro mercantil, objeto social o la actividad principal a la que se dedica.
- Cambio significativo en la frecuencia y número de operaciones ejecutadas, sin un motivo razonable contra las que el cliente ejecutó con anterioridad.
- Incremento significativo en el monto de primas, pudiendo ser considerado como inusual debido al incremento elevado en relación con otras operaciones de la misma naturaleza ejecutadas en periodos distintos sin justificación.

A través del sistema de alertas implementado en las herramientas **KERNEL KYC** y el módulo de PLD en **ACSEL**, se llevan a cabo las actividades de seguimiento a las operaciones y se realiza la evaluación semestral del perfil transaccional.

#### **Clasificación de Clientes en Grados de Riesgo**

Al inicio de la relación comercial SURA clasificará a sus clientes en las siguientes categorías de riesgo:

- Alto
- Bajo

Para determinar el grado de riesgo inicial se tendrá en cuenta el perfil transaccional inicial a través de la información declarada, así como los antecedentes relacionados con la profesión, actividad, giro del negocio, origen y destino de los recursos, lugar de residencia, tipo de producto contratado, así como los montos máximos mensuales de sus operaciones.

#### **Evaluaciones para Modificar el Grado de Riesgo**

Con el fin de evaluar si resulta o no, necesario modificar el perfil transaccional del cliente y clasificarlo en un grado de riesgo diferente al inicial, el área de PLD realiza dos evaluaciones de transaccionalidad por año calendario, como sigue:

La primera evaluación por cada ejercicio será por los meses de febrero a julio.	Se presentará el resultado en la sesión del Comité correspondiente al corte del mes de agosto de cada año.
---	--

La segunda evaluación por cada ejercicio será por los meses de agosto a enero.

Se presentará el análisis en la sesión del Comité correspondiente al corte del mes de febrero de cada año.

Si del resultado de las evaluaciones se detectan cambios significativos en la transaccionalidad de los clientes o surgen dudas de la veracidad de la información proporcionada por el cliente, el área de PLD reasignará el grado de riesgo asignado inicialmente.

Los resultados de estas, así como, los análisis serán notificados al Oficial de Cumplimiento, el cual presentará informe de las evaluaciones al Comité.

### Clientes de Alto Riesgo

SURA considerará como clientes de Alto Riesgo a:

- Clientes que se declaren o sean **Personas Políticamente expuestas Nacionales y Extranjeros**;
- Clientes que **hayan sido ingresadas a las listas OFAC**;
- Clientes de nacionalidad extranjera no residentes en el país que operen **seguros con componentes de inversión en [MONEDA EXTRANJERA](#)**.
- Cuando el cliente haya realizado **dos o más operaciones** que hayan sido reportadas como **inusuales** a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público por conducto de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

Salvo lo que se ha señalado en el párrafo inmediato anterior, ninguna de las operaciones de los clientes será consideradas como **Operaciones de Alto Riesgo**, ya que los productos de seguros registrados por SURA no están dirigidos a clientes con un mayor patrimonio que la generalidad de los Clientes, ni algún servicio preferencial o alguna atención y asesoría personalizada o de un alto nivel de discreción.

### Procedimiento para los Clientes que hayan sido Clasificados de Alto Riesgo

- **Integración del expediente para los clientes clasificados como de Alto Riesgo:** Se realizará conforme a lo establecido en el **Anexo 1, Manual para la Integración de Expedientes, [Apartado #4](#)**, señalado en el apartado Criterios para la Integración de los Expedientes de los Clientes determinados en la presente Política.
- **Se verificará:** Al menos una vez al año, que los expedientes de estos Clientes, se encuentren completos y actualizados.
- **Aprobación de operaciones:** Para iniciar o continuar una relación comercial con Clientes que, por sus características, pudiesen generar un alto riesgo para SURA, se deberá obtener 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 a este.
- **Se adoptarán medidas razonables para conocer el origen de los recursos:** Se deberá recabar más información sobre el origen de los recursos mediante la aplicación de un cuestionario de identificación que permita obtener mayor información sobre el origen y destino de los recursos, así como actividades que pretenda realizar o llevar a cabo.

El cuestionario se aplicará una vez presentado al Comité el análisis e información del cambio de grado de riesgo<sup>6</sup>.

- **En las Operaciones:** Se obtendrá información del origen de los recursos respecto de cada una de las operaciones que realice el Cliente.
- **Se obtendrán:** Los **datos** señalados en el **Criterio "C"**, establecidos en los lineamientos para la identificación del cliente de la presente política respecto de:

<sup>6</sup> El formato para diligenciar es el establecido en el [Apartado #4 del Anexo 1, Manual de Procedimientos para la Integración de Expedientes](#).

