



**Manual de Cumplimiento para la Identificación y  
Conocimiento del Cliente**


**Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos,  
Finanzas y Comercial**

**Código: DNTG-MN-LGPLD-004**

**Versión: 25/07/2025**

**Prevención de lavado de dinero y Financiamiento al terrorismo**

**Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente**

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

- **ÍNDICE**

<b>1.</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b> -----
1.1	OBJETIVO -----
1.2	ALCANCE -----
1.3	GLOSARIO -----

## **2. POLITICAS GENERALES**

- Capítulo Uno “Políticas y Lineamientos para la Identificación del Cliente”
- Capítulo Dos “Enfoque Basado en Riesgo”
- Capítulo Tres “Políticas y Lineamientos de Conocimiento del Cliente”
- Capítulo Cuatro “Políticas y Lineamientos sobre las Listas de la SHCP y de Dentegra”
- Capítulo Cinco “Políticas y Lineamientos de los Reportes para la SHCP”
- Capítulo Seis “Políticas y Lineamientos para la Reserva y Confidencialidad”
- Capítulo Siete “Políticas y Lineamientos para el Intercambio de Información entre Entidades”
- Capítulo Ocho “Políticas y Lineamientos para el Sistema Automatizado”
- Capítulo Nueve “Políticas y Lineamientos para la Estructura Interna”
- Capítulo Diez “Políticas y Lineamientos para la Capacitación y Difusión”
- Capítulo Once “Políticas y Lineamientos sobre el Tratamiento al Manual de Cumplimiento”
- Capítulo Doce “Políticas y Lineamientos sobre otras Obligaciones y Sanciones.

## **3. REGISTRO DE CAMBIOS**


### **I. INTRODUCCIÓN**

Dentegra Seguros Dentales, S.A. (en lo sucesivo “Dentegra” o la “Compañía”) es una institución de seguros especializada en salud debidamente autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en los términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas (la “Ley”) y demás normatividad aplicable.

Actualmente la cobertura geográfica de Dentegra es a nivel nacional,

Dentegra cuenta con una estructura organizacional de Gobierno Corporativo aprobada por el Consejo de Administración, funcionarios que ocupan cargos con las dos jerarquías inferiores a la Dirección General, con lineamientos establecidos y asignación precisa de responsabilidades para la toma de decisiones de los funcionarios designados, verificando los procedimientos para acreditar la idoneidad de cada uno y estableciendo mecanismos de reporte.

El Consejo de Administración evidencia que Dentegra mantenga parámetros suficientes para cumplir con el volumen, naturaleza y complejidad de las operaciones, logrando conservar un manejo prudente y adecuado, así como, establece y verifica el cumplimiento consistente de las normas, políticas y procedimientos del cumplimiento de las diversas actividades, incluida la de Prevención de lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (“PLDyFT”). Asimismo, Dentegra cuenta con el Comité de

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

Comunicación y Control, el cual sesiona mensualmente y de manera extraordinaria cuando es necesario, conforme a las Disposiciones de Carácter General a las que se refiere el artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

Con relación al Enfoque de Riesgos de la Compañía, ésta expresa dentro de sus objetivos estratégicos el mantener una adecuada diversificación de sus Riesgos y así prevenir pérdidas potenciales ante la exposición a diversos factores. Como parte del Sistema de Gestión de Riesgos, se encuentra el Enfoque Basado en Riesgos en PLDyFT, respecto del cual, Dentegra ha implementado una metodología para llevar a cabo la evaluación de los riesgos a los que se encuentra expuesta derivado de sus productos, servicios, clientes, áreas geográficas, transacciones y canales de distribución que opera. Lo anterior, garantiza el cumplimiento con respecto a las operaciones, estableciendo un sistema de alertas con la intención de evitar que se llegue a los límites establecidos o se vulneren los criterios determinados por Dentegra.


El presente Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente (en lo sucesivo el Manual) es el documento mediante el cual se da cumplimiento a lo establecido en las Disposiciones de Carácter General a las que se refiere el artículo 942 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas (las “Disposiciones”), ya que en él se establecen las políticas, criterios, medidas y procedimientos que ha desarrollado e implementado Dentegra para dar cumplimiento a las citadas Disposiciones

Por último, el presente Manual ha sido diseñado en apego a la operación y estrategia de la Compañía; es decir, que algunos conceptos y definiciones contenidas en las Disposiciones, no son aplicables a la operación de Compañía; por lo tanto, los mismos no se mencionan este documento.

## • 2. OBJETIVO

El presente Manual tiene como objetivos principales, los siguientes:

- a) Dar cumplimiento a las Disposiciones o aquellas disposiciones vigentes y que sean emitidas por la SHCP o por cualquier otra autoridad competente en la materia.
- b) Establecer las medidas, procedimientos y criterios que se deberán observar para prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudieran favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para la comisión de los delitos de Lavado de Dinero o Financiamiento al Terrorismo (“LDyFT”).
- c) Señalar la forma, términos y modalidad para presentar los reportes a los que se refieren las Disposiciones.
- d) Fijar los lineamientos sobre el procedimiento y criterios que Dentegra y los agentes de seguros deben observar para dar cumplimiento con las Disposiciones.

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>


- **3. ALCANCE**

El presente manual establece las bases y lineamientos generales que Dentegra Seguros Dentales, S.A., los Agentes de Seguros y las personas morales a que se refiere el artículo 102 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas con los que esta se relacione, deban dar cumplimiento a las Disposiciones.

- **4. DEFINICIONES → GLOSARIO**


Para efectos de este Manual, se entenderá por:

- **Actividad Preponderante**, aquella que el Cliente declara en el Formato de Identificación del Cliente como actividad, ocupación o giro del negocio y es por la que el cliente obtiene el ingreso superior respecto de cualquier de sus otras actividades. En el caso de Cliente persona moral, deberá estar señalada en su objeto social.;
- **Agente(s) de Seguros**, a las personas físicas y morales, que no están vinculadas con Dentegra por una relación de trabajo, pero intermedian 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 CNSF para ello.
- **Alerta**, es el momento en el cuál la transaccionalidad de la póliza se ha superado, ya sea por Monto Máximo Mensual o número de transacciones esperadas.
- **Archivo o Registro**, al conjunto de datos y documentos que se conserven o almacenen en formato impreso o en medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, siempre y cuando, en estos últimos medios, se asegure que la información se haya mantenido íntegra e inalterada a partir del momento en que se generó por primera vez en su forma definitiva y sea accesible para su ulterior consulta, teniendo como fin integrar, conservar y evidenciar las Operaciones de **la Compañía**.
- **Asegurados o Dependientes Económicos**, a la persona física residente en la República Mexicana que puede ser el Titular o quienes dependan económicamente de éste, aceptado por **la Compañía** designado como tal en la Póliza de Seguro. Para los efectos de esta definición, únicamente podrán ser considerados como Dependientes del Asegurado Titular, los siguientes sujetos:
  - El Cónyuge, que para efectos de la Póliza de Seguro significa la persona con quien el Asegurado Titular hubiere contraído matrimonio civil o viva en Concubinato. Para efecto de acreditar el Concubinato, el Asegurado podrá presentar a **Dentegra** cualquier documento en el que se haga constar fehacientemente que (a) se ha vivido con el concubino o concubina como si fueran cónyuges, durante un periodo de mínimo 2 (dos) años anteriores a la fecha en la que se le pretenda dar de Alta bajo la Póliza de Seguro, o (b) hayan tenido al menos un hijo en común.
  - Los descendientes directos en primer y segundo grado del Asegurado Titular.
  - Los ascendientes en primer grado del Asegurado Titular.

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>	<b>Código</b>
	<b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Versión</b>


También se considera Asegurado cuando no siendo Contratante paga total o parcialmente la prima del contrato de seguro para que, al verificarse la eventualidad prevista en el mismo, Dentegra, a él o a su Beneficiario resarza el daño, pague una suma de dinero o preste los servicios que constituyen el contenido de la obligación a su cargo.

- **Áreas Internas**, son todas aquellas involucradas en la presente política, las cuales tiene interacción con el Oficial de Cumplimiento y/o forman parte del Comité de Comunicación y Control.
- **Beneficiario**, a la persona:
  - Designada por el Asegurado, el Contratante o por Ley, 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 la Compañía.
  - Que tenga el carácter de fideicomisario, en un contrato de fideicomiso.
  - En cuyo favor se hagan estipulaciones en un contrato de mandato, comisión o en cualquier otro.
- **Cliente**, a la persona física o moral o fiduciaria, que tenga el carácter de:
  - **Contratante**, al obligado a pagar una prima en un contrato o póliza de seguro, y que está obligado a pagar para que, al verificarse la eventualidad prevista en dichos documentos, la Compañía resarza el daño, pague una suma de dinero o preste los servicios que constituyen el contenido de la obligación a su cargo.
  - **Asegurado**, cuando no siendo contratante paga total o parcialmente la prima, para que, al verificarse la eventualidad prevista en dichos documentos, la **Compañía**, a él o a su Beneficiario, les resarza el daño, pague una suma de dinero o preste los servicios que constituyen el contenido de la obligación a su cargo
  - **Comitente** en una comisión mercantil
  - **Mandante** tratándose de un mandato
  - **Obligado** a pagar una contraprestación por los servicios que reciba de **Dentegra**, por virtud de un contrato distinto a los de 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 el presente Manual de Cumplimiento, salvo por lo que se refiere a la integración del expediente de éstas.
- **Comitente**. - La persona física o moral que tenga este carácter en un contrato de comisión mercantil.
- **Concubinato**. - Es la relación que tenga el Asegurado con otra persona y que, sin estar casados o sin tener impedimentos legales para contraer matrimonio: (i) viven juntos haciendo vida en común, o (ii) hayan tenido al menos un hijo en común.
- **Comisión**, a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.
- **Comité**, al Comité de Comunicación y Control.
- **Contratante**, a la persona física o moral que puede tener calidad de representante de los Asegurados para efectos de la Póliza de Seguro y sus endosos, y que está obligado a pagar la prima de la Póliza de Seguro para que, al verificarse la eventualidad prevista en dicho documento, la Compañía resarza el


	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

daño, pague una suma de dinero o preste los servicios que constituyen el contenido de la obligación a su cargo.


- **Contrato(s)**, al contrato de seguro y cualquier otro contrato de prestación de servicios que la Compañía celebre con sus Clientes
- **CNSF**, a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.
- **Consejo de Administración**, al órgano colegiado encargado de la administración de la Compañía conformado por consejeros.
- **Consortio**, al conjunto de personas morales vinculadas entre sí por una o más personas físicas que integrando un grupo de personas, tengan el Control de las primeras.
- **Control**, a la 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
  - Dirigir directa o indirectamente, la administración, la estrategia o las principales políticas de una persona moral. Adicionalmente, se entenderá que ejerce el Control aquella persona física que directa o indirectamente, adquiera el veinticinco por ciento o más de la composición accionaria o del capital social, de una persona moral
- **Cuenta(s) Concentradora(s)**, a la cuenta bancaria o de depósito de dinero, que la Compañía abra a su favor en una institución de crédito, para recibir a través de dicha cuenta recursos de los Clientes.
- **CUSF**, a la Circular Única de Seguros y de Fianzas.
- **Dentegra o la Compañía**, a Dentegra Seguros Dentales, S.A.
- **Disposiciones**, a aquellas que emite la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, siempre que se encuentren vigentes, en las que se establezcan los procedimientos y medidas mínimas a observar para prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que puedan favorecer la comisión de los delitos previstos en los artículos 139, 148 Bis y 400 Bis del Código Penal Federal, así como los términos y modalidades conforme a los cuales las aseguradoras deben presentar reportes de operaciones que realicen sus Clientes relativos a los supuestos de los artículos referidos del Código Penal Federal, así como el reporte de actos que se pueden ubicar en los supuestos de los artículos antes aludidos del Código Penal Federal, o reportar la contravención a las Disposiciones 492 por empleados, directivos, consejeros y apoderados de las aseguradoras; así como los actos que los agentes de seguros deben ejecutar para el cumplimiento mismo de las Disposiciones 492.
- **Dispositivo**, al equipo que permite acceder a la red mundial denominada Internet, el cual puede ser utilizado para celebrar Operaciones.

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

- **Enfoque Basado en Riesgo.** Se refiere a la metodología diseñada e implementada por la Compañía para llevar a cabo una evaluación de Riesgos a las que se encuentra expuesta derivado de sus productos, servicios, Clientes, países o áreas geográficas transacciones y canales de envío o distribución con los que operan.
- **Entidad Financiera Extranjera,** a la entidad o institución constituida fuera del territorio nacional que preste servicios financieros y que se encuentre regulada y supervisada en materia de prevención de operaciones con recursos de procedencia ilícita y financiamiento al terrorismo por las autoridades del país en donde se haya constituido.
- **FAD (Firma Autógrafa Digitalizada),** es la firma autógrafa plasmada en un dispositivo electrónico; es válida como medio para otorgar el consentimiento, incluso si éste se exige de forma escrita; tiene pleno valor jurídico. Su fundamento lo encontramos en el Principio de Equivalencia Funcional contenido en el segundo párrafo del art. 89 del Código de Comercio.
- **Fideicomiso,** se entenderá como tal tanto a los Fideicomisos celebrados o constituidos conforme a la legislación nacional dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos, así como cualquier instrumento jurídico o entidad análoga a éste, celebrado o constituido conforme a las leyes extranjeras y fuera del territorio nacional.
- **Firma Electrónica,** a los rasgos o datos en forma electrónica consignados en un Mensaje de Datos, o adjuntados o lógicamente asociados al mismo por cualquier tecnología, que son utilizados para identificar al suscriptor u originador de la instrucción de alguna Operación o servicio financiero e indicar que el firmante aprueba la información contenida en el Mensaje de Datos, y que produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa.
- **Firma Electrónica Avanzada,** al certificado digital con el que deben contar las personas físicas y morales, conforme a lo dispuesto por el artículo 17-D del Código Fiscal de la Federación.
- **Formato de Identificación del Cliente,** al formato interno de la **Compañía** que contienen información que permite la identificación del Cliente, de acuerdo con las Disposiciones 492 y el presente Manual de Cumplimiento.
- **Formato de Identificación del Cliente con Grado de Riesgo Alto,** al formato interno de la **Compañía** que contiene la información adicional dispuesta en las Disposiciones 492 Generales y en el presente Manual de Cumplimiento, para Clientes considerados con Grado de Riesgo Alto.
- **Geolocalización,** a las coordenadas geográficas de latitud y longitud en que se encuentre el Dispositivo.
- **Grado de Riesgo,** a la clasificación de los Clientes llevada a cabo por la Compañía con base en la evaluación de su Riesgo.
- **Grupo Empresarial,** al 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.

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>	<b>Código</b>
	<b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Versión</b>

- **Infraestructura Tecnológica**, a los equipos de cómputo, instalaciones de procesamiento de datos y comunicaciones, equipos y redes de comunicaciones, sistemas operativos, bases de datos, aplicaciones y sistemas que utiliza la Compañía para soportar sus Operaciones.
- **LISF**, a la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.
- **Lista de Personas Bloqueadas**, a la lista provista por la SHCP.
- **Manual de procedimientos del Comité de Comunicación y Control**, se refiere al documento que contiene las políticas y el procedimiento que permite mantener vigentes las bases para garantizar la adecuada operación del órgano colegiado denominado Comité.
- **Manual de Cumplimiento**, al presente documento para la Identificación y Conocimiento del Cliente.
- **MEBR**, a la Metodología de Enfoque Basado en Riesgo.
- **Mensaje de Datos**, a la información generada, enviada, recibida o archivada por medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología, conforme al Código de Comercio.
- **Modelo novedoso**, a aquel que para la prestación de servicios financieros utilice herramientas o medios tecnológicos con modalidades distintas a las existentes en el mercado al momento que se otorgue la autorización temporal a que se refiere la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera.
- **Monto Máximo Mensual**, al monto máximo de pago delimitado para un cliente que se mide en un periodo de 30 (treinta) días.
- **Oficial de Cumplimiento**, al funcionario miembro del Comité que debido a la designación desempeñará las funciones y obligaciones que se detallan en el capítulo correspondiente.
- **Operación(es)**, a las operaciones a que se refiere la LISF en el artículo 118, fracciones I, II, IX, X, XI, XV, XVI y XXI, así como las análogas y conexas a las anteriores que autorice la Secretaría.
- **Operación Inusual**, a la Operación o conducta de un Cliente que no concuerde con los antecedentes o actividad conocida por la Compañía 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 la Compañía 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 Interna Preocupante**, la Operación, actividad, conducta o comportamiento de cualquiera de los accionistas, socios, directivos, funcionarios, empleados, apoderados y de quienes ejerzan el Control de la Compañía, que por sus características, pudiera contravenir, vulnerar o evadir la aplicación de lo dispuesto por la LISF o las Disposiciones, o aquella que, por cualquier otra causa, resulte dubitativa para la Compañía por considerar que pudiese favorecer o no alertar sobre 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, 139 Quáter, 148 Bis o 400 Bis del Código Penal Federal.

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>	<b>Código</b>
	<b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Versión</b>

- **Operaciones a través de dispositivos**, a toda aquella que se realice a través de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología o infraestructura tecnológica, que permita obtener, previo el consentimiento del cliente, su identificación y geolocalización;
- **Operación Presencial**, aquella que se realiza en la misma dimensión espacio - temporal con el Cliente, entendiéndose que las operaciones que se lleven a cabo a distancia o por dispositivos, (tales como medio telefónico o por chat, entre otros) por el simple hecho de que se realicen en tiempo real con el Cliente, serán consideradas como presenciales. También se aplica presencial cuando la naturaleza de la operación a celebrarse sea para un grupo cerrado de personas y no abierto al público general.
- **Operación no Presencial**, aquella que no encuadre bajo el concepto de presencial.
- **Operación Relevante**, a la Operación que se realice con los billetes y las monedas metálicas de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos o en moneda de curso legal de 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 siete mil quinientos 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 los Estados Unidos Mexicanos, 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.


- **Persona Políticamente Expuesta (PPE)**, a aquel individuo que desempeña o ha desempeñado funciones públicas destacada 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 y organizaciones internacionales; entendidas como aquellas entidades establecidas mediante acuerdos políticos oficiales entre estados, los cuales tienen el estatus de tratados internacionales; cuya existencia es reconocida por la ley en sus respectivos estados miembros y no son tratadas como unidades institucionales residentes de los países en los que están ubicadas.

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 la Compañía, se catalogará como tal, durante el año siguiente a que se inicie la nueva relación.

- **Política para el Oficial de Cumplimiento**, se refiere al documento que contiene las políticas y procedimientos que deberá seguir el Oficial de Cumplimiento de la Compañía, con la finalidad de garantizar el cumplimiento a la normatividad existente.