- 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.
- De la estructura corporativa y de los principales accionistas, tratándose de Personas Morales
- El Oficial de Cumplimiento deberá tener conocimiento de aquellos Contratos u operaciones que puedan generar un alto riesgo para SURA.

### **Operaciones Relevantes**

SURA identificará aquellas operaciones que realicen los clientes en efectivo en moneda nacional o moneda extranjera, así como 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.

### **Reporte de Operaciones Relevantes**

Dentro de los diez primeros días hábiles de los meses de enero, abril, julio y octubre de cada año, SURA remitirá por conducto de la Comisión y a través de medios electrónicos y en el formato oficial designado a la Secretaría, 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 los casos en que los clientes no hayan realizado operaciones relevantes durante el trimestre que corresponda, se deberá remitir en los términos y bajo el formato señalado en el párrafo anterior, un reporte en el que solo se llenaran los campos relativos a la identificación de SURA, tipo de reporte y período correspondiente, dejando vacío el resto de los campos contenidos en el referido formato. Los Intermediarios de Seguros están obligados a proporcionar a SURA, la información necesaria para que se puedan generar los reportes de operaciones relevantes. Para tal efecto, ambas partes tienen celebrados Contratos Mercantiles para la Intermediación de Seguros, en donde se establece la siguiente Cláusula:

*“Declara el agente por su propio derecho:*

- .....  
*.... e) Que conoce la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, el Reglamento de Agentes de Seguros y Fianzas, la Ley sobre el Contrato de Seguro, la Circular Única de Seguros y Fianzas y demás disposiciones legales aplicables en materia de seguros incluyendo sin limitación alguna de las disposiciones emitidas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas aplicables a los agentes y a la intermediación de seguros (en lo sucesivo “Legislación Aplicable” así como las políticas interna de SURA, incluyendo entre otras la política de privacidad.”*

### **Operaciones Inusuales**

SURA identificará las operaciones o conductas de un cliente que no concuerde con los antecedentes, actividad conocida o declarada, 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 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.

Para efectos de determinar aquellas operaciones que puedan ser inusuales, SURA considerará los siguientes criterios, con independencia de que se presenten en forma aislada o conjunta:

- Las condiciones específicas de cada cliente, como son, antecedentes, el grado de Riesgo en que haya clasificado, su ocupación, profesión, actividad, giro del negocio u objeto social correspondiente.
- Los tipos, montos, frecuencia y naturaleza de las operaciones que comúnmente realice el cliente, la relación que guarden con los antecedentes y la actividad económica conocida de ellos.
- Los montos inusualmente elevados, la complejidad y las modalidades no habituales de las operaciones que realicen los clientes.
- 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 SURA.
- Los usos y prácticas de seguros, fiduciarias y mercantiles.
- Cuando los clientes se nieguen a proporcionar los datos o documentos de identificación correspondientes, o cuando se detecte que presentan información mínima o que pudiera ser apócrifa o datos que pudieran ser falsos.
- Cuando los clientes intenten sobornar, persuadir o intimidar al personal de SURA, con el propósito de lograr su cooperación para realizar actividades u operaciones inusuales o que contravengan con la presente Política, otras normas legales o las políticas, criterios, medidas y procedimientos de SURA;
- Cuando los clientes pretendan evadir los parámetros con que cuentan SURA para reportar las operaciones;
- Cuando se presenten indicios o hechos extraordinarios respecto de los cuales SURA 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 delitos previstos en los artículos 139, 139 Quáter, 148 Bis y 400 Bis del Código Penal Federal.
- Cuando las operaciones que los clientes pretendan realizar involucren países o jurisdicciones:
- Que la legislación mexicana considera que aplican regímenes fiscales preferentes, o 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.  
Para lo anterior, SURA atenderá la lista de los países y jurisdicciones que se ubiquen en los supuestos señalados en el párrafo anterior, proporcionados por la Secretaría, a través de medios de consulta en la red mundial denominada Internet.
- 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;
- Tratándose de operaciones correspondientes a primas excedentes, aportaciones adicionales, montos o cualquier otro similar para **ahorro e inversión**, que sumadas sean iguales o excedan el equivalente a siete mil quinientos dólares de los Estados Unidos de América, dentro de un mes calendario;
- Cuando una persona que desea tener el carácter de cliente realice la solicitud de una póliza desde una plaza distinta, donde una póliza similar puede ser conseguida;
- La terminación o cancelación anticipada de uno o varios contratos u operaciones, especialmente si ello ocasiona una pérdida y si la devolución del dinero es solicitada en efectivo o a nombre de un tercero;
- Cuando la transferencia del beneficio de una póliza se realice a una tercera persona aparentemente no relacionada;
- Cuando el cliente intente usar un cheque emitido por una tercera persona para adquirir una póliza;
- 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.
- Cuando el cliente cambia inesperadamente de giro o actividad económica, sobre todo migrando a actividades de comercio internacional o de cultivo de la tierra.
- En SURA no se hacen efectivos los depósitos de prendas recibidos como contra garantías de una persona física como el fiado, el contratante o sus obligados solidarios, al emitir una fianza o certificado de caución y se solicita que, a la cancelación de esta, se devuelva o entregue a un tercero ajeno a la operación garantizada, del mismo modo no es considerado en ningún lineamiento y/o política de SURA la dación en pago con inmuebles y/o automóviles