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

- **Póliza (s) de Seguro**, se refiere al contrato de seguro, así como sus adiciones y reformas.
- **Propietario Real**, a la persona que, no siendo el Contratante, 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;
- **Reembolso** sistema de pago conforme a la cual, la Compañía restituye al Asegurado, los Gastos Cubiertos pagados para cubrir un Tratamiento o Procedimiento Dental, Servicio de Visión o servicios médicos Oncológicos previsto por la Póliza de Seguro conforme al honorario máximo contratado.
- **Relación Comercial**, es aquella que surge entre la Compañía y el Cliente, donde este último tiene como objeto el celebrar una o varias Operaciones con la aseguradora. No es necesario que exista un contrato por escrito para que exista una Relación Comercial.
- **Riesgo**, a la probabilidad de que Dentegra pueda ser utilizada por los Clientes para realizar actos u Operaciones a través de los cuales pudiesen actualizarse los supuestos previstos en los artículos 139, 148 Bis o 400 Bis del Código Penal Federal.
- **SHCP**, a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- **Transaccionalidad**, al número de transacciones definidas para un cliente en particular.

## • 2. POLÍTICAS GENERALES


### **CAPÍTULO PRIMERO “POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE”**

**La Compañía** estableció sus políticas de identificación del Cliente, incluyendo y observando los lineamientos para la identificación de los Contratantes, Asegurados y Beneficiarios que señalan las Disposiciones 492.

Asimismo, deberá verificar los datos y documentos que sus posibles Clientes les proporcionen para acreditar su identidad. La verificación podrá realizarse de forma no presencial conforme a las disposiciones que al efecto emita la CNSF, en lo que resulte aplicable.


Entiéndase que los requisitos de identificación serán aplicables a todo tipo de Operaciones que **la Compañía** celebre directamente o a través de terceros a nombre o por cuenta de esta, incluyendo los numerados y cifrados.

Tratándose de Operaciones celebradas a través de terceros, se deberán identificar el nombre del país en el que se encuentre el domicilio de dichos terceros.

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>	<b>Código</b>
	<b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Versión</b>

El área de emisión de **la Compañía** deberá integrar y conservar el expediente de identificación de los Clientes, observando que previamente a la celebración de contratos para realizar Operaciones de cualquier tipo, la identificación del Cliente se lleve a cabo recabando los siguientes datos y documentos.

<b>Tipo de Persona</b>	<b>Persona Física de Nacionalidad Mexicana</b>	<b>Persona Física de Nacionalidad Extranjera</b>	<b>Personas físicas de nacionalidad extranjera que declaren que NO se encuentran en territorio nacional en condiciones de estancia de residente temporal o permanente</b>
<b>Datos</b>			
Apellido paterno, apellido materno, nombre (s)	X	X	X
Fecha de nacimiento	X	X	X
País de nacimiento	X	X	X
Entidad Federativa de nacimiento	X	X	
Nacionalidad	X	X	X
Ocupación, profesión, actividad o giro del negocio al que se dedique el Cliente	X	X	X
Domicilio particular en su lugar de residencia conformado por: 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 en su caso; código postal y país	X	X	X

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>		<b>Código</b>
	<b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>		<b>Versión</b>

Teléfono en que se puede localizar	X	X	X
Correo electrónico, en su caso	X	X	X
Clave Única de Registro de Población y Cédula de Identificación Fiscal (con homoclave), cuando se cuente con ellas	X	X	
Número de serie del certificado digital de la Firma Electrónica Avanzada, cuando cuente con ella	X	X	X
<b>Documentos</b>			
Identificación personal vigente	X	X	
Constancia de la Clave Única de Registro de Población, cuando se cuente con ellas	X	X	
corresponda en su caso; código postal y país			
Teléfono en que se puede localizar	X	X	X
Correo electrónico, en su caso	X	X	X



**Manual de Cumplimiento para la Identificación y  
Conocimiento del Cliente**

**Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos,  
Finanzas y Comercial**

**Código**

**Versión**

Clave Única de Registro de Población y Cédula de Identificación Fiscal (con homoclave), cuando se cuente con ellas	X	X	
Número de serie del certificado digital de la Firma Electrónica Avanzada, cuando cuente con ella	X	X	X
<b>Documentos</b>			
Identificación personal vigente	X	X	
Constancia de la Clave Única de Registro de Población, cuando se cuente con ellas	X	X	
Operación o en el contrato respectivo, en la que conste que dicha persona actúa para esos efectos a nombre y por cuenta propia o por cuenta de un tercero, según sea el caso			
Formato de Identificación del Cliente	X		
Documento que acredite su calidad migratoria		X	
Pasaporte			X



**Manual de Cumplimiento para la Identificación y  
Conocimiento del Cliente**

**Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos,  
Finanzas y Comercial**

**Código**

**Versión**

Documento oficial expedido por el Instituto Nacional de Migración, cuando cuente con él, que acredite su internación o legal estancia en el país Documento que acredite domicilio en el lugar de residencia permanente			X
<b>Dispositivos (No presencial) cuando se trate de operaciones distintas al Esquema Simplificado o Reducido</b>			
Clave de elector, cuando cuente con ella	X	X	X
Consentimiento	X	X	X
Correo electrónico o teléfono celular	X	X	X
Cuando cuente con ella, número de cuenta y Clave Bancaria Estandarizada (CLABE) en la Entidad, entidad financiera o Entidad Financiera Nacional o Extranjera autorizadas para recibir depósitos, y que corresponda con el nombre señalado en los datos y documentos del Cliente	X	X	X
Declaración del Cliente sobre si actúa por cuenta propia o de un tercero, en caso de manifestar que actúa por cuenta de un tercero se recabarán además los mismos datos y documentos del tercero	X	X	X
La versión digital del documento válido de identificación personal oficial vigente de donde	X	X	X



**Manual de Cumplimiento para la Identificación y  
Conocimiento del Cliente**


**Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos,  
Finanzas y Comercial**

**Código**


**Versión**

provenzan los datos referidos aquí, la cual deberá conservarse de conformidad con la norma oficial mexicana sobre digitalización y conservación de Mensajes de Datos aplicable			
--	--	--	--

<b>Tipo de Persona</b>	<b>Persona Moral de Nacionalidad Mexicana</b>	<b>Persona Moral de Nacionalidad Extranjera</b>
<b>Datos</b>		
Denominación o razón social	X	X
Giro mercantil, actividad u objeto social	X	X
Nacionalidad	X	X
Clave del Registro Federal de Contribuyentes (con homoclave) y/o número de identificación fiscal y/o equivalente, el país o países que lo asignaron y, en su caso, el número de serie del certificado digital de la Firma Electrónica Avanzada.	X	X
Domicilio conformado por: 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, provincia, departamento o demarcación política similar que corresponda, en su caso; código postal y país	X	X
Número (s) de teléfono de dicho domicilio	X	X
Correo electrónico, en su caso	X	X
Fecha de Constitución	X	X


	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>	<b>Código</b>
	<b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Versión</b>

Folio Mercantil	X	
Nombre (s) y apellidos paterno y materno, sin abreviaturas, del administrador o administradores, director, gerente general o apoderado que, con su firma, pueda (n) obligar a la persona moral para efectos de la celebración de la Operación de que se trate	X	
<b>Documentos</b>		
Testimonio o copia certificada que acredite su legal existencia inscrito en el registro público que corresponda de acuerdo con la naturaleza de la persona moral, o de cualquier instrumento en el que consten los datos de su constitución y los de su inscripción en dicho registro, o bien del documento que de acuerdo con el régimen que resulte aplicable a la persona moral de que se trate, acredite de manera fehaciente su existencia	X	
En el caso de que la persona moral sea de reciente constitución, y en tal virtud, no se encuentre aún inscrita en el registro público, Dentegra deberá recabar escrito firmado por persona legalmente facultada, en el que conste la obligación de llevar a cabo la inscripción respectiva y proporcionar, en su oportunidad, los datos correspondientes a Dentegra	X	
Cédula de Identificación Fiscal y, en su caso del documento en el que conste la asignación del número de identificación fiscal y/o equivalente expedido por autoridad competente y constancia de la Firma Electrónica Avanzada (solo cuando el Cliente haya optado en proporcionar el dato de su Firma Electrónica)	X	
Comprobante de domicilio declarado	X	X


	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>	<b>Código</b>
	<b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Versión</b>

<p>Testimonio o copia certificada del instrumento que contenga los poderes del representante o representantes legales, expedido por fedatario público, cuando no estén contenidos en el instrumento público que acredite la legal existencia de la persona moral de que se trate, así como la identificación personal de cada uno de dichos representantes</p>	X	
<p>Documento que contenga la identificación de la persona Física que ejerza el Control; cuando no exista una persona física que posea o controle, directa o indirectamente, un porcentaje igual o superior al 25% del capital o de los derechos de voto de la persona moral de que se trate, o que por otros medios ejerza el Control, directo o indirecto, de la persona moral, se considerará que ejerce dicho Control el administrador o administradores de la misma, entendiéndose que ejerce la administración, la persona física designada para tal efecto por esta</p>	X	
<p>Cuando el administrador designado fuera una persona moral o institución fiduciaria en un Fideicomiso, se entenderá que el Control es ejercido por la persona física nombrada administrador por dicha persona moral o Fideicomiso</p>	X	

<p>Estructura corporativa interna: organigrama con nombre (s) completo (s) y cargo de director general y aquellos con jerarquía inmediata inferior a aquel y nombre (s) completo (s) y posición correspondiente de los miembros de su consejo de administrador único</p> <p>(Solo aplicable para Clientes con Grado de Riesgo Medio y Grado de Riesgo Alto)</p>	X	
---	---	--

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>	<b>Código</b>
	<b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Versión</b>

Formato de Identificación del Cliente	X	X
Con el que compruebe fehacientemente su legal existencia, así como información que permita conocer su estructura accionaria.		X
En el que conste la asignación del número de identificación fiscal y/o equivalente expedido por autoridad competente		X
Documento que permita conocer su estructura accionaria o partes sociales, según corresponda		X
Testimonio o copia certificada del instrumento que contenga los poderes del representante o representantes legales, expedido por fedatario público o su equivalente, cuando no estén contenidos en el documento que compruebe fehacientemente la legal existencia de la persona moral de que se trate, así como la identificación personal de dichos representantes		X
<b>Dispositivos (No presencial) cuando se trate de operaciones distintas al Esquema Simplificado o Reducido</b>		
Correo electrónico	X	X
Cuando cuente con ella, número de cuenta y Clave Bancaria Estandarizada (CLABE) en la entidad financiera o Entidad Financiera Extranjera autorizadas para recibir depósitos, y que corresponda con el nombre señalado en los datos y documentos del Cliente	X	X
Firma Electrónica o Firma Electrónica Avanzada, del representante legal	X	X
La información solicitada a las personas morales de nacionalidad mexicana	X	
La información solicitada a las personas morales de nacionalidad extranjera		X
La versión digital de todos los documentos de identificación antes señalados	X	X

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

- La información antes señalada deberá quedar asentados en los formatos o sistemas y/o registros de la Compañía.
- Los documentos serán cotejados de acuerdo con lo establecido en el presente Manual de Cumplimiento

### Personas Físicas de Nacionalidad Mexicana

Tratándose de personas físicas de nacionalidad mexicana, se deberán de recabar los mismos datos y documentos de las personas físicas de nacionalidad mexicana que tengan el carácter de:

1. Propietarios Reales, con independencia de los datos y documentos que deban recabarse de quien se ostente como Cliente;
2. Cónyuge o dependiente económico cuando el Cliente haya sido clasificado con Grado de Riesgo alto; y
3. Beneficiarios

\*Nota: Tratándose de Propietarios Reales, bastarán los Datos del domicilio en el que puedan localizarse. Si el Cliente es clasificado con un grado de riesgo bajo, no será necesario recabar el comprobante de Domicilio.

\*\*Nota: Tratándose de personas que tengan su lugar de residencia en el extranjero y, a la vez, cuenten con domicilio en territorio nacional en donde puedan recibir correspondencia dirigida a ellas, se deberá asentar en el expediente los datos relativos a dicho domicilio, con los elementos contemplados aquí.


\*\*\*Nota: Se podrá utilizar el expediente de identificación del Cliente que se hubiere integrado, para todas las Operaciones o contratos que éste tenga celebrados con **la Compañía**.

### Personas Físicas de Nacionalidad Extranjera

En el caso de personas físicas de nacionalidad extranjera en condiciones de estancia de residente temporal o permanente, en términos de la Ley de Migración<sup>1</sup> o en calidad de representaciones diplomáticas y consulares en términos de los Lineamientos para la expedición de visas no ordinarias, deberán integrarse los mismos datos y documentos de las personas físicas de nacionalidad de extranjera, en condiciones de estancia de residente temporal o permanente, en términos de la Ley de Migración que tengan el carácter de:

1. Propietarios Reales, con independencia de los datos y documentos que deban recabarse de quien se ostente como Cliente;
2. Cónyuge o dependiente económico cuando el Cliente haya sido clasificado con Grado de Riesgo alto; y
3. Beneficiarios

<sup>1</sup> Tiene la calidad migratoria de INMIGRANTE: El extranjero que se interna legalmente en el país con el propósito de radicarse en él, en tanto adquiere la calidad de Inmigrado, por ejemplo, rentistas, inversionistas, profesionistas, entre otros.  
Tiene la calidad migratoria de INMIGRADO: El extranjero que adquiere derechos de residencia definitiva en el país.

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

\*Nota: Tratándose de Propietarios Reales, bastarán los Datos del domicilio en el que puedan localizarse. Si el Cliente es clasificado con un grado de riesgo bajo, no será necesario recabar el comprobante de Domicilio

\*\*Nota: Se podrá utilizar el expediente de identificación del Cliente que se hubiere integrado, para todas las Operaciones o contratos que éste tenga celebrados con **la Compañía**.

**Personas Físicas de Nacionalidad Extranjera (que declaren que NO se encuentran en territorio nacional en condiciones de estancia de residente temporal o permanente, en términos de la Ley de Migración)**, deberán integrarse los mismos datos y documentos de las personas físicas de nacionalidad de extranjera, en condiciones de estancia de residente temporal o permanente, en términos de la Ley de Migración que tengan el carácter de:

1. Propietarios Reales, con independencia de los datos y documentos que deban recabarse de quien se ostente como Cliente;
2. Cónyuge o dependiente económico cuando el Cliente haya sido clasificado con Grado de Riesgo alto;
- y
3. Beneficiarios

\*Nota: Tratándose de Propietarios Reales, bastarán los Datos del domicilio en el que puedan localizarse. Si el Cliente es clasificado con un grado de riesgo bajo, no será necesario recabar el comprobante de Domicilio.

\*\*Nota: Tratándose de personas físicas que tengan lugar de residencia en el extranjero y a la vez cuenten con domicilio en territorio nacional, en el cual pueda recibir correspondencia, se deberán asentar los datos de este último domicilio.

\*\*\*Nota: Se podrá utilizar el expediente de identificación del Cliente que se hubiere integrado, para todas las Operaciones o contratos que éste tenga celebrados con **la Compañía**.

### **Personas Morales de Nacionalidad Mexicana**


Cuando la Persona Moral de Nacionalidad Mexicana haya sido clasificada con Grado de Riesgo Alto, deberán presentar, además de lo anterior:

- Estructura corporativa, accionaria o partes sociales
- De los Principales accionistas: i) nombre, ii) nacionalidad; iii) porcentaje del capital que representa su participación en el capital social correspondiente.
- Formato de Identificación de Clientes clasificados con Grado de Riesgo Alto

\*Nota: Los mismos datos e información deberán recabarse e integrarse al expediente de los Clientes, respecto de personas morales de nacionalidad mexicana que tengan el carácter de Beneficiarios.

\*\*Nota: Se podrá utilizar el expediente de identificación del Cliente que se hubiere integrado, para todas las Operaciones o contratos que éste tenga celebrados con **Dentegra**.

*[CONTINÚA SIGUIENTE PÁGINA]*

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>	<b>Código</b>
	<b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Versión</b>

## Personas Morales de Nacionalidad Extranjera

Los siguientes datos se podrán obtener en todo momento, pero serán obligatorios cuando la persona moral de nacionalidad extranjera haya sido clasificada con **Grado de Riesgo Alto**:

- Estructura corporativa, accionaria o partes sociales
- De los Principales accionistas: i) nombre; ii) nacionalidad; iii) porcentaje del capital que representa su participación en el capital social correspondiente

\*Nota: Los mismos datos e información deberán recabarse e integrarse al expediente de los Clientes, respecto de personas morales de nacionalidad extranjera que tengan el carácter de Beneficiarios.


\*\*Nota: Se podrá utilizar el expediente de identificación del Cliente que se hubiere integrado, para todas las Operaciones o contratos que éste tenga celebrados con **Dentegra**.

Los documentos públicos emitidos en el extranjero deberán estar legalizados o apostillados (en caso de que el país que lo haya expedido sea parte de la Convención de la Haya); si el documento no está legalizado o apostillado será responsabilidad de **la Compañía** cerciorarse de la autenticidad de la documentación.

## Identificación de Apoderados

En el caso de Apoderados de los Clientes que vayan a actuar en nombre y por cuenta de éstos e incluso tratándose de Clientes que tengan el carácter de sociedades, dependencias y entidades, respecto de las cuales se puedan aplicar medidas simplificadas de identificación, se recabarán los siguientes:

<b>Documentos</b>
<p><b>Identificación personal vigente</b> El documento con el que se acredite el carácter de apoderado, en términos de la legislación aplicable al poderdante y la naturaleza del negocio. Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Carta poder firmada ante dos testigos.</li> <li>○ 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.</li> <li>○ Tratándose de instituciones de crédito y casas de bolsa, constancia de nombramiento en términos del artículo 90 de la Ley de Instituciones de Crédito y 129, último párrafo de la Ley del Mercado de Valores, respectivamente.</li> <li>○ Tratándose de dependencias y entidades públicas federales, estatales y municipales, así como de otras personas morales mexicanas de derecho público, para comprobar las facultades de sus representantes legales y/o apoderados deberá estarse a lo que dispongan las leyes, reglamentos, decretos o estatutos orgánicos que las creen y regulen su constitución y operación, y en su caso, copia de su nombramiento o por instrumento público expedido por fedatario, según corresponda.</li> <li>○ En los casos que los Clientes realicen operaciones a través de representantes legales, apoderados, delegados fiduciarios o titulares de firma, cuyo domicilio se encuentre fuera del territorio nacional, <b>La Compañía</b> estará obligada a solicitarles a dichos Clientes la información respecto de los domicilios fuera del territorio nacional y recabar el número de identificación fiscal y/o equivalente, así como el país o países que generaron dichos números, en su caso.</li> <li>○ Tratándose de dependencias y entidades públicas federales, estatales y municipales, así como de otras personas morales mexicanas de derecho público, para acreditar su legal existencia deberá estarse a lo que dispongan las leyes, reglamentos, decretos o estatutos orgánicos que creen y regulen su</li> </ul>

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

constitución y operación.
Correo electrónico

Estos documentos se deberán de integrar al expediente del Cliente correspondiente.

- La identificación personal será cotejada de acuerdo con lo establecido en el presente Manual de Cumplimiento


**Dentegra** tiene autorizado un esquema simplificado o esquema reducido.

### **Identificación de Sociedades, Dependencias y Entidades que pueden aplicar medidas simplificadas para su identificación.**

Esta medida simplificada será aplicable para las sociedades, dependencias y entidades que se encuentran dentro del siguiente listado:

1. Sociedades Controladoras de Grupos Financieros
2. Fondos de Inversión.
3. Sociedades de Inversión Especializadas en Fondos para el Retiro.
4. Sociedades Operadoras de Fondos de Inversión.
5. Sociedades Distribuidoras de Acciones de Fondos 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. Sociedades cooperativas de Ahorro y Préstamo.
15. Sociedades Financieras Populares.
16. Sociedades Financieras de Objeto Múltiple.
17. Uniones de Crédito.
18. Sociedades Emisoras de Valores (1).
19. Entidades Financieras del Exterior (2).
20. Dependencias y Entidades públicas federales, estatales y municipales.
21. Bolsa de Valores.
22. Empresas que administren mecanismos para facilitar las transacciones con valores.
23. Contrapartes Centrales.
24. Proveedores de Precios.
25. Instituciones Calificadoras de Valores.

Por lo que hace a las sociedades, dependencias y entidades antes señaladas, será necesario recabar los siguientes datos, los cuales deberán quedar asentados en los formatos o sistemas y/o registros de Dentegra:

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>	<b>Código</b>
	<b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Versión</b>

Datos
Denominación o razón social
Actividad u objeto social
Registro Federal de Contribuyentes (con homoclave) y, en su caso, número de identificación fiscal y/o equivalente, así como el país o países que los asignaron El número de serie de la firma electrónica avanzada, cuando cuenten con ella
Domicilio conformado por: 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, y código postal
Números (s) de teléfono de dicho domicilio
Correo electrónico, en su caso
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

Cuando la Sociedad o Entidad haya sido clasificada con Grado de Riesgo Alto, además se deberán incluir los datos relativos a:

- Estructura corporativa, accionaria o partes sociales.
- Nombre y nacionalidad de los principales accionistas
- De los principales accionistas: i) nombre, ii) nacionalidad; iii) porcentaje del capital que representa su participación en el capital social correspondiente.


\*Nota: Las medidas simplificadas solo se podrán aplicar para aquellas que sean clasificadas como Clientes de Grado de Riesgo diferente al Alto.

\*\*Nota: Se podrá utilizar el expediente de identificación del Cliente que se hubiere integrado, para todas las Operaciones o contratos que éste tenga celebrados con Dentegra.

### Identificación de Fiduciarias

Por lo que hace a las fiduciarias, será necesario recabar los siguientes datos, los cuales deberán quedar asentados en los formatos o sistemas y/o registros de **Dentegra**:

Información	
	Número o referencia del Fideicomiso En su caso, Registro Federal de Contribuyentes (con homoclave) o número de identificación fiscal y/o equivalente y el país o países que lo asignaron Número de serie de la Firma Electrónica Avanzada Objeto del Fideicomiso y, en su caso, indicar la(s) actividad(es) vulnerables que realice en términos del artículo 17 de la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita Lugar y fecha de constitución o celebración del Fideicomiso Denominación o razón social de la institución fiduciaria Patrimonio fideicomitido (bienes y derechos) Aportaciones de los fideicomitentes, y Respecto de los fideicomitentes, fideicomisarios, delegados fiduciarios y, en su caso,

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>	<b>Código</b>
	<b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Versión</b>

	de los miembros del comité técnico u órgano de gobierno equivalente, representante(s) legal(es) y apoderado(s) legal(es) se deberán recabar los datos de identificación según corresponda en los términos del presente Manual de Cumplimiento.
<b>Documentos (copia simple)</b>	<p>Contrato, testimonio o copia certificada del instrumento público que acredite la celebración o constitución del Fideicomiso, inscrito, en su caso, en el registro público que corresponda, o bien, del documento que, de acuerdo con el régimen que le resulte aplicable al Fideicomiso de que se trate, acredite fehacientemente su existencia</p> <p>En caso de que el Fideicomiso sea de reciente constitución y, en tal virtud, no se encuentre aún inscrito en el registro público que corresponda de acuerdo con su naturaleza, la Institución de que se trate deberá obtener un escrito firmado por persona legalmente facultada que acredite su personalidad en términos del instrumento público expedido por fedatario público, en el que conste la obligación de llevar a cabo la inscripción respectiva y proporcionar, en su oportunidad, los datos correspondientes</p> <p>Comprobante de domicilio,</p> <p>Testimonio o copia certificada del instrumento que contenga los poderes del(los) representante(s) legal(es), apoderado(s) legal(es) o de(los) delegado(s) fiduciario(s), expedido por fedatario público, cuando no estén contenidos en el instrumento público que acredite la legal existencia del Fideicomiso de que se trate, así como la identificación personal de cada uno de dichos representantes, apoderados o delegados fiduciarios y Cédula de Identificación Fiscal expedida por la Secretaría y, en su caso, el documento en el que conste la asignación del número de identificación fiscal y/o equivalentes expedidos por autoridad competente, así como constancia de la Firma Electrónica Avanzada</p>

No se estará obligada a integrar el expediente de identificación cuando se trate de Fideicomisos en los cuales las aportaciones destinadas a prestaciones laborales o a la previsión social de los trabajadores provengan de los propios trabajadores o de los patrones, y que el fideicomitente sea siempre una entidad pública que destine los fondos de que se trate para los fines antes mencionados.


Cuando el administrador designado fuera una institución fiduciaria, se entenderá que el Control es ejercido por la persona física nombrada administrador del Fideicomiso.

Cuando **la Compañía** realice Operaciones con Fideicomisos respecto de los cuales no actúen como fiduciarias, podrán dar cumplimiento a la obligación de recabar los documentos anteriores mediante una constancia firmada por el delegado fiduciario y el Oficial de Cumplimiento de la fiduciaria, así como la obligación de mantener dicha documentación a disposición de la SHCP y la CNSF, a fin de remitírselas, a requerimiento de esta última, dentro del plazo que la propia CNSF establezca.

\*Nota: Los mismos datos e información deberán recabarse e integrarse al expediente de los Clientes, respecto de Fideicomisos que tengan el carácter de Beneficiarios.

## Identificación de Proveedores de Recursos

Conforme a la definición de Proveedor de Recursos establecida en las Disposiciones, **la Compañía** no comercializa seguros con componentes de inversión, por lo que no le aplican las disposiciones relacionadas con este tema.

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>	<b>Código</b>
	<b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Versión</b>

## Identificación de asegurados en trámites de Reembolsos

La **Compañía** paga directamente a sus prestadores dentales, de servicios de visión y oncológicos los tratamientos y beneficios cubiertos por los seguros que opera, por lo que el único pago que se efectúa al Cliente o representante legal y/o su(s) dependiente(s) económico(s) es por concepto de reembolsos conforme a las condiciones generales de las Pólizas de Seguros emitidas. Por lo anterior en el caso de Operaciones que por sus características sean de Grado de Riesgo Bajo y en el momento en que los Clientes soliciten ejercer sus derechos a través del reembolso, **la Compañía** completará la verificación de la identidad del Contratante, Asegurado o Beneficiario de la Póliza de Seguro contra la presentación de la identificación personal, comprobante de domicilio, en caso de ser diferente al de la identificación oficial, cualquier otro autorizado para estos efectos y se hará constar en el expediente del Cliente el tipo de identificación y su número, así como el emisor, con la indicación de que los datos de la identificación fueron validados previamente y a través del formato de reembolso se recabarán los siguientes:

Datos
Apellido paterno, apellido materno y nombre(s) sin abreviaturas del titular de la póliza o certificado.
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
Nacionalidad
Teléfono
Ocupación

Estos requisitos junto con la solicitud del reembolso forman parte del trámite y para determinar su procedencia se verificará que los datos y los documentos requeridos estén correctos y completos, en caso contrario serán requeridos o en caso de no presentarlos se informará a los Clientes que no se entregarán los recursos hasta que se concluya con el proceso de verificación a que se refiere la presente sección.


Una vez concluido el trámite y efectuado el pago, **la Compañía** integrará los documentos a su respectivo expediente.

Dentegra por ningún motivo realizara reembolsos en efectivo, cualquier reembolso que resulte procedente se aplicara vía transferencia bancaria a la cuenta a nombre del Cliente y/o Asegurado.

## Identificación de operaciones contratadas a través de terceros

**La Compañía** deberá convenir con los terceros que, en sustitución de ellas integren y conserven los expedientes de identificación de Clientes, como mínimo, lo siguiente:

- Integrar y conservar en términos de lo previsto en las Disposiciones, los expedientes de identificación de los Clientes;
- La obligación de mantener los expedientes a su disposición para consulta y de proporcionarlos oportunamente para sí misma, o para que a la vez se los presente a la CNSF si así se lo requiere, o para que ésta se los entregue a la SHCP

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

- Establecer mecanismos para:
  - o Verificar, de manera aleatoria, que dichos expedientes se encuentren debidamente integrados; y
  - o 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 **la Compañía** y los terceros que en sustitución de ella integraron el expediente;

Es importante señalar que **la Compañía** será responsable en todo momento del cumplimiento de las obligaciones que, en materia de identificación del Cliente.

Las Operaciones que están autorizadas para llevarse a cabo a través de personas físicas o morales, ajenas a **la Compañía**, serán:

- Seguros individuales y colectivos 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.
- Personas morales, siempre y cuando den cumplimiento a la legislación vigente y se cuente con el contrato de prestación de servicios debidamente registrado ante la CNSF (contrato 102-103 de la LISF).
- Operaciones análogas y conexas a los Seguros.
- Operaciones que se celebren a través de Agentes de Seguros.


**La Compañía** podrá pactar con sus Clientes persona moral donde estos contraten para sus trabajadores un seguro, que el expediente de identificación de cada uno de esos trabajadores podrá ser integrado y conservado por dicho Cliente. En este caso, se deberá convenir contractualmente con el Cliente solicitante la obligación de mantener dicho expediente a disposición para su consulta y proporcionarlo a **la Compañía**, para que pueda presentarlo a la CNSF, en el momento en que esta última así se lo requiera, o para que ésta se lo entregue a la SHCP.

### **Identificación de operaciones celebradas a solicitud de la Administración Pública Federal, Estatal o Municipal**

En el caso de 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 esos trabajadores podrán ser integrados únicamente con los datos y la copia de las identificaciones de éstos, y conservados por la correspondiente dependencia o entidad, durante la vigencia de la relación laboral con el empleado de que se trate. En este caso, **Dentegra** deberá convenir contractualmente con la dependencia o entidad solicitante la obligación de mantener dicho expediente a disposición para su consulta y proporcionarlo oportunamente para sí misma, o para que a la vez se lo presente a la CNSF, si así se lo requiere, o para que ésta se lo entregue a la SHCP.

### **Identificación de Personas Físicas con Actividad Empresarial**

Conforme a lo establecido en la legislación, 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 Generales, salvo por lo que se refiere a la integración del expediente de éstas.

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

## Identificación de Clientes que efectúen operaciones en cuentas concentradoras

Las políticas de identificación previstas deberán ser aplicadas también a los Clientes que efectúen operaciones en cuentas concentradoras de las cuales **Dentegra** sea titular.

## Identificación de Beneficiarios

La **Compañía** deberá en el momento en que sean nombrados los Beneficiarios, integrar sus datos, al expediente del Cliente que los designe

<b>En el caso de personas físicas</b>	Nombre completo; Domicilio; y Fecha de nacimiento

En el caso de **Dentegra**, no hay Beneficiarios persona moral

Cuando el Beneficiario de un Cliente sea una persona políticamente expuesta, con independencia de su nacionalidad, **Dentegra** deberá recabar los requisitos antes mencionados y verificar sus identidades. **Dentegra** podrá pactar con sus Clientes persona moral donde estos contraten para sus trabajadores un seguro, que el expediente de identificación de cada uno de esos trabajadores, incluyendo personas políticamente expuesta, podrá ser integrado y conservado por dicho Cliente.


El expediente deberá completarse de conformidad con lo previsto en el presente Manual de Cumplimiento respectivamente, antes de que se entreguen recursos por cualquier concepto (reembolso), excepto que intervengan en la firma del contrato respectivo, en cuyo caso desde ese momento deberá integrarse al expediente los datos y documentación respectiva.

## Operaciones de Reaseguro

La **Compañía** aplicará su política de conocimiento del Cliente en los casos en que actúen como reaseguradoras de instituciones extranjeras, domiciliadas fuera del territorio nacional y constituidas en países o territorios que dé a conocer la SHCP como aquéllos en los que no existan o se apliquen de forma insuficiente medidas en materia de prevención de operaciones con recursos de procedencia ilícita y financiamiento al terrorismo.

Para cumplimiento de lo anterior, la **Compañía** tomará en consideración la lista de países y territorios proporcionada por autoridades mexicanas, organismos internacionales y agrupaciones intergubernamentales en materia de prevención y combate de operaciones con recursos de procedencia ilícita y de financiamiento al terrorismo que la SHCP ponga a su disposición, a través de la CNSF.

**Dentegra** se abstendrá de realizar Operaciones de reaseguro con instituciones o intermediarios financieros que no tengan presencia física en jurisdicción alguna.

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

## Cotejo de documentos

Las copias simples que se recaben de los documentos que deban integrarse a los expedientes deberán ser cotejadas contra los documentos originales o copias certificadas correspondientes

**La Compañía** utiliza declaraciones en sus formatos de Identificación del Cliente y solicitudes de reembolso, en los que se hace constar que la documentación entregada fue debidamente cotejada contra el documento original o en su caso con la copia certificada, seguida de estas declaraciones viene el nombre y la firma del Cliente o representante legal o de aquellas personas que no son representantes legales pero que son aceptadas para que firmen los formatos de acuerdo con este Manual de Cumplimiento.

Cuando exista un Agente de Seguros encargado de la cuenta del Cliente, dicho Agente de Seguros será responsable de realizar el cotejo de la documentación del Cliente, por lo que **la Compañía** utiliza declaraciones en su Formato de Identificación del Cliente en las que el Agente de Seguros hace constar que la documentación fue previamente cotejada, revisada y es copia fiel de la original.

Tratándose de solicitudes de reembolso, **la Compañía** utiliza declaraciones en su formato de reembolso en las que hace constar que la documentación es copia fiel de la original.

En el caso de los Agentes de Seguro es importante señalar que en algunas ocasiones los mismos Agentes cuentan con sus propios formatos de identificación, por lo que **la Compañía** una vez que verifique que éstos cuentan con los mismos elementos de identificación que los formatos propios, podrá aceptar que dichos formatos de identificación sean parte integrante del expediente y así no tener la obligación de recabar el utilizado por **la Compañía**.

En los casos en que **la Compañía** haya acordado realizar la integración de los expedientes de identificación a través de terceros a nombre o por cuenta de **la Compañía**, estos terceros tendrán la obligación de realizar el cotejo.


Se podrá utilizar el expediente de identificación del Cliente para todas las Operaciones que éste tenga celebrado con **la Compañía**.

**La Compañía** podrá conservar en forma separada los datos y documentos que formen parte del expediente del Cliente, sin necesidad de integrarlos a un archivo electrónico único; siempre y cuando se cuenten con sistemas automatizados que permitan conjuntar dichos datos y documentos para su consulta oportuna por esta, o por la SHCP o la CNSF, a requerimiento de esta última.

## Tipos y características de los Datos y Documentos

### 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.

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>	<b>Código</b>
	<b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Versión</b>

Credencial para votar
Pasaporte
Cédula Profesional
Cartilla del Servicio Militar Nacional
Certificado de Matrícula Consular
Tarjeta Única de Identidad Militar
Credenciales y/o Carnets de afiliación al Instituto Mexicano del Seguro Social o del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
Tarjeta de afiliación al Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores
Licencia para conducir
Credenciales emitidas por autoridades federales, estatales o municipales
CURP Biométrica

Respecto de personas físicas de nacionalidad extranjera, que no cuenten con pasaporte se considerarán como documentos válidos de identificación personal cualquier documento oficial emitido por autoridad competente del país de origen, vigente en la fecha de su presentación, que contenga la fotografía, firma y, en su caso, domicilio de la persona de que se trate.

Para que un documento público emitido en el extranjero surta efectos jurídicos en la República Mexicana, **la Compañía** deberá requerir que éste se encuentre debidamente legalizado o apostillado, en el caso en que el país donde se expidió dicho documento sea parte de “La Convención de la Haya, por la que se suprime el requisito de legalización de los documentos públicos extranjeros”, bastará que dicho documento lleve fijada la apostilla a que dicha Convención se refiere.


Para estos efectos, se consideran documentos válidos de identificación personal la licencia de conducir y las credenciales emitidas por autoridades del país de que se trate.

Cuando se trate de un representante legal o apoderado de una Persona Moral será necesario recabar la identificación de este y, si fuera el caso de que el representante legal o apoderado tuviera sus facultades restringidas a ejercerlas mancomunadamente junto con otro representante legal o apoderado, se deberá recabar la identificación de ambos.

### Comprobante de Domicilio

Será requerido cuando el domicilio manifestado en el contrato celebrado por el Cliente con la Institución de Seguros no coincida con el de la identificación que al efecto se tuviera en copia simple por **la Compañía**, o ésta no lo contenga

Recibo que acredite el pago de alguno de los siguientes servicios* Suministro de energía eléctrica
Telefonía residencial y celular sujeto a plan de pago; Gas natural, y
Derechos por el servicio de suministro de agua.
Recibo de pago del impuesto predial*
Estados de cuenta bancarios*
Contrato de arrendamiento, vigente a la fecha de presentación por el Cliente.
Comprobante de inscripción ante el Registro Federal de Contribuyentes.

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

Testimonio o copia certificada que acredite que el Cliente es legítimo propietario del inmueble que señaló como domicilio actual y permanente.
--

\*Con una antigüedad no mayor a tres meses, contados a partir de su fecha de emisión.