- SURA no reconoce las reclamaciones de personas físicas o morales que manejan preponderantemente efectivo y que las cantidades pagadas por cuenta de ellos entregan como dación en pago bienes inmuebles rurales, hoteles, bares o similares, contruados o adquiridos probablemente en efectivo, o ciertos bienes muebles como automóviles al solicitarles que reembolsen
- En seguimiento al párrafo anterior, SURA no avala ni hace efectivo las reclamaciones en las que como contra garantía o reembolso se reciben prendas en efectivo depositadas en diferentes momentos o por diferentes personas que no se ubicaron en los supuestos para ser reportadas como Operaciones relevantes y que se solicitó que se devolviera a una tercera persona, distinta del depositante.
- Las Operaciones realizadas por un mismo Cliente con moneda extranjera, cheques de viajero, cheques de caja y monedas acuñadas en platino, oro y plata, por montos múltiples o fraccionados que, por cada Operación individual, sean iguales o superen el equivalente a quinientos dólares de los Estados Unidos de América, realizadas en un mismo mes calendario que sumen, al menos, la cantidad de siete mil quinientos dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en la moneda de que se trate, siempre que las mismas no correspondan al perfil transaccional del Cliente
- Cuando se hayan realizado o se pretendan realizar Operaciones por parte de Clientes que se encuentren dentro de la lista que para tales efectos emita la Secretaría bajo el rubro de “Lista de Personas Bloqueadas”.

SURA podrá detectar posibles operaciones inusuales a través de sus sistemas automatizados o cuando un empleado realice un reporte interno, mismos que se notificaran al Oficial de Cumplimiento, quien deberá supervisar el análisis e investigación del caso para presentar al respectivo Comité, con el objetivo que se dictamine si se trata de una operación inusual.

Los mecanismos que SURA deberá examinar para efectos de la dictaminación de las posibles operaciones inusuales estarán previstos en el Procedimiento para la Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo y el resultado de este, deberá constar por escrito y quedará a disposición de la Secretaría y la Comisión, por lo menos durante diez años contados a partir de la celebración del Comité en que se hayan presentado.

Los Agentes están obligados a entregar a SURA la información necesaria para que pueda generar los reportes de Operaciones Inusuales. Para tal efecto, ambos deberán convenir los términos en que se transmitirá dicha información. Ambas partes tienen celebrados Contratos Mercantiles para la Intermediación de Seguros, en donde se establece la siguiente Cláusula:

*“Declara el agente por su propio derecho:*

.....  
*.... e) Que conoce la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, el Reglamento de Agentes de Seguros y Fianzas, la Ley sobre el Contrato de Seguro, la Circular Única de Seguros y Fianzas y demás disposiciones legales aplicables en materia de seguros incluyendo sin limitación alguna de las disposiciones emitidas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas aplicables a los agentes y a la intermediación de seguros (en lo sucesivo “Legislación Aplicable” así como las políticas interna de SURA, incluyendo entre otras la política de privacidad.”*

#### **Reporte Operaciones Inusuales**

SURA remitirá el reporte correspondiente a través de los medios electrónicos, en el formato oficial y conforme a los términos y especificaciones que para tal fin expida la Secretaría, por conducto de la Comisión por cada operación inusual detectada, incluyendo las que se hayan efectuado en las cuentas concentradoras de las que sea titular, dentro de un periodo que no exceda los tres días naturales contados a partir de que fue dictaminada por el Comité de Comunicación y Control.