<p><b>Dentegra</b> tomará como comprobante de domicilio válido aquellos que no vengan a nombre del contratante; siempre y cuando sea el mismo al declarado en el formato ID del Cliente. No se especificará en el sistema que se utilizó como comprobante de domicilio el Comprobante de inscripción ante el Registro Federal de Contribuyentes., toda vez que es un comprobante de domicilio valido.</p>
---


<p>Respecto de personas físicas de nacionalidad extranjera, que no cuenten con pasaporte se considerarán como documentos válidos de identificación personal cualquier documento oficial emitido por autoridad competente del país de origen, vigente en la fecha de su presentación, que contenga la fotografía, firma y, en su caso, domicilio de la persona de que se trate.</p> <p>Cuando existan dudas de la veracidad de la Cédula de Identificación Fiscal o del número de serie de la Firma Electrónica Avanzada de los Clientes, <b>La Compañía</b> podrá verificar la autenticidad de los datos contenidos en las mismas, consultando los procedimientos que para tal efecto establezca la propia SHCP.</p> <p>Cuando surjan dudas acerca de los datos o documentos proporcionados por el Cliente para efectos de su identificación, se deberá reforzar el seguimiento de las operaciones y en su caso, someterlas a consideración del Comité de Comunicación y Control, quien deberá dictaminar y en su caso emitir el Reporte de Operación Inusual</p>
---

Para que un documento público emitido en el extranjero surta efectos jurídicos en la República Mexicana, **Dentegra** deberá requerir que éste se encuentre debidamente legalizado o apostillado, en el caso en que el país donde se expidió dicho documento sea parte de “La Convención de la Haya, por la que se suprime el requisito de legalización de los documentos públicos extranjeros”, bastará que dicho documento lleve fijada la apostilla a que dicha Convención se refiere

### Poderes

Son aquellos con los cuales el representante legal del Cliente tiene facultad para celebrar la Operación con **Dentegra**

Poder General para Actos de Administración
Poder General para Actos de Dominio
Cualquier poder general o especial que permita garantizar que el apoderado del Cliente cuenta con las facultades suficientes para obligar a la persona moral para efectos de la celebración de la Operación de que se trate

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>


Tratándose de Clientes de nacionalidad extranjera, será necesario verificar que los poderes sean similares o semejantes a los señalados en los puntos anteriores

## Tachaduras y enmendaduras

Cuando algún prospecto de Cliente exhiba documentos de identificación con tachaduras o enmendaduras, **la Compañía** solicitará nuevamente los documentos. Si el prospecto de Cliente no entrega el documento sin tachaduras ni enmendaduras, podrá recabar otro medio de identificación o en su defecto, solicitar dos referencias bancarias o comerciales y dos referencias personales, que incluyan el teléfono, nombre y apellidos paterno y materno sin abreviaturas y domicilio compuesto por los mismos datos señalados anteriormente y teléfono de quienes las emita.

## Errores en la captura del Formato de Identificación del Cliente o cualquiera de los otros formatos utilizados por la Compañía

<p>Si se trata de un error de dedo, omisión de algún o algunos dígitos, error de llenado o de información incompleta en las secciones datos generales y datos corporativos, se podrá aceptar el formato, sin hacer mención del error en el sistema, toda vez que se cuenta con la documentación soporte. Por ejemplo, que se capture el número de una escritura como 823,363 cuando el mismo debiera ser 823,336.</p>
<p>En los casos donde no sea una omisión o error de dedo, se deberá solicitar la corrección del Formato de Identificación del Cliente y/o del formato del que se trate.</p>
<p>En algunos casos, cuando hubiera errores en el llenado del Formato de Identificación del Cliente o cualquiera de los otros formatos utilizados por <b>la Compañía</b> u omisiones en el mismo y no fuera posible recabar nuevamente el Formato de Identificación del Cliente, el personal del área Comercial de <b>la Compañía</b>, deberá de dar por escrito las razones por las cuales no se puede subsanar y recabar nuevamente el Formato de Identificación del Cliente, estas razones se harán del conocimiento del Comité a fin de que éste a su juicio y por unanimidad de votos, determine lo conducente.</p>
<p>En pólizas nuevas no se aceptarán Formatos de Identificación del Cliente diferentes al autorizado por <b>la Compañía</b>, salvo aquel Formato de Identificación que utilicen los Agentes de Seguros y que a criterio de <b>la Compañía</b> cubran las mismas características que los propios. En el caso de las renovaciones y cuando el formato de identificación llegue a ser diferente al de <b>la Compañía</b> se aceptará siempre y cuando se encuentre correctamente llenado.</p>
<p>Se aceptará el Formato de Identificación del Clientes o cualquiera de los otros formatos utilizados por <b>la Compañía</b> para dar cumplimiento a las Disposiciones de PLD cuando el llenado tenga una captura irregular, es decir, que algunos datos fueran capturados por computadora y otros con letra de molde.</p>
<p>En el caso de la identificación de Personas Morales, la Compañía podrá aceptar el uso del Formato de Identificación del Cliente previos a la última actualización del presente Manual, en virtud de que los datos recabados dichos formatos son los mismos, solo se dejaran de aceptar aquellos formatos cuyos datos no coincidan con el Formato de Identificación del Cliente vigente.</p>

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>	<b>Código</b>
	<b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Versión</b>

Para que un Formato de Identificación del Cliente sea aceptado deberá ser llenado completamente, estar firmado ya sea con firma autógrafa, firma electrónica, firma electrónica avanzada (de manera enunciativa más no limitativa a través de plataformas como MIFIEL, Docusign, AdobeSign) o por cualquier otra tecnología, incluyendo el uso de la imagen de la firma del Cliente y estar debidamente llenados los campos de “Declaración del Agente”, salvo aquellos casos en que no haya intervenido un Agente de Seguros en la Operación. En la “Declaración del Agente” cuando firme un apoderado del Agente de Seguros Persona Moral, deberá especificar el nombre del Agente de Seguros Persona Física para su correcta identificación. En caso de omisión en el formato de identificación, se dará como aceptado siempre que haya un correo electrónico donde se declare la razón social del Agente de Seguros.

Cuando las firmas autógrafas varíen entre la plasmada en el Formato de Identificación del Cliente, Formato de Grado de Riesgo Alto Persona Física, Formato de Grado de Riesgo Alto Persona Moral, Formato Estructura Interna Cliente con Grado de Riesgo Medio y la de la Identificación personal, se deberá verificar que existan similitudes entre ellas y/o rasgos particulares de acuerdo con los siguientes criterios:


1. Las firmas nunca serán idénticas, pero hay rasgos característicos y distintivos en ellas;
2. Solo los expertos en la materia (peritos), son capaces de poder identificar si la firma la realizó una misma persona;
3. Se aceptarán variaciones en las firmas, siempre y cuando los rasgos característicos y distintivos se puedan verificar, es decir, que el trazo sea similar, que si hay un punto o signo efectivamente se encuentre, que si hay letras iniciales sean las mismas, aunque no sean idénticas, etc.
4. Cuando haya duda sobre la autenticidad de la firma, de manera previa a rechazarla, se solicitará un correo respaldo del Agente de Seguro donde conste que efectivamente lo firmó el Cliente y/o Representante; y
5. Dentegra solo podrá rechazar una firma cuando ninguno de los rasgos de la firma coincida contra la de la identificación oficial o cuando firme una persona distinta a la señalada en el documento.

En los casos en que el Formato de Identificación del Cliente o cualquiera de los otros formatos utilizados por **la Compañía** sea firmado a través de una firma digital, firma electrónica, firma electrónica avanzada (de manera enunciativa más no limitativa a través de plataformas como MIFIEL, Docusign, AdobeSign ) o por cualquier otra tecnología, se aceptará siempre y cuando el documento haya sido avalado con sello y/o firma del Agente de Seguros, salvo aquellos casos en que no haya intervenido un Agente de Seguros en la Operación, en estos casos no se requerirá validación alguna.

Cuando el Formato de Identificación del Cliente no cuente con el vínculo o relación con la colectividad se aceptará un correo electrónico del Agente de Seguros donde se valide esta situación. En el caso del Contratante, el correo electrónico podrá ser enviado por la aquella persona con puesto igual o mayor a Supervisor, Coordinador o Gerente ya sea de Recursos Humanos, Finanzas, Tesorería, Riesgos o similar; toda vez que dichas áreas son las encargadas de la contratación para beneficios de los empleados, indicando el vínculo de la colectividad.

No se aceptarán Formatos de Identificación del Cliente o cualquiera de los otros formatos utilizados por **la Compañía** con información errónea (salvo lo señalado en el primer punto aquí señalado) y/o ausencia de datos y/o composturas (enmendaduras) y/o alteraciones.

Cuando el Contratante solicite cambios en la razón o denominación social, o bien en su domicilio u otro cambio, se deberá entregar la documentación que acredite el cambio, previo a la sustitución en el sistema correspondiente. Se hará la actualización y cambios respectivos de datos en un nuevo Formato de Identificación del Cliente o cualquiera de los otros formatos utilizados por **la Compañía** hasta el momento de la renovación de la Póliza de Seguro, no antes. No se procederá a la actualización de razón social o domicilio en el Sistema hasta contar con la documentación completa.

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>	<b>Código</b>
	<b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Versión</b>

Quando el Contratante requiera cambio en el Agente de Seguros durante la vigencia de la Póliza de Seguro, no será necesario la actualización de documentos o el Formato de Identificación del Cliente o cualquiera de los otros formatos utilizados por **la Compañía**, toda vez que ya se cuenta con el expediente del Contratante previo a la emisión de la póliza. Al renovarse la póliza se solicitará el Formato de Identificación del Cliente con la actualización del Agente de Seguros

Quando exista algún tipo de discrepancia sobre el llenado del Formato de Identificación del Cliente o cualquiera de los otros formatos utilizados por **la Compañía** para dar cumplimiento a las Disposiciones, el Oficial de Cumplimiento atenderá la consulta al respecto y posteriormente la informará al Comité de Comunicación y Control para su aprobación y/o ratificación, en su caso.

**Personas que, no siendo representantes legales, son aceptadas para firmar el Formato de Identificación del Cliente en su calidad de Contratante.**


**Dentegra** podrá aceptar que el Formato de Identificación de Cliente sea firmado por aquella persona que desempeñen dentro de la organización de la Persona Moral un nivel de dirección las áreas siguientes:

- I.
  1. Recursos Humanos;
  2. Finanzas;
  3. Riesgos; y,
  4. Áreas afines.

Independientemente de lo anterior, será indispensable contar con la identificación oficial vigente del representante legal, aún y cuando no sea quien firme el Formato de Identificación del Cliente, así como de la persona que firme como Contratante.

**Renovaciones**


<b>Cientes con Grado de Riesgo Bajo</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En los casos en que se tenga la documentación vigente, así como el Formato de Identificación del Cliente, la Póliza de Seguro podrá renovarse sin ningún requisito adicional. No será necesario obtener un nuevo Formato de Identificación del Cliente, solo si la información no ha cambiado.</li> <li>2. En los casos en que no se tenga el Formato de Identificación del Cliente, pero sí se tenga la documentación, se deberá pedir el formato a fin de completar el expediente a la renovación.</li> </ol> <p>Nota: Se deberá revisar que la documentación concuerde con lo que se tiene en expediente, en caso contrario, se deberá solicitar nuevamente la documentación que concuerde con el Formato de Identificación del Cliente.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. En los casos en que se tenga la documentación completa así como el Formato de Identificación, pero el Contratante requiera que se realice una modificación, ya sea en la razón o denominación social, en el domicilio fiscal, en el objeto de la compañía, cambio de poderes o representante legal, se deberá solicitar el Formato de Identificación del Cliente con la actualización de datos y se deberá verificar que el mismo sea firmado por</li> </ol>
---	--

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

	<p>el Representante Legal que se tenga previamente identificado, y en caso de que el representante legal sea una persona distinta a la identificada previamente, se deberá solicitar el poder así como la identificación de dicho apoderado.</p> <p>4. Los formatos de Identificación del Cliente que sean aceptados con errores de llenado no se volverán a solicitar en las renovaciones.</p> <p>5. Cuando exista un cambio de Agente de Seguros diferente a la inicial de la operación o durante la vigencia de la Póliza o en la renovación de la Póliza, no será necesario solicitar nuevamente toda la documentación que conforma el expediente del Cliente, únicamente se solicitará la actualización del Formato de Identificación del Cliente hasta el momento de la renovación, siempre y cuando se cuente con la documentación vigente del Expediente de Identificación en los términos señalados en el presente Manual de Cumplimiento. Este criterio no será aplicable para aquellos clientes que sean considerados con Grado de Riesgo Alto.</p>
<b>Clientes con Grado de Riesgo Medio</b>	<p>Se verificará lo mismo que para el Cliente con Grado de Riesgo Bajo, sin embargo, durante la revisión anual que se hace del modelo de evaluación basada en riesgos se hará una revisión más exhaustiva del comportamiento de la transaccionalidad de las pólizas clasificadas como Riesgo Medio</p>
<b>Clientes con Grado de Riesgo Alto</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se deberá solicitar de forma anual el Formato de Identificación del Cliente debidamente llenado, así como el Formato de Identificación del Cliente de Grado de Riesgo Alto.</li> <li>2. Aun cuando se cuente con el domicilio, por tratarse de un Cliente de Grado de Riesgo Alto, deberá adjuntarse un comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 3 meses.</li> <li>3. Se deberá verificar que la información de los nuevos Formatos de Identificación del Cliente, coincidan con la que se tenga previamente registrada. En caso de que exista algún cambio en el representante legal, deberá solicitarse nuevamente el poder e identificación del nuevo representante.</li> <li>4. Se deberá solicitar de forma adicional, que se incluya la estructura corporativa y, nombre, y porcentaje de los principales accionistas del capital que representa su participación en el capital social correspondiente en el Formato respectivo.</li> </ol>

La autenticidad de los documentos tendrá que ser verificada con las personas que suscriban tales referencias, antes de que se celebre la Operación.

Las copias simples que se recaben de los documentos que deban integrarse a los expedientes, deberán ser cotejadas contra los documentos originales correspondientes (ver Cotejo de documentos) y ser legibles.

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

## Operaciones a través de dispositivos de forma no presencial

Cuando **la Compañía** celebre Operaciones a través de dispositivos de forma no presencial, conforme a las disposiciones de carácter general que al efecto emita la CNSF, deberá requerir y obtener de sus Clientes, previo consentimiento de estos:

- La Geolocalización del Dispositivo desde el cual éstos celebren la Operación; y
- Los datos y documentos de identificación que se han señalado en el presente Manual de Cumplimiento.

Es importante señalar que **la Compañía** no deberá llevar a cabo la celebración de la Operación a través de Dispositivos de forma no presencial con los Clientes, cuando no recaben el dato relativo a la Geolocalización.

Dentegra deberá recabar el consentimiento de sus Clientes para identificar el lugar en dónde se realizó la Operación, este podrá obtenerse mediante:

- La Firma Electrónica;
- Firma Electrónica Avanzada; o bien,
- Conforme a las disposiciones de carácter general que al efecto emita la CNSF

El consentimiento del Cliente hará prueba para acreditar legalmente la celebración de la Operación que realice con **la Compañía** a través de Dispositivos no presencial.


Se podrá recabar las versiones digitales de la documentación de identificación de forma no presencial y a través de medios ópticos o de cualquier otra tecnología, las cuales deberán permitir su verificación. Asimismo, dichas versiones digitales deberán conservarse en sus Archivos o Registros.

## Entrevista con el Cliente

**La Compañía** con sustento en las Disposiciones, no efectuará la entrevista personal con el Cliente o su apoderado antes de establecer o iniciar una relación comercial ya que previamente a que celebre el contrato de seguro, integrará el expediente de identificación de cada uno de sus Clientes con los datos mencionados anteriormente, según corresponda, y en el momento que solicite algún reembolso se completará la verificación de la identidad contra la presentación de la identificación oficial que exhiban los Clientes para esos efectos

Tratándose de Operaciones que se celebren de manera no presencial, la entrevista podrá realizarse de forma no presencial, pudiendo al efecto utilizar formularios que interactúen con el Cliente, ambos en términos de las disposiciones de carácter general que al efecto emita la Comisión.

**La Compañía** podrá suscribir convenios con terceros para llevar a cabo la entrevista personal con el Cliente o su apoderado, cuando así lo considere necesario.

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>	<b>Código</b>
	<b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Versión</b>

Por disposición expresa del Comité, **la Compañía** podrá realizar directamente o a través de tercero entrevistas a los Clientes clasificados con **Grado de Riesgo Alto** o en aquellos casos en que exista sospecha o duda razonable sobre sus actividades y comportamiento transaccional.

### **Clientes anónimos o con nombres ficticios**

Sin excepción alguna y como regla general **la Compañía** no establecerá relaciones comerciales con Clientes anónimos o bajo nombres ficticios.

**La Compañía** no podrá aplicar a sus Clientes las medidas simplificadas cuando tengan sospecha fundada o indicios, de que los recursos, bienes o valores que sus Clientes pretendan usar para realizar una Operación, pudieran estar relacionados con los actos o conductas a que se refieren los artículos 139, 139 Quáter, 148 Bis o 400 Bis del Código Penal Federal.

### **Esquema Simplificado o Reducidos**

Entiéndase por “Esquema Simplificado o Reducido”, como la excepción que permiten las Disposiciones a la obligación general que tienen las Instituciones de Seguros, para identificar a sus Clientes que realicen Operaciones que por sus características sean de **Grado de Riesgo Bajo** de manera previa a la celebración del Contrato. La excepción recae en la forma en que se va a identificar al Cliente e integrar su expediente de identificación, de una manera más simple, sin necesidad de realizar una entrevista y de recabar una serie de datos y documentos.

Derivado de lo anterior es que aquellas Operaciones que cumplan con las características que se señalan en la Disposición Séptima de las Disposiciones podrán utilizar un Esquema Simplificado o Reducido, cuando se actualicen los requisitos señalados en la Disposición Novena de las citadas Disposiciones.


**La Compañía** de acuerdo con la Disposición Séptima de las Disposiciones aplica dos escenarios para que proceder en el Esquema Simplificado o Reducido:

- I. Cuando se trate de Operaciones de seguros con prima anual entre dos mil quinientos y siete mil quinientos dólares de los Estados Unidos de América.

**La Compañía** podrá (i) integrar el expediente de identificación del o los Cliente (s) de manera previa a celebrar el contrato, **solo con los datos señalados en el presente Manual de Cumplimiento para identificar a los Clientes según corresponda**; y (ii) completar la verificación de la identidad contra la presentación de la identificación oficial del Cliente (esto no aplicará tratándose de menores de edad), haciendo constar en el expediente de identificación, el tipo de identificación y su número, así como el emisor, con la indicación de que los validaron previamente.

- II. Cuando se trate de Operaciones de seguros con prima anual menor a dos mil quinientos dólares de los Estados Unidos de América.

**La Compañía** podrá (i) integrar el expediente de identificación del o los Cliente (s) de manera previa a celebrar el contrato, **únicamente con los siguientes datos: nombre, domicilio y fecha de nacimiento (con las características indicadas en el Anexo 9 de las Disposiciones 492) para personas físicas; y con su denominación o razón social,**

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

**domicilio y fecha de constitución, para personas morales en los términos establecidos en el presente Manual de Cumplimiento para identificar a los Clientes** (ii) identificar al Cliente contra la presentación de la identificación oficial al momento de que se entreguen recursos (reembolso) (tratándose de menores de edad, se identificará al padre y/o tutor), y en ese mismo momento se deberá hacer constar en el expediente de identificación, el tipo de identificación y su número, así como el emisor, con la indicación de que los validaron previamente.