En el evento de que SURA 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, se describirá lo relativo a todas ellas en un solo reporte.

En el supuesto que SURA considere una operación relevante como operación inusual, se deberá formular por separado un reporte por cada uno de estos tipos de operación.

### **Reporte de 24 horas**

SURA, deberá remitir un reporte de operación inusual, cuando decida aceptar la realización de una operación de la que cuenten 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, 139 Quáter, 148 Bis o 400 Bis del Código Penal Federal.

El reporte deberá ser remitido dentro de las 24 horas contadas a partir que SURA, conozca dicha información y en el formato de reporte de operación inusual, para estos efectos se deberá insertar la leyenda "Reporte de 24 horas", en la columna de descripción de la operación.

En aquellos casos en que el respectivo cliente no lleve a cabo la operación se deberá presentar a la Secretaría, por conducto de la Comisión, el reporte de operación inusual en los términos antes señalados.

Así mismo, SURA 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 emitidas por la Secretaría.

### **Operaciones Internas Preocupantes**

SURA, identificará a través de la [Línea Ética](#)<sup>7</sup> las operaciones o conductas de cualquiera de los directivos, funcionarios, empleados y apoderados, que, por sus características, pudiera contravenir, vulnerar o evadir la aplicación de lo dispuesto por la Ley o aquella que, por cualquier otra causa, resulte dubitativa para SURA por considerar que pudiese favorecer o no alertar sobre la actualización de los supuestos previstos en los artículos 139, 148 Bis o 400 Bis del Código Penal Federal;

Para efectos de determinar aquellas operaciones que sean internas preocupantes, SURA considerará las siguientes circunstancias, con independencia de que se presenten en forma aislada o conjunta:

- Cuando se detecte que algún directivo, funcionario, empleado o apoderado de SURA mantienen un nivel de vida notoriamente superior al que le correspondería, de acuerdo con los ingresos que percibe de ella;
- Cuando, sin causa justificada, algún directivo, funcionario, empleado o apoderado de SURA haya intervenido de manera reiterada en la realización de Operaciones que hayan sido reportadas como operaciones inusuales;
- Cuando existan sospechas de que algún directivo, funcionario, empleado o Apoderado de SURA 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
- Cuando, sin causa justificada, exista una falta de correspondencia entre las funciones que se le encomendaron al directivo, funcionario, empleado o apoderado de SURA y las actividades que de hecho lleva a cabo.

### **Reporte de Operaciones Internas Preocupantes**

Por cada operación interna preocupante, incluyendo las relacionadas con las cuentas concentradoras que se detecte, SURA 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 empleado de esta, lo que ocurra primero.

<sup>7</sup> Anexo #1, Apartado 1, Manual de Seguimiento de las Operaciones de los Clientes, Operaciones Internas Preocupantes.

Se deberán remitir los reportes 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.

### **Mejores Prácticas para la Elaboración de Reportes**

Tratándose de la elaboración de reportes de operaciones inusuales y operaciones internas preocupantes SURA tendrá en cuenta las propuestas de mejores prácticas, que en su caso, dé a conocer la Secretaría.

Para determinar las Operaciones Inusuales e Internas Preocupantes se deberán considerar 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 de financiamiento al terrorismo, de los que México sea miembro y que dicha Secretaría proporcione, así el documento denominado “Mejores Prácticas aplicables a los Reportes de Operaciones Inusuales e Internas Preocupantes”, emitido por la Unidad de Inteligencia Financiera de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y dado a conocer mediante Oficio número: 06-367-III-2.3/07420 recibido el 29 de septiembre de 2014.

## **POLÍTICA APLICABLE A LAS ESTRUCTURAS INTERNAS**

### **Criterios del Comité de Comunicación y Control**

SURA contará con un órgano colegiado que se denominará Comité de Comunicación y Control que tendrá las siguientes funciones y obligaciones:

- Aprobar la Política de Identificación y Conocimiento del Cliente y el Manual de Cumplimiento.
- Conocer los resultados obtenidos por el área de auditoría interna de SURA o por auditor externo independiente respecto de la valoración de la eficacia de las políticas criterios medidas y procedimientos a efecto de adoptar las acciones necesarias tendientes a corregir fallas deficiencias u omisiones. En el ejercicio de valoración citado no podrá participar miembro alguno del Comité.
- Conocer de la celebración de contratos u Operaciones cuyas características pudieran generar un alto Riesgo para SURA de acuerdo con los informes que le presente el Oficial de Cumplimiento y formular las recomendaciones que estime procedentes;
- Establecer y difundir los criterios para la clasificación de los Clientes en función de su grado de Riesgo.
- Verificar que los sistemas automatizados de SURA 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;
- Cuando las operaciones que los clientes de SURA pretendan realizar involucren países o jurisdicciones:
- Que la legislación mexicana considera que aplican regímenes fiscales preferentes o
- De Personas Políticamente Expuestas
- 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. Lo anterior de conformidad con las listas que envíe la SHCP.
- Dictaminar las operaciones que deban ser reportadas a la SHCP por conducto de la Comisión como operaciones inusuales u operaciones internas preocupantes en los términos establecidos en la presente Política;
- Aprobar los programas de capacitación para el personal de SURA 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;

- Informar al Comité de Ética respecto de conductas realizadas por sus directivos -funcionarios empleados o apoderados que incurran en alguna infracción a la presente Política y su Procedimiento.

### **Criterios de Integración Del Comité De Comunicación y Control**

La integración y las reglas de actuación del comité de SURA se estipula dentro de los estatutos del propio Comité, con el fin de cumplir con las disposiciones Cuadragésima Quinta, Cuadragésima Sexta, Cuadragésima Séptima.<sup>8</sup>

### **Criterios del Oficial de Cumplimiento**

SURA a través de su Comité, o bien, su consejo de administración designará entre sus miembros a un funcionario que se denominará Oficial de Cumplimiento que desempeñará las siguientes obligaciones:

- Elaborar y someter a la aprobación del Comité o cuando asuma las funciones y obligaciones de éste, a la del consejo de administración la Política de Identificación y Conocimiento del Cliente.
- Verificar la correcta ejecución de las medidas adoptadas por el Comité, en ejercicio de las facultades previstas;
- Informar al Comité respecto de conductas realizados por los directivos, funcionarios, empleados o apoderados de SURA, que provoquen que éstos incurran en infracción a lo dispuesto en la Ley o las disposiciones, así como de los casos en que las personas señaladas contravengan lo previsto en la presente Política, con objeto de que se impongan las medidas disciplinarias correspondientes;
- Hacer del conocimiento del Comité la celebración de operaciones, cuyas características pudieran generar un alto Riesgo;
- 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 los efectos señalados en el párrafo anterior, 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 documentado las investigaciones respectivas;
- Enviar a la Secretaría, por conducto de la Comisión, los reportes de operaciones inusuales señalados en la Disposición Trigésima Primera, así como aquéllos que considere urgentes e informar de ello al Comité en su siguiente sesión.
- Fungir como instancia de consulta al interior de SURA respecto de la aplicación de las disposiciones generales, así como la presente Política;
- Definir las características, contenido y alcance de los programas de capacitación del personal SURA a que hace referencia la Disposición Trigésima Novena;
- Recibir y verificar que SURA 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;
- Fungir como enlace entre el Comité, la Secretaría y la Comisión, para los asuntos referentes a la aplicación de las presentes Disposiciones, y
- Cerciorarse que el área a su cargo, o el personal que designe, reciba directamente los avisos emitidos por los empleados y funcionarios de SURA sobre hechos y actos que puedan ser susceptibles de considerarse como operaciones inusuales u operaciones internas preocupantes, y dé seguimiento a los mismos.

SURA deberá informar a la Secretaría, por conducto de la Comisión a través de los medios electrónicos, en formato y conforme a los términos y especificaciones que ésta haya señalada, el nombre y apellidos sin abreviaturas del

<sup>8</sup> Anexo #5, Estatutos del Comité de Comunicación y Control

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.

La designación del Oficial de Cumplimiento deberá recaer en un funcionario que sea independiente de las unidades de SURA, encargadas de promover o gestionar los productos financieros que se ofrezcan a los Clientes.

En ningún caso, la designación del Oficial de Cumplimiento podrá recaer en persona que tenga funciones de auditoría interna.

### **Política de Capacitación y Difusión**

Conforme a la Disposición Quincuagésima Primera de la Ley, y de acuerdo con los numerales 1 y 2 de los Criterios del Comité de Comunicación y Control, se tienen definidas las características, contenido y alcance de los programas de capacitación para el personal de SURA, el cual contempla cuando menos lo siguiente:

- Las imparticiones de cursos se realizarán una vez al año y estarán dirigidos a todos los funcionarios y colaboradores de la Institución.
- La difusión de las Disposiciones Generales 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, 148 Bis o 400 Bis del Código Penal Federal.