**La Compañía** deberán informar a sus Clientes que no se entregarán los recursos ni podrán ejercer sus derechos hasta que se concluya con el proceso de verificación.

Sobre aquellos Clientes que **la Compañía** detecte que con la misma operación o por varias rebasa los umbrales que se indican anteriormente, deberá integrar el expediente de identificación de manera completa en los términos establecidos en el presente Manual de Cumplimiento.

El Esquema Simplificado o Reducido no aplica para identificar Fiduciarias.


### **Instrumentación del Esquema Simplificado o Reducido**

- Aplicará a todos aquellos Clientes que por sus características son de **Bajo Riesgo**, en apego a la Metodología Basada en Riesgos de **la Compañía**.
- Se han considerado el número, tipos y monto de Operaciones del Cliente, así como su monitoreo para determinar su comportamiento transaccional. Lo anterior, en apego a la Metodología Basada en Riesgos de **la Compañía**.
- El Comité en sus funciones o el Oficial de Cumplimiento durante el último trimestre de cada año, bajo su consideración y tomando en consideración 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 CNSF, determinen continuar aplicando un Esquema Simplificado o Reducido para la identificación y conocimiento del Cliente

### **Suspensión del proceso de identificación de posibles Clientes**

La Compañía podrá suspender el proceso de identificación de su posible Cliente, cuando estimen de forma razonable:

- Que pudieran estar relacionados 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 la Compañía 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; y
- La existencia de Riesgos conforme a los criterios que se establezcan en el presente Manual de Cumplimiento.
- Con las personas, empresas y/o entidades de países reportadas por la autoridad a través de las guías, tipologías o lista, con sospecha de 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.

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

En caso de llevar a cabo la suspensión, **la Compañía** deberá generar el reporte de Operación Inusual de 24 horas correspondiente, con la información que cuenten del posible Cliente de que se trate, posteriormente deberá ser remitido a la SHCP, por conducto de la CNSF, dentro de las 24 horas contadas a partir de que se conozca la información a través del formato oficial correspondiente con la información que cuenten del posible Cliente de que se trate, el cual podrá elaborarse de manera manual.

### **Identificación y seguimiento de operaciones de Propietarios Reales**

De acuerdo con la naturaleza jurídica de los productos, el riesgo cubierto y los servicios que proporciona **Dentegra**, no es posible que se dé el supuesto de la figura del Propietario Real, esto obedece al hecho de que los alcances del seguro son exclusivos al propio asegurado mediante atención dental y servicios de atención médica oncológica a su persona o a través del reembolso de sus gastos, siendo el seguro no transferible.

Al ser un seguro no transferible implica que no exista un tercero (no asegurado o beneficiario) que ejerza los derechos de uso, disfrute o aproveche los beneficios del seguro. Al no ser seguros con componente de inversión ni seguros con indemnizaciones o beneficios económicos propios, la figura de Propietario Real no surte efecto ni es susceptible para realizar mandatos, comisiones, nombramientos ni ejercer control de fideicomisos sobre los seguros que se ofrecen en Dentegra.

Por lo anterior es que, **Dentegra** no identificará al Propietario Real, por no serle aplicable de acuerdo con su operación.


### **Identificación de Centros Cambiarios, Casas de Cambio y negocios similares**

Tratándose de Clientes que hubieran declarado tener actividad de Transmisores de Dinero o Centro Cambiario, SOFOMES E.N.R. (Entidades financieras no reguladas, que por tanto no mantienen los mencionados vínculos con instituciones de crédito o sociedades controladoras de grupos financieros), Cajas de ahorros, joyería, etc., **La Compañía** conocerá el número, monto y frecuencia de las operaciones que éstos realicen, además de obtener constancia que acredite que el Cliente presentó ante el Servicio de Administración Tributaria la forma oficial "RC" "Aviso sobre centros cambiarios y transmisores de dinero dispersores" y/o que se encuentran registradas o inscritas ante la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

**La Compañía**, deberá asentar en el expediente de identificación del Cliente que sea centro cambiario o transmisor de dinero o SOFOM E.N.R., los datos del registro que les hubiese otorgado la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y/o la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), según corresponda, mismos que deberán obtener de los registros públicos a cargo de dichas Comisiones. **La Compañía** verificará el registro proporcionado en las páginas de los citados organismos.

## **CAPÍTULO DOS "ENFOQUE BASADO EN RIESGO"**

Dentegra ha diseñado e implementado una MEBR para llevar a cabo una evaluación de Riesgos a los que se encuentra expuesta derivado de sus productos, servicios, Clientes, áreas geográficas, transacciones y canales de distribución que opera, la cual es aprobada por el Comité de Comunicación y Control.

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

El diseño de la Metodología a que se refiere el párrafo inmediato anterior, se establece en el Manual del Enfoque Basado en Riesgo en materia de PLD y describe todos los procesos que se llevarán a cabo para la identificación, medición y mitigación de los Riesgos, para lo cual deberán tomar en cuenta, los factores de Riesgo que para tal efecto hayan identificado, así como la información que resulte aplicable a la Compañía contenida en la evaluación nacional de riesgos y sus actualizaciones, que la SHCP dé a conocer por conducto de la Comisión.

La clasificación de los grados de riesgo de Clientes y de las operaciones de éstos que ha diseñado la MEBR para Dentegra son:

- a) Bajo
- b) Medio
- c) Alto

La Compañía deberá considerar, al menos durante los seis primeros meses siguientes al inicio de la relación comercial, la información que proporcione cada uno de sus Clientes en ese momento, para determinar su Grado de Riesgo inicial.

En el caso de celebración de Operaciones de forma no presencial, la Compañía deberán considerar la información de la Geolocalización, previo consentimiento del Cliente, del Dispositivo desde el cual el Cliente realice la Operación.

Adicionalmente, la Compañía deberá llevar a cabo la evaluación del Grado de Riesgo al menos cada seis meses, a fin de determinar si resulta o no necesario clasificar a sus Clientes en un Grado de Riesgo diferente. La frecuencia de la evaluación deberá ser mayor cuando la clasificación del Grado de Riesgo también lo sea.


La Compañía aplicará a sus Clientes que hayan sido catalogados como de Grado de Riesgo alto, así como a los Clientes nuevos que reúnan tal carácter, cuestionarios de identificación que permitan obtener más información sobre el origen y destino de los recursos y las actividades y Operaciones que realizan o que pretendan llevar a cabo. Entre los elementos a considerar para realizar la clasificación del Grado de Riesgo, se encuentran:

- a) Las condiciones específicas, antecedentes y clasificación de Cliente, ocupación o profesión, actividad, giro mercantil u objeto social correspondiente.
- b) Los tipos, montos, frecuencia y naturaleza de las Operaciones que comúnmente realiza y la relación con sus propios antecedentes y su actividad económica conocida.
- c) La complejidad y las modalidades no habituales de las transacciones que realizan los Clientes.
- d) Las condiciones bajo las cuales operan otros Clientes que señalaron dedicarse a la misma actividad, profesión o giro mercantil, o tener el mismo objeto social.

### **CAPÍTULO TRES “POLÍTICA Y LINEAMIENTOS DE CONOCIMIENTO DEL CLIENTE”**

La Compañía define los criterios, medidas y procedimientos que se requieran para dar debido cumplimiento a lo establecido en las Disposiciones.

Los Agentes deberán aplicar esta política y para estos efectos, **la Compañía** tendrá que entregársela o bien, poner a disposición de los Agentes el Manual de Cumplimiento o los apartados o secciones que, de este documento, determinen como necesarios para el cumplimiento de la obligación y dejar constancia de ello.

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

## Perfil Transaccional del Cliente

La **Compañía** deberá basarse en:

- La información proporcionada por el Cliente, así como por el conocimiento que tengan los empleados y funcionarios de **la Compañía** con base en su cartera de Clientes, o bien la que obre en sus archivos;
- El monto, número, tipo, naturaleza y frecuencia de las Operaciones que de forma habitual o recurrente realice el Cliente;
- El origen y destino de los recursos objeto de la Operación; y
- Los demás elementos y criterios que determine **la Compañía** para tales efectos.

Tratándose de aquellas Operaciones realizadas de forma no presencial, además de los elementos para determinar el perfil transaccional del Cliente señalados anteriormente, se deberá tomar en cuenta la Geolocalización del Dispositivo de donde se lleve a cabo dicha Operación.

### Supuestos en que las Operaciones se aparten del Perfil transaccional del Cliente

Se considerará que las operaciones de un Cliente se apartan de su perfil transaccional habitual:

- 1.- Cuando exista un incremento en el monto de las primas, pudiendo ser considerado tal operativa como inusual, dado que el incremento es significativamente elevado, o se elevó el número de Operaciones, en relación con Operaciones de igual naturaleza, ejecutadas en meses anteriores por el mismo Cliente.
- 2.- Cuando se comienza a hacer uso de diferentes tipos de instrumentos monetarios diversos a los que utilizaba el Cliente para la ejecución de Operaciones y que no sean justificables con la actividad o giro que desarrolla el Cliente, o con su actividad preponderante.

### Mecanismos de seguimiento y escalamiento de operaciones en efectivo:


La Compañía exclusivamente recibirá pago de primas anuales en efectivo por los seguros oncológicos que opera, ya sea a través de depósito en Instituciones Banca Múltiple y a través de depósitos mediante pagos referenciados realizados en tiendas de conveniencia por montos de primas que por ningún motivo deberán de superar la cantidad de \$45,000.00 (cuarenta y cinco mil pesos M.N.).

La Compañía no aceptará Operaciones que en lo Individual realicen los Clientes en efectivo con moneda extranjera.

### Mecanismos de seguimiento:

A identificar y conocer la transaccionalidad del Cliente, contando así con mayores elementos para emitir los reportes que correspondan agrupando las Operaciones que en lo individual realicen los Clientes en efectivo:

- a) Con moneda nacional que, en lo individual, realicen los Clientes por montos superiores a los trescientos mil pesos, cuando sean personas físicas, o por montos superiores a quinientos mil pesos cuando sean personas morales o Instituciones Fiduciarias.

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

La Compañía contará con un registro de los Clientes que realicen operaciones en efectivo, con el objeto de identificarlos, conocer su transaccionalidad y contar con mayores elementos para emitir reportes que en su caso correspondan de acuerdo con este Manual.

### **Mecanismos de escalamiento**

La Compañía contará con mecanismos de escalamiento de aprobación interna, tratándose de Operaciones en efectivo que realicen sus clientes:

- a) Personas físicas, en moneda nacional, por montos superiores a los trescientos mil pesos
- b) Personas morales, con moneda nacional, por montos superiores a quinientos mil pesos.

La Compañía contará con mecanismos de seguimiento y de agrupación de montos de Operaciones más estrictos que los anteriores mecanismos de seguimiento respecto de aquellos Clientes que realicen Operaciones en efectivo durante un mes calendario:

- a) En moneda nacional, por un monto acumulado igual o superior a un millón de pesos.

Para los supuestos anterior, la Compañía deberá llevar un registro de los Clientes que realicen Operaciones con esos montos el cual deberá contener toda la información que se establece en el párrafo quinto de las Políticas Generales de este Manual.


La Compañía deberá documentar los mecanismos de monitoreo, de seguimiento y de agrupación de Operaciones, de escalamiento de aprobación interna, así como la fecha, moto y oficina, sucursal o lugar en que se haya llevado a cabo cada una de las operaciones señaladas.

### **Grado de Riesgo Transaccional**

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, **la Compañía** deberá recabar más información sobre la actividad preponderante de éste, así como realizar una supervisión más estricta al comportamiento transaccional del Cliente de que se trate.

Para efecto de lo señalado en el párrafo anterior, **la Compañía** deberá contar con un sistema de alertas que les permitan dar seguimiento y, en su caso, detectar oportunamente algún cambio en el comportamiento transaccional de sus Clientes, a efecto de adoptar las medidas necesarias para prevenir o detectar actos, Operaciones u omisiones que pudiesen ubicarse en los supuestos de los artículos 139, 139 Quáter, 148 Bis o 400 Bis del Código Penal Federal.

Para evaluar la transaccionalidad, el sistema de alertas incluirá al menos durante los seis primeros meses siguientes al inicio de la Relación Comercial, la información que proporcione cada uno de sus Clientes en ese momento, relativa a las Operaciones que los propios Clientes estimen realizar, para determinar su perfil transaccional inicial, que estará integrado en el sistema de alertas a que se refiere el párrafo anterior, con objeto de detectar inconsistencias entre la información proporcionada por el Cliente y las Operaciones que realice. En el análisis de las alertas, cuando se detecte que las causas que generaron los cambios en el número de transacciones estén relacionadas a modificaciones o implementaciones derivadas de temas regulatorios o requerimientos de la Compañía, no se considerarán como inconsistencias.

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

Adicionalmente, **la Compañía** deberán llevar a cabo la evaluación del perfil transaccional de sus Clientes, al menos cada seis meses, a fin de determinar si resulta necesario modificarlo.

Con la finalidad de determinar el Grado de Riesgo en que deba ubicarse a los Clientes, se deberán contar con una metodología de evaluación de Riesgos, mediante el cual llevarán a cabo el proceso de identificación, medición, y clasificación de los Grados de Riesgos de sus Clientes.

El diseño y los detalles de la metodología y los procesos para su uso y validación deberán ser aprobados por el Comité de **la Compañía**, lo cual deberá ser informado por dicho Comité al consejo de administración o director general, según corresponda, asimismo deberá proporcionarla a la SHCP y a la CNSF, a requerimiento de ésta última.

**La Compañía** deber establecer Grados de Riesgo Bajo, Medio y Alto. Los Grados de Riesgo deberán ser claramente diferenciables entre sí, a la vez que al interior de cada Grado de Riesgo deberán contemplar Clientes con características homogéneas.

**La Compañía** deberá considerar, al menos durante los seis primeros meses siguientes al inicio de la Relación Comercial, la información que proporcione cada uno de sus Clientes en ese momento, para determinar su Grado de Riesgo inicial.

En el caso de celebración de Operaciones de forma no presencial, **la Compañía** deberán considerar la información de la Geolocalización, previo consentimiento del Cliente, del Dispositivo desde el cual el Cliente realice la Operación.


Adicionalmente, **Dentegra** deberán llevar a cabo la evaluación del Grado de Riesgo al menos cada seis meses, a fin de determinar si resulta o no necesario clasificar a sus Clientes en un Grado de Riesgo diferente. La frecuencia de la evaluación deberá ser mayor cuando la clasificación del Grado de Riesgo también lo sea.

**La Compañía** aplicará a sus Clientes que hayan sido catalogados como de Grado de Riesgo alto, así como a los Clientes nuevos que reúnan tal carácter, cuestionarios de identificación que permitan obtener más información sobre el origen y destino de los recursos y las actividades y Operaciones que realizan o que pretendan llevar a cabo.

### **Reclasificación de Grado de Riesgo**

Si durante el curso de la Relación Comercial con el Cliente, **la Compañía** detecta cambios en el comportamiento transaccional habitual, conforme a los criterios establecidos en las alertas y los cuales no hayan sido generados por un tema regulatorio y/o requerimiento de la Compañía, podrá reclasificar al Cliente, en el Grado de Riesgo que corresponda, conforme a MEBR, siendo implementado a la renovación de la póliza.

**La Compañía** verificará que los expedientes de identificación de sus Clientes personas morales, con independencia de su Grado de Riesgo, cuenten con todos los datos y documentos previstos en la Política de Identificación del Cliente de este Manual de Cumplimiento, según sea el caso, así como que dichos datos y documentos se encuentren actualizados, en el entendido que se podrá optar por no llevar la actualización de los documentos en caso de que se trate de un Cliente persona moral con un Grado de Riesgo bajo.

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>	<b>Código</b>
	<b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Versión</b>

**La Compañía** verificará, cuando menos una vez al año, que los expedientes de identificación de los Clientes clasificados como de Grado de Riesgo alto cuenten con todos los datos y documentos previstos en la Política de Identificación del Cliente de este Manual de Cumplimiento, según sea el caso, así como que los mismos se encuentren actualizados.

La Compañía llevará a cabo la evaluación del Grado de Riesgo de forma semestral, a fin de determinar, si resulta o no necesario clasificar a sus Clientes en un Grado de Riesgo diferente, lo cual, surtirá efecto a partir de la fecha de la próxima renovación de la póliza, conformando los datos y/o documentación correspondiente a su grado de riesgo.

### **Autorizaciones**

Previamente a la celebración de Operaciones con Clientes que, por sus características, pudiesen generar un Grado de Riesgo alto para **la Compañía**, al menos un directivo o su equivalente que cuente con facultades específicas para aprobar la apertura o celebración de dichas cuentas o contratos, según corresponda, deberá otorgar, por escrito, de forma digital o electrónica, la aprobación respectiva.

El Oficial de Cumplimiento deberá tener conocimiento de aquellas Operaciones que puedan generar un alto Riesgo.

#### **PROCESO**

El equipo de Emisión de **la Compañía** informará al Oficial de Cumplimiento sobre de aquellos Clientes que han sido clasificados con un Grado de Riesgo Alto, con la finalidad de que este último autorice la emisión la póliza, siempre y cuando el Cliente haya integrado su expediente de identificación y conocimiento conforme a lo establecido en el presente Manual.

Esta solicitud se hace a través del correo [reporta@dentegramx.com](mailto:reporta@dentegramx.com) correo institucional del Oficial de Cumplimiento


### **Personas Políticamente Expuestas y su Grado de Riesgo**

La Compañía determinara si una persona es Políticamente Expuesta nacional o extranjera de acuerdo con la información que sea proporcionada por la misma persona y por las coincidencias de PEP que arroje la herramienta del proveedor con la que la Compañía tiene celebrado un contrato de prestación de servicios para tal efecto.

**La Compañía** deberá clasificar a sus Clientes en función a su Grado de Riesgo.

Se considerarán como Clientes de Grado de Riesgo alto, a las Personas Políticamente Expuestas extranjeras.

La Clasificación de Riesgo, tratándose de Personas Políticamente Expuestas Nacionales, no estará exclusiva o únicamente asociada a la actividad o función pública desarrollada o que se desarrolla por la persona, para

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

el otorgamiento de un grado de riesgo se deberá además considerar el análisis y evaluación que sea aplicable a cualquier Cliente de acuerdo a la MEBR.