Este programa se presentará a la Comisión en el formato que éste establezca detallando los cursos impartidos del ejercicio inmediato anterior y deberá ser enviado por medio del Oficial de Cumplimiento dentro de los 15 días hábiles de enero de cada año.

Se expedirán constancias que acrediten la participación de los 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.

Los funcionarios y colaboradores que vayan a laborar en SURA recibirán capacitación en la materia, de manera previa o simultánea a su ingreso o al inicio de sus actividades en dichas áreas.

### **Criterios de Capacitación PLD**

A continuación, se describen los pasos a considerar para el seguimiento del programa anual de capacitación en materia de Prevención de Lavado de Dinero, Financiamiento al Terrorismo (PLD).

#### **Personal de nuevo ingreso:**

- De manera simultánea al ingreso de un colaborador nuevo, Talento Humano entregará el material correspondiente al curso de PLD proporcionado por la Dirección de Riesgos para que dicho colaborador contemple dentro de sus actividades, los aspectos relacionados.
- Una vez que el colaborador hizo de su conocimiento los aspectos mencionados en el material, se le solicita firmar un acuse que está enterado de las medidas y controles en materia de PLD. En el material se señala que cualquier duda o situación que requiera un reforzamiento, se pueden dirigir con el Oficial de Cumplimiento y la Dirección de Riesgos.
- Adicionalmente al material descrito en el punto 1 de esta sección, Talento Humano asigna un curso interactivo en la plataforma digital de la Institución, con el fin de que el colaborador refuerce sus conocimientos y responda un cuestionario para una vez acreditado obtenga una constancia.

- La plataforma digital proporcionará de manera automática a la Dirección de Riesgos, un reporte durante los 10 días calendario posteriores al cierre de cada mes, el cual contendrá el detalle de los colaboradores que hayan ingresado o dados de baja, así como el estatus de la asignación del curso interactivo y los resultados obtenidos. Con base en ese reporte la Gerencia de Riesgos dará seguimiento y realizará las acciones pertinentes para asegurar que los colaboradores cumplan con este requisito.

### **Capacitación Anual:**

Todos los colaboradores con excepción de aquellos que hayan ingresado en el periodo de aplicación de Capacitación Anual deben realizar el curso de Capacitación Anual y para lo cual se llevarán a cabo las siguientes actividades:

- El Oficial de Cumplimiento determina cada año, los periodos y material que será aplicado en el ejercicio corriente y dará aviso a Talento Humano dichos periodos en que se deberá aplicar el ejercicio de capacitación.
- La capacitación deberá ser ejecutada mediante la plataforma electrónica de aprendizaje.
- La Gerencia de Cumplimiento y PLD será quien confirme o envíe el material final de capacitación, que será cargada en la plataforma electrónica.
- Durante la ejecución del plan anual de capacitación, la plataforma digital enviara un reporte automático a Talento Humano y a la Gerencia Riesgos dentro de las fechas que se establezcan en el plan de trabajo con el fin de llevar un seguimiento del personal que presente, acredite y no acredite la evaluación, y con ello el Oficial de Cumplimiento y Comité de Comunicación y Control conozcan los desvíos al cumplimiento del Plan y con oportunidad se determinen las acciones, dependiendo el caso de cada colaborador.
- Cuando un colaborador no haya presentado la evaluación dentro del periodo que se haya establecido, la plataforma digital enviará un recordatorio automático cada tres días naturales hasta que se haya completado la evaluación.
- En los casos donde las acreditaciones de los colaboradores sean exitosas, la plataforma electrónica enviará una constancia al colaborador.
- Para efectos de lo anterior, se considerará el resultado exitoso en las evaluaciones cuando se obtenga una calificación igual o superior a 70 puntos sobre un total de 100, considerando el mismo criterio para los colaboradores de nuevo ingreso que realicen la capacitación.
- Para aquellos colaboradores que no obtengan resultados satisfactorios en el curso en línea y hayan agotado sus tres intentos, se canalizará al área PLD para una Sesión personal de Reforzamiento.
- En los casos que los colaboradores por causa injustificada omitan la acreditación de la capacitación se canalizará al área de Talento Humano para la aplicación del reglamento interno de trabajo.

### **Reporte del Informe y Programa Anual de Capacitación del Artículo 492**

El resultado final de la capacitación será considerado por la Dirección de Riesgos para elaborar el Informe Anual que

debe ser enviado a la Comisión durante los 15 días hábiles del mes de enero de cada año, conforme a las Disposición.