### Cientes de Grado de Riesgo Alto

En las Operaciones que realicen los Clientes de Grado de Riesgo alto, **la Compañía** deberá:


- Adoptar medidas razonables para conocer el origen de los recursos;
- Obtener los datos señalados en la Política de Identificación de Clientes de este Manual de Cumplimiento:
  - Respecto del cónyuge, concubina, concubinario y Dependientes Económicos del Cliente, así como de las sociedades y asociaciones con las que mantenga vínculos patrimoniales, para el caso de personas físicas; y
  - De la estructura corporativa y de los principales accionistas o socios, según corresponda, tratándose de personas morales.
- Obtener los datos y documentos señalados en la Política de Identificación de Clientes de este Manual de Cumplimiento, 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; y
- Tratándose de Fideicomisos, procurarán recabar los mismos datos respecto del cónyuge, concubina concubinario y dependientes económicos de los fideicomitentes y fideicomisarios personas físicas, así como de las sociedades y asociaciones con las que mantengan vínculos patrimoniales y, respecto de fideicomitentes y fideicomisarios personas morales, de su estructura corporativa y de sus principales accionistas o socios.

### Operaciones de Grado de Riesgo Alto

Se consideran entre otras, las realizadas con Personas Políticamente Expuestas de nacionalidad extranjera, así como, aquellos productos disponibles solo para Clientes con un mayor patrimonio que la generalidad de los Clientes, en los que **la Compañía** presta un servicio preferencial que se caracteriza por una atención y asesoría personalizada y un alto nivel de discreción. En estos casos, **Dentegra** aplicará las medidas previstas, entre otras, en las Disposiciones 492.

Para los casos en que, previamente o con posterioridad al inicio de la Relación Comercial, se detecte que la persona que pretenda ser Cliente o que ya lo sea, según corresponda reúne los requisitos para ser considerado Persona Políticamente Expuesta y, además, como de Grado de Riesgo alto, se deberá, obtener la aprobación de un directivo o su equivalente que cuente con facultades específicas para aprobar la celebración de la Operación o contrato, según corresponda, a efecto de iniciar o, en su caso, continuar la Relación Comercial.

Cuando **la Compañía** actúe como reaseguradora de instituciones extranjeras deberá considerar los Riesgos y aprobar, a nivel directivo, la relación que les permita actuar con tal carácter y, para ello, documentarán las medidas y procedimientos que sus contrapartes observen en materia de prevención de Operaciones con recursos de procedencia ilícita y financiamiento al terrorismo, de acuerdo con la normativa que les resulte aplicable en su jurisdicción.

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>	<b>Código</b>
	<b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Versión</b>

Para efecto de lo dispuesto por el párrafo anterior, **la Compañía** deberá obtener de las instituciones extranjeras, lo siguiente:

- Una certificación por parte de un auditor independiente o, a falta de éste, una certificación de la institución extranjera respectiva, en el que conste que dicha institución extranjera da cumplimiento a obligaciones similares a las establecidas para **la Compañía**, respecto de la identificación y conocimiento del Cliente.
- Aquella información que permita:
  - ✓ Conocer el negocio al que se dedican dichas contrapartes;
  - ✓ Evaluar los controles con que cuentan, con la finalidad de determinar que cumplen con los estándares internacionales aplicables en materia de prevención de operaciones con recursos de procedencia ilícita y financiamiento al terrorismo.
  - ✓ Cumplir con los criterios conforme a los cuales **la Compañía** realizará la evaluación aquí señalada.
  - ✓ Conocer si dichas instituciones extranjeras son supervisadas por alguna autoridad competente en la materia.
  - ✓ Identificar si cuentan con buena reputación, para lo cual **la Compañía** deberá considerar, al menos, la información que permita conocer si las contrapartes han estado sujetas a sanciones derivadas del incumplimiento a la normativa aplicable.


Tanto **la Compañía** como sus contrapartes en el extranjero deberán documentar las obligaciones en materia de prevención de Operaciones con recursos de procedencia ilícita y financiamiento al terrorismo a las que cada una se encuentra sujeta en sus países. A fin de dar cumplimiento a lo aquí establecido y podrán solicitar el programa de prevención de Operaciones con recursos de procedencia ilícita y financiamiento al terrorismo de su contraparte en el extranjero.

Asimismo, la Compañía previamente a celebrar las Operaciones de reaseguro o reafianzamiento con las instituciones extranjeras deberá reunir información disponible que le permita tener conocimiento de las obligaciones en materia de prevención de Operaciones con recursos de procedencia ilícita y financiamiento al terrorismo de la institución extranjera, así como conocer a partir de la información disponible públicamente, la reputación de dicha institución y la calidad de la supervisión, incluyendo si ha sido objeto o no de una investigación sobre Operaciones con recursos de procedencia ilícita y/o financiamiento al terrorismo.

**La Compañía** deberá aplicar estrictamente su política de conocimiento del Cliente, en los casos en que actúen como reaseguradoras de instituciones extranjeras, domiciliadas fuera del territorio nacional y constituidas en países o territorios que dé a conocer la SHCP como aquéllos en los que no existan o se apliquen de forma insuficiente medidas en materia de prevención de Operaciones con recursos de procedencia ilícita y financiamiento al terrorismo.

De conformidad con lo anterior, la SHCP pondrá a disposición de **la Compañía**, a través de su página de Internet, la lista de países y territorios anteriormente señalados, de acuerdo con la información proporcionada por autoridades mexicanas, organismos internacionales y agrupaciones intergubernamentales en materia de prevención y combate de Operaciones con recursos de procedencia ilícita y de financiamiento al terrorismo.

**La Compañía** deberá abstenerse de realizar Operaciones de reaseguro con instituciones o intermediarios financieros que no tengan presencia física en jurisdicción alguna.

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

## CAPÍTULO CUATRO “POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS SOBRE LAS LISTAS DE LA SHCP Y DE DENTEGRA”

### Lista de Personas Bloqueadas


La SHCP a través de la CNSF, proporcionará la Lista de Personas Bloqueadas, sus actualizaciones y podrá introducir en la Lista de Personas Bloqueadas a las personas, bajo los siguientes parámetros:

- Aquellas que se encuentren dentro de las listas derivadas de las resoluciones 1267 (1999) y sucesivas, y 1373 (2001) y las demás que sean emitidas por el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas o las organizaciones internacionales;
- Aquellas que den a conocer autoridades extranjeras, organismos internacionales o agrupaciones intergubernamentales y que sean determinadas por la SHCP en términos de los instrumentos internacionales celebrados por el Estado Mexicano con dichas autoridades, organismos o agrupaciones, o en términos de los convenios celebrados por la propia SHCP.
- Aquellas que den a conocer las autoridades nacionales competentes por tener indicios suficientes de que se encuentran relacionadas con los delitos de financiamiento al terrorismo, operaciones con recursos de procedencia ilícita o los relacionados con los delitos señalados, previstos en el Código Penal Federal;
- Aquellas que estén compurgando sentencia por los delitos de financiamiento al terrorismo u operaciones con recursos de procedencia ilícita, previstos en el Código Penal Federal;
- Aquellas que las autoridades nacionales competentes determinen que hayan realizado o realicen actividades que formen parte, auxilien, o estén relacionadas con los delitos de financiamiento al terrorismo u operaciones con recursos de procedencia ilícita, previstos en el Código Penal Federal; y
- Aquellas que omitan proporcionar información o datos, la encubran o impidan conocer el origen, localización, destino o propiedad de recursos, derechos o bienes que provengan de delitos de financiamiento al terrorismo u operaciones con recursos de procedencia ilícita, previstos en el Código Penal Federal o los relacionados con éstos.

**La Compañía** cuenta con mecanismos que permiten identificar a los Clientes y Beneficiarios que se encuentren dentro de la Lista de las Personas Bloqueadas, así como cualquier tercero que actúe en nombre o por cuenta de estos.

Cuando **la Compañía** identifique al celebrar una Operación, que el nombre y RFC de su Cliente se encuentra dentro de la Lista de Personas Bloqueadas, o terceros las efectúen a su favor, a su cuenta o en su nombre, procederá de la siguiente manera:

- Deberá remitir a la SHCP por conducto de la CNSF, dentro de las veinticuatro horas contadas a partir de que conozca dicha información, un reporte de Operación Inusual, en términos de la Trigésima Octava de las Disposiciones 492 en el que, en la columna de descripción de la Operación se deberá insertar la leyenda "Lista de Personas Bloqueadas."
- De conformidad con lo previsto en las Disposiciones de Carácter General a que se refiere el Artículo 492 de la Ley, la Compañía no aceptará la contratación de pólizas de seguros con personas, empresas, entidades y/o asegurados con quien se confirme coincidencia con las lista de las personas bloqueadas de países reportados por la autoridad a través de las guías, listas y tipologías, así como con sospecha de estar vinculadas con la realización de operaciones con recursos de procedencia ilícita o de financiamiento de actividades terroristas.

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>	<b>Código</b>
	<b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Versión</b>

Cuando la Póliza se clasifique como Riesgo Bajo, se realiza la identificación bajo un régimen simplificado conforme a la MEBR, a lo establecido en el presente Manual de Cumplimiento y a las propias Disposiciones.

En los casos donde el régimen de identificación sea simplificado y se detecte una posible coincidencia con los datos reflejados en las listas de Personas Bloqueadas pero que no fuera posible confirmar en su totalidad la identidad de la persona al no contar con la información recabada en este régimen, **la Compañía** establecerá el criterio de celebrar la operación de seguros y podrá no considerarla como una Operación Inusual, en los casos que se tenga sospecha que se trate de la misma persona, el Oficial de Cumplimiento revisará la coincidencia en particular y determinará si el caso en concreto se reporta como operación Inusual.

### Intercambio de Listas de Personas Bloqueadas

Con el fin de fortalecer las medidas para prevenir y detectar 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, 139 Quáter, 148 Bis o 400 Bis del Código Penal Federal, **Dentegra** podrá intercambiar el contenido de la Lista de Personas Bloqueadas, con las siguientes personas:

- Oficinas de representación a que se refiere el artículo 108 de la LISF, con las que mantengan una relación comercial;
- Instituciones Financieras del Exterior a que se refiere el artículo 74 de la LISF, cuando sean filiales de aquellas;
- Entidades financieras del exterior en las cuales mantengan inversiones directas o indirectas en títulos representativos de su capital social, así como con aquellos intermediarios financieros que sean sus filiales, en términos de lo establecido en el artículo 265 de la LISF;
- Entidades Financieras Extranjeras con las que las Instituciones realicen Operaciones con el carácter de reaseguradora; y


**La Compañía** deberá convenir con las personas antes señaladas:

- Guardar la debida confidencialidad sobre la información proporcionada
- Que la información sea resguardada en USB cifrados y con clave
- Que su requerimiento debe venir fundado y motivado

La solicitud la deberá realizar una persona que tenga el carácter de Director General o bien de aquel que cuente mínimo con el tercer nivel inferior jerárquico de este.

**La Compañía** celebrará un convenio para el intercambio de las Listas de Personas Bloqueadas

**solo** con las personas que se han señalado anteriormente.

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

## Lista de Personas Políticamente Expuestas

La SHCP, después de escuchar la opinión de la CNSF, dará a conocer de manera enunciativa, la lista de cargos públicos que serán considerados como Personas Políticamente Expuestas nacionales y la pondrá a disposición a través de su portal en la red mundial denominada Internet.

**La Compañía** elaborará sus propias listas de personas que pudiesen ser considerados como Personas Políticamente Expuestas, tomando como base la lista a que hace referencia el párrafo anterior.

Asimismo, la SHCP dará a conocer las listas oficialmente reconocidas que emitan organismos internacionales o autoridades de otros países, de personas bloqueadas por estar vinculadas con el terrorismo o su financiamiento, o con otras actividades ilegales.

**La Compañía** se apoya de un proveedor para poder actualizar estas listas, con quien tiene un contrato celebrado

## Criterios para la ubicación de Clientes Personas Políticamente Expuestas

Estos supuestos se presentan cuando el Cliente es una Persona Políticamente Expuesta y así lo manifiesta previo a la celebración de la Operación, o cuando así lo notifique la SHCP a través de la CNSF, o por información aportada por entidades privadas precisando determinados cargos públicos.

**Conforme a las Políticas de Identificación del cliente establecidas en el presente Manual, la Compañía** en su Formato de Identificación del Cliente, consultará al Cliente si se trata de una persona políticamente expuesta


## Listas y Tipología

### Proceso

Una vez que el Oficial de Cumplimiento reciba en su correo electrónico la notificación de la CNSF, mediante el cual se le notifica la recepción de un nuevo correo en el aparato de Listas y Tipologías de la página de internet de la CNSF, deberá de descargar el oficio respectivo.

Una vez que el Oficial de Cumplimiento descargue el oficio deberá revisarlo y posteriormente entregar al Área Legal para su tratamiento y archivo.

El Área Legal será la encargada de incluir en el archivo de Listas y Tipologías, las modificaciones correspondientes al oficio hecho llegar al Oficial de Cumplimiento, el cual contiene las Personas (ya sea físicas o morales), países o jurisdicciones vinculadas a actividades ilícitas, terrorismo, personas políticamente expuestas y giros comerciales de alto riesgo, para su actualización.

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

En caso de que el oficio correspondiente así lo indique, el Área Legal deberá enviar una alerta por correo electrónico a las áreas correspondientes, para que verifiquen si las personas mencionadas en el oficio se encuentran dentro de las bases internas de Dentegra y en su caso, el Oficial de Cumplimiento mandará el reporte correspondiente a la CNSF en los términos del oficio y las Disposiciones Generales.

Una vez revisadas las implicaciones del Oficio hecho llegar al Oficial de Cumplimiento por parte del área legal, será necesario acusar de recibo por parte del Oficial de Cumplimiento al correo del cual recibió dicho oficio.

Todos los oficios recibidos serán reportados por el Oficial de Cumplimiento al Comité, únicamente para su conocimiento.

Los oficios en que la CNSF solicite un seguimiento expreso serán asentados en el acta del Comité correspondientes, así como los oficios que los miembros del Comité consideren

## **CAPÍTULO CINCO “POLITICA Y LINEAMIENTOS DE LOS REPORTES PARA LA SHCP**

### **. REPORTE DE OPERACIONES RELEVANTES.**

Las Operaciones que se realicen por un monto igual o superior al equivalente en moneda nacional a siete mil quinientos dólares de los Estados Unidos de América serán consideradas como relevante y serán objeto de reporte a la CNSF.

La Compañía remitirá a la SHCP, por conducto de la CNSF, dentro de los 10 primeros días hábiles de enero, abril, julio y octubre de cada año, un reporte de las operaciones clasificadas como relevantes en los tres meses inmediatos anteriores. El reporte se emitirá a través de medios electrónicos y utilizando el formato que, para tales efectos, expida la SHCP.

En caso de que no existan Operaciones Relevantes que informar, el reporte se enviará en ceros; es decir, sólo con los datos de la Compañía y dejando vacíos el resto de los campos del formato respectivo.


Cuando una Operación Relevante, reúna además las características para ser considerada como Operación Inusual, la Compañía deberá formularse por separado ambos reportes respecto de la misma Operación, haciendo constar tal situación, en el propio reporte de Operación Inusual.

Los Agentes están obligados a entregar a Dentegra, la información necesaria para que se puedan generar los reportes de Operaciones Relevantes. Para tal efecto Dentegra deberá convenir los términos en que se transmitirá esta información.

### **OPERACIONES INUSUALES**

#### **Mecanismo para Elaborar el Reporte de Operaciones Inusuales**

**La Compañía** remitirá dentro de los 3 días hábiles siguientes contados a partir de que concluya la sesión del Comité que la dictamine a la SHCP por conducto de la CNSF, los reportes de las Operaciones que el Comité hubiere dictaminado como Inusuales, para ello contará con un periodo que no excederá de 60 días naturales

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

contados a partir de que se genere la alerta por sistema, modelo, proceso o por el empleado de **la Compañía**, lo que ocurra primero; siempre que el Comité haya dictaminado que se realice el reporte de la operación a la autoridad, se remitirá este en el formato oficial que para tal efecto expida la SHCP, a través de medios electrónicos, conforme a los términos y especificaciones señalados por ésta.

En el evento de que se detecte una serie de Operaciones realizadas por el mismo Cliente que guarden relación entre ellas como Operaciones Inusuales, y que media relación entre las Operaciones Inusuales, o que complementen entre ellas, **la Compañía** describirá lo relativo a todas ellas en un solo reporte.

Cuando una Operación Relevante, reúna además las características para ser considerada como Operación Inusual, **la Compañía** deberá formularse por separado ambos reportes respecto de la misma Operación, haciendo constar tal situación, en el propio reporte de Operación Inusual.


Para la elaboración de reportes de Operación Inusual, **la Compañía** tomará en cuenta las mejores prácticas que, en su caso, dé a conocer la SHCP y para estos efectos se podrán observar las guías, metodologías y modelos de riesgo homogéneos y uniformes acordes a las características generales de los diversos tipos de operaciones que difunda la SHCP para motivar la detección y reporte de operaciones inusuales; inclusive se debe considerar las guías que al efecto elabore la SHCP, así como las dependencias o entidades Intergubernamentales u Organismos Internacionales en materia de prevención y combate al blanqueo de activos, Inclusive para identificar operaciones Inusuales, la SHCP deberá asesorar regularmente a las aseguradoras, proporcionándoles guías, tipologías e información que permita la detección oportuna de operaciones, susceptibles de reportarse conforme a las Disposiciones Generales

Con la finalidad de mejorar la calidad de los reportes de operaciones inusuales, **la Compañía** tomará en cuenta los informes que la SHCP le remita con una periodicidad de al menos 6 meses, de acuerdo con los lineamientos contenidos en el documento de mejores prácticas que en su caso, dé a conocer la Secretaría.

Los Agentes de Seguros están obligados con **la Compañía** a entregar la información necesaria para que pueda generarse el reporte de operaciones inusuales correspondiente, conforme al convenio previamente establecido para este efecto.

Para efectos de estar en posibilidad de realizar un reporte de este tipo, **la Compañía** pondrá a disposición de su personal como medio de comunicación directa y confidencial con el Oficial de Cumplimiento una dirección de correo electrónico interno llamada "Reporta" con la finalidad de que se tome conocimiento de la información de la operación de que se trate, y se pueda generar el reporte de operación inusual; asimismo, los Agentes de Seguros en virtud de la información que recaban y del contrato que tienen con el Cliente a partir de la actividad de intermediación, están obligados a entregar a **la Compañía**, la información que como necesaria se les hubiere requerido, y que obre en su poder, para que se pueda proceder a generar el reporte de Operación Inusual correspondiente, inclusive los Agentes de Seguros deben aplicar la política de Conocimiento de Cliente, derivado de su actuación como intermediarios y a partir de esta, **la Compañía** les pondrá en conocimiento de los apartados o secciones que se estimen necesarios de la Política de Identificación y Conocimiento del Cliente para el cumplimiento, no solo de la identificación, sino del conocimiento mismo del Cliente, así los requerimientos a agentes, deriva de la información a que acceden, misma que luego se les pudiera requerir para el reporte de operaciones relevantes o inusuales.

El o los Agentes de Seguros, que en su caso intervengan en la actividad de intermediación, deberán dar conocimiento de lo que al efecto perciban en su caso, como Operación Inusual y debe darse conocimiento de ello en particular al Oficial de Cumplimiento.

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

## Medidas para la Detección de Operaciones Inusuales

Para facilitar el proceso de ubicación de posibles Operaciones Inusuales, **la Compañía** debe considerar y apoyarse en:

- Las guías, información y tipologías que proporcione la SHCP para efecto de detectar Operaciones que deban reportarse en calidad de Inusuales.
- Las guías elaboradas por Organismos Internacionales y Agrupaciones Intergubernamentales en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, de los que México sea miembro o por autoridades de otros países, que sean proporcionadas por la SHCP.
- La política de Identificación y Conocimiento del Cliente, así como en los demás criterios, medidas y procesos con que se cuente e implemente para el cumplimiento de la regulación aplicable

Por lo anterior, la SHCP deberá asesorar regularmente a **Dentegra** y proporcionarle guías, información y tipologías que permitan detectar Operaciones que deban reportarse.

## Mecanismo para Examinar Operaciones Inusuales

Una vez que se detecta una posible Operación Inusual el Oficial de Cumplimiento, coordinará el análisis e investigación para examinar los antecedentes y propósitos de dichas Operaciones para que se presenten ante el Comité a efecto de que se dictaminen en su caso, como Operaciones Inusuales.


Para efectos de este examen se considerarán:

- Las condiciones específicas, antecedentes y clasificación de Cliente, ocupación o profesión, actividad, giro mercantil u objeto social correspondiente;
- Los tipos, montos, frecuencia y naturaleza de las Operaciones que comúnmente realiza y la relación con sus propios antecedentes y su actividad económica conocida;
- La complejidad y las modalidades no habituales de las transacciones que realizan los Clientes;
- Las condiciones bajo las cuales operan otros Clientes que señalaron dedicarse a la misma actividad, profesión o giro mercantil, o tener el mismo objeto social.

Para lo cual se plasmarán por escrito los resultados de dicho examen, que deberán conservarse y estar a disposición de la SHCP y de la CNSF por lo menos durante diez años contados a partir de la fecha en que se celebró la sesión del Comité en que se hayan presentado dichos resultados.

## Mecanismo para Elaborar el Reporte de 24 horas de Operaciones Inusuales

Cuando se tenga información basada en indicios o hechos concretos de que al pretenderse realizar una Operación, los recursos pudieren provenir de actividades ilícitas o estar destinadas al blanqueo de activos o financiamiento al terrorismo o a favorecer, ayudar o auxiliar o dar cooperación a tales actividades en términos de lo dispuesto por el Código Penal Federal, se podrá aceptar la ejecución de la Operación debiéndose avisar de inmediato al Oficial de Cumplimiento, el cual deberá enviar a la SHCP, por conducto de la CNSF, el Reporte de "24 horas" de Operación Inusual que corresponda e informarlo en la siguiente sesión del Comité.

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

De igual forma, en aquellos casos en donde no se lleve a cabo la operación a que se refiere el párrafo anterior, también se deberá enviar el Reporte de “24 horas” de Operación Inusual, así como respecto de las operaciones que se hayan realizado con personas vinculadas con el Terrorismo o su Financiamiento o con otras actividades ilegales y de los cuales la SHCP haya dado a conocer a través de las listas Oficiales que al efecto emita.

Para efectos de estar en posibilidad de realizar un reporte de este tipo, la Compañía cuenta con la dirección de correo electrónico llamada “Reporta” la cual se encuentra a disposición del personal como medio de comunicación directa y confidencial con el Oficial de Cumplimiento o en forma presencial para el reporte directo, la finalidad es que se dé a conocer la información de la operación de que se trate y se pueda generar de proceder, el reporte de operación Inusual, o reporte en su caso de “24 horas”.

Lo anterior será procedente sin perjuicio de las acciones que pudiese tomar la Compañía de acuerdo con lo convenido con sus Clientes.

Los Agentes de Seguros están obligados con la Compañía a entregar la información necesaria que pueda llegar a requerirse para la generación del reporte de Operaciones Inusuales a la Autoridad, conforme al convenio previamente celebrado con éstos al efecto.

### **Mecanismo para Elaborar el Reporte Interno de Operaciones Inusuales**

La Compañía cuenta con sus sistemas operativos, los cuales con base en parámetros previamente establecidos, generan alertas respecto de aquellas operaciones que pudieran considerarse como de Alto Riesgo y que puedan derivar en operaciones inusuales; asimismo cuenta con distintos medios que permitan a sus empleados y funcionarios enviar directamente al Oficial de Cumplimiento comunicados sobre hechos o actos susceptibles de ser considerados como constitutivos de Operaciones Inusuales y/o Preocupante Internas.


El envío del comunicado al Oficial de Cumplimiento asegura que el superior jerárquico del empleado o funcionario que emita el aviso correspondiente, así como quienes actúan para **Dentegra**; ya como funcionarios, empleados o intermediarios puedan enviar en forma segura el reporte, sin que terceros tomen conocimiento de éste.

Una vez que el personal conozca o detecte una operación susceptible de ser considerada inusual, deberá hacerla del conocimiento inmediato del Oficial de Cumplimiento, para que éste cumpla con la obligación de someterla a dictaminación del Comité y, en su caso, se proceda al reporte que corresponda.

### **Operaciones Internas Preocupantes**

#### **Mecanismo para Elaborar el Reporte de Operaciones Internas Preocupantes**

La Compañía remitirá dentro de los 3 días hábiles siguientes contados a partir de que concluya la sesión del Comité que la dictamine a la SHCP por conducto de la CNSF, los reportes de las Operaciones que el Comité hubiere dictaminado como Interna Preocupante, incluyendo las relacionadas con las Cuentas

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

Concentradoras, para ello contará con un periodo que no excederá de 60 días naturales contados a partir de que se genere la alerta por sistema, modelo, proceso o por el empleado de la Compañía, lo que ocurra primero; siempre que el Comité haya dictaminado que se realice el reporte de la operación a la autoridad, se remitirá este en el formato oficial que para tal efecto expida la SHCP, a través de medios electrónicos, conforme a los términos y especificaciones señalados por ésta.

### **Medidas para la Detección de Operaciones Internas Preocupantes**

Para facilitar el proceso de ubicación de posibles Operaciones Internas Preocupantes, **Dentegra** debe considerar y apoyarse 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 **Dentegra** mantiene 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 **Dentegra** 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 **Dentegra** pudieran haber incurrido en actos, omisiones u Operaciones que pudiesen 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; y
- Cuando, sin causa justificada, exista una falta de correspondencia entre las funciones que se le encomendaron al directivo, funcionario, empleado o apoderado de **Dentegra** y las actividades que de hecho lleva a cabo.


## **CAPÍTULO SEIS “POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS PARA LA RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD”**

### **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 **Dentegra** deberán mantener absoluta confidencialidad sobre la información relativa a los reportes, salvo cuando los pide la SHCP, por conducto de la CNSF, y demás autoridades expresamente facultadas para ello o en los casos previstos en el Capítulo de Intercambio de Información entre Entidades.

Las personas antes referidas tendrán estrictamente prohibido alertar o avisar 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 y documentación, así como a las órdenes de aseguramiento que, por conducto de la CNSF, formulen las autoridades competentes en materia de prevención, investigación, persecución y sanción de conductas que pudieran actualizar los supuestos previstos en los artículos 139, 139 Quáter, 148 Bis o 400 Bis del Código Penal Federal; y
- Los Clientes o algún tercero sobre el contenido de la "Lista de Personas Bloqueadas"

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

El cumplimiento de la obligación a cargo de la Compañía, sus miembros del consejo de administración y Comités, Oficiales de Cumplimiento, directivos, funcionarios, colaboradores y apoderados, de enviar a la SHCP por conducto de la CNSF los reportes e información a que se refieren las Disposiciones 492, 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 un delito los reportes y demás información que, respecto de ellos, genere la Compañía, a efecto de dar cumplimiento a las Disposiciones 492.

De conformidad con el contrato colectivo de trabajo de la Compañía, los directivos, funcionarios y empleados tienen firmado una cláusula de confidencialidad.


Los apoderados de la Compañía son directivos de esta, aquellos que no lo sean son apoderados que representan a **Dentegra** en algún asunto en particular, con cuyos particulares se tiene celebrado un contrato de prestación de servicios y un convenio de confidencialidad

La LISF establece la obligación por parte de los miembros del consejo de administración a mantener absoluta confidencialidad respecto de todos aquellos actos, hechos o acontecimientos relativos a la Compañía.

## **CAPÍTULO SIETE “POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS PARA EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES**

La Compañía para poder intercambiar la información a que se refieren los artículos 199, 346 y 493 de la LISF y 113 de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, se sujetará a lo siguiente:

- Se podrá intercambiar información de Operaciones de Clientes, debiendo limitarse única y exclusivamente a los casos en que se tenga como finalidad fortalecer las medidas para prevenir y detectar actos, omisiones u Operaciones que pudiesen actualizar los supuestos previstos en los artículos 139, 139 Quáter, 148 Bis o 400 Bis del Código Penal Federal;
- El intercambio de información se llevará a cabo de conformidad con lo siguiente:
  - Podrá realizarse entre Aseguradoras;
  - Podrá ser solicitado únicamente por los funcionarios de las Aseguradoras autorizados para tales efectos, mediante escrito en el que deberá especificarse el motivo y la clase de información que se requiera;
  - La solicitud de información podrá ser remitida en forma electrónica o digital, asegurando la confidencialidad de la información;
  - La respuesta a la solicitud de información deberá ser remitida por escrito firmado por los funcionarios autorizados para tales efectos, en un plazo que no deberá exceder de 30 días naturales contados a partir de la fecha en que se hubiere solicitado. La respuesta a la solicitud también podrá ser remitida de forma electrónica o digital, asegurando la confidencialidad de

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

la información;

- La información que se proporcione en términos de lo aquí señalado solo podrá ser utilizada por quien la hubiere solicitado, salvo que en el escrito de respuesta se establezca que se trata de información que puede a su vez ser compartida a otras Aseguradoras; y
- Se podrá, sin necesidad de recibir la solicitud que se indica anteriormente, compartir con otras Aseguradoras, según corresponda, la información que consideren relevante para los fines antes mencionados, a través de los mecanismos que para tales efectos establezcan, siempre y cuando se cumpla lo aquí dispuesto;
- Se deberá conservar toda la documentación soporte cuando comparta con otra Aseguradora (s) la información referida en el presente Capítulo. El soporte deberá estar a disposición de la SHCP y de la CNSF, a requerimiento de esta última, dentro del plazo que la propia CNSF establezca. La información y documentación se podrá conservar en los Archivos o Registros que al efecto lleve para dar cumplimiento a las Disposiciones 492, garantizando la seguridad y conservación de la información; y
- De forma previa o simultánea a que se comparta, con otra u otras Aseguradoras la información a que se refiere este Capítulo deberá dar aviso de tal circunstancia a la SHCP, a través de la CNSF, en los medios electrónicos y en el formato oficial que para tal efecto expida la propia CNSF, para lo cual proporcionará lo siguiente:
  - Si existe solicitud o si la información de que se trate se comparte de manera espontánea;
  - Indicar a que Aseguradora se entregará la información;
  - La información que será compartida; y
  - Los fines que se persiguen con la entrega de tal información

### **Intercambio de información con Entidades Financieras Extranjeras análogas**


La Compañía podrá intercambiar información sobre sus Clientes, así como de las Operaciones de estos, con Entidades Financieras Extranjeras análogas, mediante el formato oficial que emita la SHCP y a través de los medios que esta señale; sujeto al cumplimiento de las siguientes condiciones:

- Se deberá convenir con las Entidades Financieras Extranjeras análogas el tratamiento confidencial de la información intercambiada y los cargos de las personas autorizadas por ambas partes para realizar dicho intercambio.

Asimismo, con anterioridad a que se realice el intercambio de información, se deberá informar a la CNSF, en el formato oficial que para tales efectos la misma expida y mediante los medios que establezca, sobre la suscripción del convenio a que se refiere la presente fracción; y

- De forma previa o simultánea a que se realice el intercambio de información, se deberá enviar a la SHCP, a través de la CNSF, mediante los medios que la SHCP designe, copia del formato que contenga la información intercambiada.

El intercambio de información deberá derivar de una Operación realizada entre Aseguradoras y las Entidades Financieras Extranjeras análogas.

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

## Intercambio con Entidades del mismo Grupo Financiero

Para el caso de que **Dentegra** forme parte de un grupo financiero en términos de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras podrá intercambiar cualquier tipo de información sobre las Operaciones que realice con sus Clientes, con las otras entidades financieras que formen parte del mismo grupo que estén facultadas para ello conforme a las disposiciones aplicables, en materia de prevención de operaciones con recursos de procedencia ilícita y financiamiento al terrorismo, siempre que celebren entre ellas un convenio en el que estipulen lo siguiente:

- El tratamiento confidencial que se le dará a la información intercambiada; y
- Los cargos de los funcionarios autorizados para realizar el mencionado intercambio.

Con anterioridad a que se realice el intercambio de información, la **Compañía** deberá informar a la CNSF sobre la suscripción de un convenio, en el formato oficial que para tales efectos ella expida y a través de los medios que establezca.

Cuando la **Compañía** comparta con otra u otras entidades financieras que formen parte del mismo grupo financiero la información a que se refiere esta disposición, aquélla deberá conservar toda la documentación soporte, misma que deberá estar a disposición de la SHCP y de la CNSF a requerimiento de esta última, dentro del plazo que la propia CNSF establezca.

## Requerimiento de información por parte de la SHCP


La **Compañía** deberá proporcionar a la SHCP a, por conducto de la CNSF, toda la información y documentación que les requiera, incluyendo la que contenga imágenes, relacionada con los reportes previstos en las Disposiciones 492 y el presente Manual de Cumplimiento.

Cuando la SHCP, por conducto de la CNSF, requiera a la **Compañía** copia del expediente de identificación de alguno de sus Clientes, deberá remitirle todos los datos y copia de toda la documentación que, conforme a lo previsto en las Disposiciones 492 y el presente Manual de Cumplimiento, deba formar parte del expediente respectivo, en el caso en que requiera otra información relacionada, se deberá presentar toda la demás información y copia de toda la documentación que, sobre dicho Cliente obre en su poder.

La documentación deberá ser entregada en:

- Copia simple, salvo que ésta solicite que sea certificada por funcionario autorizado para ello por la **Compañía**; y
- Archivos electrónicos susceptibles de mostrar su contenido mediante la aplicación de cómputo que señale la SHCP, siempre y cuando la **Compañía** cuente con la aplicación que le permita generar el tipo de archivo respectivo.

La información y documentación requerida por la CNSF deberá ser presentada directamente en la unidad administrativa de la misma que para tal fin se designe, y deberá ir contenida en sobrecerrado a fin de evitar que personas ajenas a dicha unidad tengan acceso a la referida información y documentación.

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

La Compañía celebrará un convenio para el intercambio de las Listas de Personas Bloqueadas **solo** con las personas que se han señalado anteriormente, asimismo celebrará un convenio de intercambio de Operaciones del Cliente **solo** con las personas que se han señalado anteriormente

## CAPÍTULO OCHO “POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS PARA EL SISTEMA AUTOMATIZADO”

### Plataforma Tecnológica

**Dentegra**, como parte de su Plataforma Tecnológica, deberá contar con sistemas automatizados que desarrollen, 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 y transmitir de forma segura a la SHCP, por conducto de la CNSF, 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 SHCP o a la CNSF, en los términos y conforme a los plazos establecidos;

El área Legal de **la Compañía**, en caso de que se detecte Operaciones Relevantes, Operaciones Inusuales y/o Operaciones Internas Preocupantes, realiza directamente el reporte a la SHCP y a la CNSF.


Las Operaciones son comunicados al Oficial de Cumplimiento a través del correo de [reporta@dentegramx.com](mailto:reporta@dentegramx.com)

- Clasificar los tipos de Operaciones o productos financieros que se ofrezcan a los Clientes, con base en los criterios que establezca la Compañía, a fin de detectar posibles Operaciones Inusuales.
- Detectar y monitorear las Operaciones realizadas en efectivo por un mismo Cliente con montos inusualmente elevados, con complejidad y modalidades no habituales, así como agrupar dichas Operaciones, en periodos de un mes calendario

La Compañía **solo** recibirá pago de primas en efectivo mediante depósito en Instituciones Bancarias y a través de depósitos referenciados a través de tiendas de conveniencia por montos de primas establecidas en el presente Manual.


El depósito en efectivo que indica en el párrafo inmediato anterior solo aplica para los seguros oncológicos comercializados de manera directa o a través de terceros.

- Ejecutar el sistema de alertas que les permitan dar seguimiento y, en su caso, detectar oportunamente algún cambio en el comportamiento transaccional de sus Clientes, a efecto de

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

adoptar las medidas necesarias para prevenir o detectar actos, Operaciones u omisiones que pudiesen ubicarse en los supuestos de los artículos 139, 139 Quáter, 148 Bis o 400 Bis del Código Penal Federal;

- 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 Dentegra 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 la misma
- Proveer la información que Dentegra incluirán en la metodología de riesgos;
- Ejecutar un sistema de alertas respecto de aquellas Operaciones
  - En las que se 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 de 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; y
  - Que se pretendan llevar a cabo con Personas Políticamente Expuestas o con quienes se encuentren dentro de las "Listas de Personas Bloqueadas" que proporcione la SHCP; y

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

- Facilitar la verificación de los datos y documentos proporcionados de forma no presencial por el Cliente.

## Gestión de Sistemas

### PROCESO

El resguardo del expediente del Artículo 492 de los seguros dentales y de visión se encuentra ubicado en un sitio colaborativo en la nube de **Dentegra** (cuya ruta es: <https://mxdentegra.sharepoint.com/sites/OP-Articulo492> el cuál se respalda semanalmente, de acuerdo con el Procedimiento de Respaldo y Recuperación de Información, con la posibilidad de recuperarla en caso de pérdida.


El resguardo del expediente del artículo 492 de los seguros oncológicos se encuentra en un Bckups que el proveedor del sistema tiene como solución para generar respaldos para proteger la información de los Clientes y se almacenan encriptadas en un centro de datos separados físicamente por el proveedor iCloud Hosting. La información se respalda de manera periódica, El sitio colaborativo permite identificar qué expediente fue modificado, así como su historial de versiones, indicando la fecha y hora y persona que realizó la modificación, pudiendo incluso recuperar las versiones previas.

La información está protegida con acceso restringido para asegurar la confidencialidad, conforme al tipo de puesto del colaborador.