### **Política de Sistemas Automatizados**

SURA cuenta con sistemas automatizados que desarrollan, entre otras, las siguientes funciones:

- 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;
- 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 la Ley;
- 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;
- Detectar y monitorear las Operaciones realizadas en efectivo por un mismo Cliente de los señalados en la Disposición Décima Quinta, así como agrupar dichas Operaciones, en periodos de un mes calendario
- 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;
- 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;
- Conservar registros históricos de las posibles Operaciones Inusuales y Operaciones Internas Preocupantes;
- Servir de medio para que el personal de las Aseguradoras reporte a las áreas internas que se determinen, las posibles Operaciones Inusuales u Operaciones Internas Preocupantes, de forma segura, confidencial y auditable;
- Mantener esquemas de seguridad de la información procesada, que garanticen la integridad, disponibilidad, auditabilidad y confidencialidad de esta, y
- Ejecutar un sistema de alertas respecto de aquellas Operaciones:
  - Que se pretendan llevar a cabo con personas vinculadas con el terrorismo o su financiamiento, o con otras actividades ilegales;
  - En las que se involucren los países o jurisdicciones previstos en la Ley, como siguen:
    - Que la legislación mexicana considera que aplican regímenes fiscales preferentes, o
    - 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.
    - Para lo anterior, la Secretaría pondrá a disposición 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;
- Con Personas Políticamente Expuestas.

### **Reserva y Confidencialidad**

Los miembros del consejo de administración y del Comité, el Oficial de Cumplimiento, así como los directivos, funcionarios, empleados y Apoderados de SURA, deberán mantener absoluta confidencialidad sobre la información

relativa a los reportes previstos en la presente Política, salvo cuando sea solicitada por la Secretaría, a través 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 dar aviso a:

- Los Clientes, respecto de cualquier referencia que sobre ellos se haga en dichos reportes;
- Los Clientes o a algún tercero respecto de cualquiera de los requerimientos de información o documentación previstos en la Disposición Cuadragésima Octava, fracción X de las Disposiciones Generales.
- Los Clientes o a algún tercero sobre la existencia o presentación de órdenes de aseguramiento a que se refiere la Disposición Cuadragésima Octava, fracción X, de las Disposiciones Generales, antes de que sean ejecutadas.

El cumplimiento de la obligación a cargo de SURA, así como de sus miembros de su consejo de administración y de los Comités, Oficiales de Cumplimiento, así como de los directivos, funcionarios, empleados y Apoderados, de enviar los reportes e información a que se refieren en la Ley, 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.

Los reportes y demás información generados por SURA a efecto de dar cumplimiento a la Ley no se considerarán como indicios fundados de la comisión de un delito.

#### **Otras Obligaciones**

- Se deberán proporcionar a la Secretaría, por conducto de la Comisión, toda la información y documentación que les requiera, incluyendo la que contenga imágenes, relacionada con los reportes previstos en las presentes Disposiciones.
- En el evento de que la Secretaría, por conducto de la Comisión, requiera copia del expediente de identificación de alguno de los Clientes, se le deberán remitirle todos los datos y copia de toda la documentación que, conforme a lo previsto en las presentes Disposiciones, deba formar parte del expediente respectivo. En el caso en que la Secretaría requiera otra información relacionada, SURA deberá presentarle toda la demás información y copia de toda la documentación que, sobre dicho Cliente obre en su poder.
- La documentación que requiera la Secretaría conforme a lo señalado deberá ser entregada en copia simple, salvo que ésta solicite que sea certificada por funcionario autorizado, así como también en archivos electrónicos susceptibles de mostrar su contenido mediante la aplicación de cómputo que señale la Secretaría, siempre y cuando SURA cuente con la aplicación que le permita generar el tipo de archivo respectivo.
- La información y documentación requerida por la Comisión deberá ser presentada directamente en la unidad administrativa de la misma que para tales efectos se designe, y deberá ir contenida en sobre cerrado a fin de evitar que personas ajenas a dicha unidad tengan acceso a la referida información y documentación.
- Cuando tengan dudas de la veracidad de la Cédula de Identificación Fiscal o del número de serie de la Firma Electrónica Avanzada de los Clientes, verificarán la autenticidad de los datos contenidos en las mismas, conforme a los procedimientos que, en su caso, establezca la Secretaría para tal efecto.
- SURA deberá adoptar procedimientos de selección para procurar que su personal cuente con la calidad técnica y experiencia necesarias, así como con honorabilidad para llevar a cabo las actividades que le corresponden.
- Los procedimientos arriba señalados, deberán incluir la obtención de una declaración firmada por el funcionario o empleado, en la que asentará 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, o en el sistema financiero mexicano<sup>9</sup>.

- Los procedimientos de selección deberán quedar contemplados en el Procedimiento, o en algún otro documento, elaborado por SURA<sup>10</sup>.
- Se deberán establecer mecanismos y sistemas que permitan a sus empleados 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 Intermediarios de Seguros con los que tenga celebrados convenios de intermediación den los avisos correspondientes al Oficial de Cumplimiento.

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

- SURA deberá conservar, por un periodo no menor a diez años contado a partir de su ejecución, copia de los reportes de Operaciones Inusuales, Operaciones Internas Preocupantes y Operaciones Relevantes que hayan presentado en términos de estas Disposiciones, así como el original o copia o registro contable o financiero de toda la documentación soporte, la cual deberá ser identificada y conservada como tal por la propia Aseguradora por el mismo periodo.

### 3. Escalamiento

Cualquier incumplimiento a esta Política, deberá ser escalado al Comité de Comunicación y Control y al Oficial de Cumplimiento quienes, a su vez, determinarán las acciones conforme a los lineamientos del Código de Conducta y los Estatutos del Comité de Ética.

### 4. Actualización

Esta política queda sujeta a actualizaciones por reformas legales y administrativas y deberá seguir el proceso de aprobación vigente dentro de la compañía.

## C. Material de Soporte

La presente Política se encuentra relacionada con los siguientes documentos de SURA que son de obligatorio cumplimiento por los empleados de esta:

- Anexo 1. Manual para la Integración del Expediente de Identificación del Cliente.
- Anexo 2. Manual de Seguimiento para las Operaciones de los Clientes.
- Anexo 3. Lineamiento sobre Devolución de Primas.
- Anexo 4. Manual Operativo del Ingreso de Documentación PLD en Siniestros.
- Anexo 5. Estatutos del Comité Comunicación y Control
- Anexo 6. Procedimiento de Atracción de Talento.
- Anexo 7. Procedimiento de Denuncia y Atención de Actos Ilícitos.
- Anexo 8. Procedimientos y Flujos para la identificación previo a la emisión de pólizas, devolución de primas y pago de siniestros.
- Anexo 9. Información Datos y Documentos.
- Anexo 10. Manual de Cumplimiento de PLD

<sup>9</sup> Conforme a lo establecido en el Anexo #6, Procedimiento de Atracción de Talento.

<sup>10</sup> Conforme a lo establecido en el Anexo #6, Procedimiento de Atracción de Talento.

#### D. Control de versiones de la Política

Versión No.	Autor	Fecha de Aprobación del Consejo	Estado/ Comentarios
1.0	Eneida Gutiérrez	14 de febrero de 2013	Creación del documento
1.2	Eneida Gutiérrez	19 de junio de 2014	Modificaciones derivadas de las observaciones de GIA 2013 (definición del perfil transaccional mejoras en la descripción del procedimiento entre otros cambios de redacción)
2.0	Eneida Gutiérrez	20 de mayo de 2015	Modificaciones derivadas de las observaciones de GIA 2014 (definición específica de una operación inusual descripción del monitoreo y listas de la CNSF comunicación con el equipo comercial)
3.0	Eneida Gutiérrez	27 de octubre de 2016	Actualización de logo y nombre de la compañía correo electrónico. Detalle de tipos de riesgo Modificaciones derivadas de las observaciones de GIA 2015.
4.0	Oscar Viñas, Víctor Hernández	27 de julio de 2017	Actualización conforme a las recomendaciones de auditoría interna.
4.1	Víctor Hernández	19 de abril de 2018	Se precisan los giros de Clientes de Alto Riesgo y se actualiza el anexo relacionado con el Formato Único de Entrevista.
5.0	Isabel Duarte	19 de junio de 2019 por parte del Comité de Comunicación y Control.	Se toman en cuenta las sugerencias de la auditoría interna y los comentarios de la Visita de Inspección de la CNSF en septiembre 2018, para dar mejor orden al contenido de esta Política, así como sus anexos.
6.0	Isabel Duarte	29 de noviembre de 2019 por parte del Consejo de Administración.	Se actualiza la política como consecuencia de la fusión de Seguros Sura S.A. de C.V. y Seguros de Vida SURA México S.A. de C.V.
7.0	Jonathan I. Hernandez, Michelle Aguirre	04 de agosto de 2021	Se actualiza la política como consecuencia de las reformas en las disposiciones del art 492 de la LISF.