Cuando se tiene la solicitud de emitir un cliente con Grado de Riesgo alto, este debe documentar el formato de "Cliente con Grado de Riesgo ", donde se recaba información adicional, el sistema cuenta con acceso restringido para este tipo de Clientes donde sólo los puestos de Coordinador de Emisión o Gerente de Emisión podrán emitir la Póliza de Seguro.

Se dispone del correo "Reporta" (reporta@dentegramx.com) el cual es revisado por el Oficial de Cumplimiento y el área Legal en apoyo, para canalizar correctamente las posibles Operaciones Inusuales, Relevantes u Operaciones Internas Preocupantes, mediante el cual cualquier colaborador puede realizar un reporte de posible sospecha de forma segura, confidencial y auditable

[CONTINÚA SIGUIENTE PÁGINA]

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>	<b>Código</b>
	<b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Versión</b>

## CAPÍTULO NUEVE “POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS PARA LA ESTRUCTURA INTERNA


### Comité de Comunicación y Control

El órgano colegiado que se denomina “Comité de Comunicación y Control” tendrá, cuando menos, las siguientes funciones y obligaciones:

- Someter a la aprobación del comité de auditoría de la Compañía, el Manual de Cumplimiento, así como cualquier modificación al mismo;
- Aprobar la Metodología de Evaluación de Riesgos, debiendo informar de ello al consejo de administración, de la Compañía;
- Presentar al consejo de administración de la Compañía, los resultados de la implementación de la metodología elaborada e implementada para llevar a cabo la evaluación de Riesgos;
- Conocer los resultados obtenidos por el área de auditoría interna de la Compañía o por auditor externo independiente respecto de la valoración de la eficacia de las políticas, criterios, medidas y procedimientos contenidos en el Manual de Cumplimiento, a efecto de adoptar las acciones necesarias tendientes a corregir fallas, deficiencias u omisiones;
- Conocer de aquellos Clientes que por sus características sean clasificados con un Grado de Riesgo alto para la Compañía, de acuerdo con los informes que al efecto le presente el Oficial de Cumplimiento y, en su caso formular las recomendaciones que estime procedentes;
- Establecer y difundir los criterios para la clasificación de los Clientes, en función de su Grado de Riesgo, de conformidad con lo señalado en la una metodología de evaluación de Riesgos.
- Asegurarse que los sistemas automatizados de la Compañía, contengan las listas:
  - De países o jurisdicciones que la legislación mexicana considera que aplican regímenes fiscales preferentes.
  - De países o jurisdicciones, que, a juicio de las autoridades mexicanas, organismos internacionales
  - agrupaciones intergubernamentales en materia de prevención de operaciones con recursos de procedencia ilícita o de 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.
  - Que bajo el rubro de "Lista de Personas Bloqueadas", proporcione la SHCP.
  - De Personas Políticamente Expuestas que la Compañía deberá elaborar.

La Compañía se apoya de un proveedor para poder actualizar estas listas, con quien tiene un contrato celebrado

- 
- Dictaminar las Operaciones que deban ser reportadas a la SHCP, por conducto de la CNSF, como Operaciones Inusuales u Operaciones Internas Preocupantes;


	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

- Aprobar los programas de capacitación para el personal 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, 139 Quáter, 148 Bis o 400 Bis del Código Penal Federal;
- Informar al área competente de la Compañía, respecto de conductas realizadas por sus directivos, funcionarios, empleados o apoderados, que provoquen que éstas incurran en infracción o en los casos en que las personas señaladas contravengan lo previsto en las políticas, criterios, medidas y procedimientos previstos en el Manual de Cumplimiento, con objeto de que se impongan las medidas disciplinarias correspondientes;
- Determinar en el último trimestre de cada año, si durante el siguiente ejercicio se aplicarán los esquemas simplificados;
- Resolver los demás asuntos que se sometan a su consideración, relacionados con la aplicación de las Disposiciones 492;
- Asegurarse de que la Compañía para el cumplimiento de las Disposiciones 492, cuente con las estructuras internas, en cuanto a organización, número de personas, recursos materiales y tecnológicos, de acuerdo con los resultados de la implementación de la metodología de riesgos; y
- Asegurarse de que la clave que se utilizará para acceder al sistema electrónico que para tales efectos establezca la CNSF sea solicitada y se mantenga actualizada a nombre del Oficial de Cumplimiento u Oficial de Cumplimiento que sea designado como interino, según corresponda.

### **Estructura del Comité**

El Comité estará compuesto por las áreas que el Consejo de Administración que la Compañía así determine, nombrando siempre a un Oficial de Cumplimiento y deberá cumplir en todo momento con lo siguiente:

- El número de miembros no podrá ser inferior a tres;
- Los miembros deberán ocupar la titularidad de las áreas que designe el consejo de administración de la Compañía;
- Los miembros deberán, al menos, ocupar en la Compañía el cargo de director general, o bien cargos dentro de las tres jerarquías inmediatas inferiores a la de aquél. También podrán ser miembros los consejeros;
- El auditor interno o personas adscritas al área de auditoría no formarán parte del Comité;
- Los miembros propietarios del Comité deberán asistir a las sesiones de este y podrán designar a sus respectivos suplentes, quienes únicamente podrán representarlos en dos sesiones no continuas por semestre.
  - Los suplentes deberán cumplir con los mismos requisitos que los propietarios; y
- El Comité contará con un presidente y un secretario, que serán designados de entre sus miembros.

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

También podrán conformar y mantener el Comité con integrantes de los comités de comunicación y control de las entidades financieras que formen parte del grupo financiero al que pertenece **Dentegra**; de la entidad financiera que tenga el Control de esta, o de alguna entidad que tenga accionistas comunes que Controlen a ambas entidades.

Invariablemente, los miembros deberán ser designados por el consejo de administración de **Dentegra** y el Comité constituirse conforme a lo antes señalado.


**Dentegra** deberán acreditar que los funcionarios designados por el consejo de administración para integrar el Comité de que se trata se encuentren dentro de las tres jerarquías inmediatas inferiores a la del Director General.

### Sesiones del Comité de Comunicación y Control

- Sesionará, cuando menos, una vez cada mes del año;
- El auditor interno o la persona del área de auditoría que él designe deberá participar en las sesiones con voz, pero sin voto;
- Para que las sesiones puedan celebrarse válidamente, se requerirá que se encuentre presente la mayoría de los miembros;
- Las decisiones 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
- De cada sesión se levantará un acta, en la que se asentarán las resoluciones que se adopten. Las actas deberán estar firmadas por el presidente y el secretario del Comité o, en su caso, por sus respectivos suplentes.

la Compañía acepta el uso de las siguientes firmas:  
A través de la plataforma MIFIEL, donde se usará la Firma Electrónica Avanzada de los funcionarios de Dentegra. Cuando alguno de los funcionarios no cuente con su Firma Electrónica Avanzada, MIFIEL los podrá asesorar para poder obtener su firma y así poder usar la plataforma; Firmar Electrónica AdobeSign Firma autógrafa; y/o FAD (Firma Manuscrita Digitalizada)

La Compañía deberá conservar debidamente resguardados los documentos e información en las que se asienten las justificaciones por las que hayan determinado reportar o no cada una de las Operaciones susceptibles de ser consideradas como Operaciones Inusuales u Operaciones Internas Preocupantes que se analizaron en la correspondiente sesión, así como las demás resoluciones que se adopten.

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

## Reportes a la CNSF

La Compañía deberá comunicar a la SHCP, por conducto de la CNSF 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:

- La denominación de las áreas cuyos titulares hayan sido designados en adición o sustitución de los que formaban parte del Comité; el nombre y apellidos, sin abreviaturas de dichos titulares; si son miembros propietarios o suplentes; su cargo, y el nivel jerárquico que ocupen dentro de la Compañía.
- La fecha en que se realizó la adición o sustitución.
- La demás información que se requiera en el formato oficial.

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

## Oficial de Cumplimiento

El Consejo de Administración o el Comité, de la Compañía designará de entre sus miembros, a un funcionario que se denominará "Oficial de Cumplimiento".


El Oficial de Cumplimiento deberá ser un funcionario que ocupe un cargo dentro de las tres jerarquías inmediatas inferiores a la del Director General de Dentegra, independiente de las unidades 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.

También podrá nombrarse como Oficial de Cumplimiento de la Compañía al Oficial de Cumplimiento de las entidades financieras que formen parte de un grupo financiero al que pertenece; de la entidad financiera que tenga el Control de la misma, o de alguna entidad que tenga accionistas comunes que Controlen a ambas entidades, siempre que Dentegra cumpla con lo previsto en las Disposiciones 492.

## Funciones y obligaciones

Elaborar y someter a la aprobación del Comité el Manual de Cumplimiento, para su posterior aprobación por parte del Comité de Auditoría, que contenga las políticas de identificación y conocimiento del Cliente, y los criterios, medidas y procedimientos que deberán adoptar para dar cumplimiento a las Disposiciones 492;

- Someter a la aprobación del Comité la metodología diseñada para llevar a cabo la evaluación de Riesgos, así como los resultados de su implementación;
- Verificar la correcta ejecución de las medidas adoptadas por el Comité;
- Informar al Comité respecto de conductas, actividades o comportamientos realizados por los directivos, funcionarios, empleados o apoderados de la Compañía que provoquen que esta incurra en infracción a lo dispuesto en la LISF o en las Disposiciones 492, así como de los casos en que


	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>	<b>Código</b>
	<b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Versión</b>

las personas señaladas contravengan lo previsto en el Manual de Cumplimiento, con objeto de que se impongan las medidas disciplinarias correspondientes.

- Hacer del conocimiento del Comité la celebración de Operaciones, cuyas características pudieran generar un Grado de Riesgo Alto, así como la información relativa a aquellos Clientes que por sus características sean clasificados con un Grado de Riesgo alto para la Compañía;
- 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 SHCP, por conducto de la CNSF, los reportes de Operaciones Inusuales, así como aquéllos que considere urgentes e informar de ello al Comité en su siguiente sesión;
- Fungir como instancia de consulta al interior de la Compañía respecto de la aplicación de las Disposiciones 492, así como del Manual de Cumplimiento;

El Oficial de Cumplimiento, recibirá las consultas a través del correo de Reporta [reporta@dentegramx.com](mailto:reporta@dentegramx.com)

- Definir las características, contenido y alcance de los programas de capacitación del personal de la Compañía.
- 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 que, por conducto de la CNSF, formulen las autoridades competentes en materia de prevención, investigación, persecución y sanción de conductas que pudieran actualizar los supuestos previstos en los artículos 139, 139 Quáter, 148 Bis o 400 Bis del Código Penal Federal; asimismo, verificar que la Compañía cuente con los procedimientos apropiados para asegurar que la misma dé cumplimiento a lo previsto en las Disposiciones 492;
- Fungir como enlace entre el Comité, la SHCP y la CNSF, para los asuntos referentes a la aplicación de las Disposiciones 492; y
- Cerciorarse que el área a su cargo 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.

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

## Reportes a la CNSF

La Compañía deberá informar a la SHCP, por conducto de la CNSF, a través de los medios electrónicos y en el formato oficial que para tal efecto expida la SHCP, conforme a los términos y especificaciones que ésta última señale lo siguiente:

- El nombre y apellidos sin abreviaturas del funcionario que haya designado como Oficial de Cumplimiento, así como la demás información que se prevea en el formato señalado, dentro de los dos días hábiles siguientes a la fecha en que se haya efectuado la designación correspondiente;
- La revocación de la designación del Oficial de Cumplimiento, al día hábil siguiente a la fecha en que la misma haya ocurrido, ya sea por determinación de la Compañía, rechazo del encargo, por terminación laboral o imposibilidad, así como la demás información que se prevea en el formato señalado;
- El nombre y apellidos sin abreviaturas del funcionario que haya designado como Oficial de Cumplimiento en términos de lo establecido en las Disposiciones 492, así como la demás información que se prevea en el formato señalado, al día hábil siguiente a la fecha en que haya ocurrido.

## Oficial de Cumplimiento Interino

El Comité de la Compañía o bien, su consejo de administración o director general nombrará a un funcionario de esta que interinamente podrá sustituir a su Oficial de Cumplimiento en el cumplimiento de sus obligaciones, hasta por noventa días naturales durante un año calendario, contados a partir de que el funcionario designado como Oficial de Cumplimiento deje, le sea revocado o se encuentre imposibilitado para realizar el encargo en cuestión.

El funcionario que desempeñe el interinato en cuestión no deberá tener funciones de auditoría interna en la Compañía.

**Dentegra** podrá hacer efectivo el periodo de interinato, conforme a sus necesidades.


El Oficial de Cumplimiento que sea designado como interino, deberá dar cumplimiento a las funciones y obligaciones aquí señaladas, así como en las Disposiciones 492, hasta el momento en que se informe la revocación.

## CAPÍTULO DIEZ “POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS PARA LA CAPACITACIÓN Y DIFUSIÓN”

### Programas de Capacitación

La Compañía, desarrollará programas de capacitación y difusión en los que deberán contemplar, cuando menos, lo siguiente:

- La impartición de cursos, al menos una vez al año, dirigidos a:
  - Miembros del consejo de administración;

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

- Directivos;
- Funcionarios; y
- Colaboradores incluyendo aquellos que laboren en áreas de atención al público o de administración de recursos, y que contemplen, entre otros aspectos, los relativos al contenido del Manual de Cumplimiento, así como sobre las actividades, productos y servicios que ofrezca **la Compañía**.

Cuando solo se realicen Operaciones de reaseguro los cursos deberán estar dirigidos, a los empleados que realicen la colocación de reaseguro, así como a los que otorguen la aprobación y analicen la información; y

- La difusión de las Disposiciones 492 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, 139 Quáter, 148 Bis y 400 Bis del Código Penal Federal.

Los temas de la capacitación deben ser coherentes con los resultados de la implementación de la metodología de riesgos y adecuarse a las responsabilidades de los miembros del consejo de administración, directivos, funcionarios y colaboradores.

La Compañía deberán expedir constancias que acrediten la participación de sus funcionarios y empleados 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 empleados de la Compañía que vayan a laborar en áreas de atención al público o, en su caso, de administración de recursos, deberán recibir capacitación en la materia, de manera previa o simultánea a su ingreso o al inicio de sus actividades en dichas áreas.

## **CAPÍTULO ONCE “POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS SOBRE EL TRATAMIENTO AL MANUAL DE CUMPLIMIENTO”**

En el Manual de Cumplimiento de **la Compañía** se definirán los criterios, medidas y procedimientos internos que deberá adoptar para dar cumplimiento a lo previsto en las Disposiciones, se deberán incluir las referencias que puedan quedar plasmada en un documento distinto al Manual de Cumplimiento.

**La Compañía** cuenta con los siguientes documentos:

- Política para el Oficial de Cumplimiento
- Manual de Procedimientos Comité de Comunicación y Control
- Capacitación en materia de Prevención de Lavado de Dinero
- Manual de la Metodología del Enfoque Basado en Riesgo en materia de PLD
- Política del SNOR
- Formatos de identificación y clasificación del Cliente
- Revisión de Operaciones para Depósitos en Efectivo

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

La Compañía no estará obligada a contar con procedimientos y criterios para limitar o dar por terminada la relación comercial, tratándose de las Operaciones a que se refieren los artículos 118, fracción I y 341, fracción I de la LISF, sin embargo, estos lineamientos se encuentran en el Manual de la Metodología del Enfoque Basado en Riesgo en materia de PLD.

### **Envío a la CNSF**

La Compañía deberá remitir a la CNSF, a través de los medios electrónicos que ésta determine, los documentos señalados y cualquier modificación a los mismos, dentro de los veinte días hábiles siguientes a la fecha en que su respectivo Comité de Auditoría las apruebe.

Los criterios, medidas, procedimientos y demás información relacionada con el cumplimiento de las Disposiciones 492, que se encuentren contenidos en documentos distintos al Manual de Cumplimiento, deberán estar a disposición de la CNSF.

La CNSF deberá, a solicitud de la SHCP, remitirle copia de los documentos aquí señalados.

### **Divulgación del Manual de Cumplimiento**

La Compañía podrá reservarse la divulgación del Manual de Cumplimiento al interior de esta, del contenido de alguna o algunas de las secciones del documento, así como de cualquier otro documento que contenga información relacionada con lo establecido en las Disposiciones 492.


Tratándose de entidades que formen parte de grupos financieros en términos de los artículos 5°, fracción I y 102 de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, deberán contar con un programa que incluya los requisitos implementados por el grupo financiero al que pertenecen en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Combate del Financiamiento al Terrorismo, mismo que deberá formar parte del Manual de Cumplimiento.

**La Compañía** pone a disposición del público en general el Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente versión web, en su página [dentegra.com.mx](http://dentegra.com.mx)

### **Modificaciones al Manual de Cumplimiento**

La CNSF estará facultada para requerir que efectúen modificaciones al Manual de Cumplimiento, así como a los demás documentos en ellas señalados, cuando a su juicio resulte necesario para la correcta aplicación de estas.

La CNSF, en ejercicio de las facultades de supervisión que le confiere la LISF y otros ordenamientos legales, vigilará que, en su caso, sus oficinas, sucursales, agencias y filiales, tanto en territorio nacional como en el extranjero, cumplan con las obligaciones que se establecen en las Disposiciones 492, en el Manual de Cumplimiento, así como en cualquier otro documento en el que se establezcan criterios, medidas y procedimientos relacionados con el cumplimiento de las Disposiciones 492

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

## CAPÍTULO DOCE “POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS SOBRE OTRAS OBLIGACIONES Y SANCIONES”


### Modelos Novedosos

Cuando **la Compañía** pretenda obtener autorización de la CNSF para que, mediante Modelos Novedosos lleven a cabo alguna Operación, deberán:

- Identificar y evaluar el riesgo al que están expuestas, previo al lanzamiento del producto o servicio de que se trate a través de Modelos Novedosos. La evaluación deberá realizarse conforme a la metodología basada en riesgos;
- Presentar el resultado de la evaluación a que se refiere la fracción anterior a la CNSF junto con su solicitud de autorización; y
- Ajustarse a las Disposiciones 492, conforme a los casos, formas, términos, plazos, condiciones y excepciones que en la autorización respectiva señale la CNSF, previa opinión de la SHCP.

### Criterios para el uso de Medios Electrónicos para la contratación de Operaciones de seguros

- **La Compañía** podrá celebrar operaciones de seguros a través de medios electrónicos, siempre que estas cumplan con lo señalado en el Capítulo 4.10 de la Circular Única de Seguros y Fianzas y demás preceptos legales aplicables.
- Para el uso de medios electrónicos **la Compañía** deberá observar que se realice en apego al presente Manual de Cumplimiento.
- La plataforma y/o Sistema que utilice **la Compañía** permitirá realizar la identificación del Cliente.
- El Formato de Identificación del Cliente se generará en la plataforma y/o Sistema que utilice **la Compañía**.
- La plataforma y/o Sistema que utilice **la Compañía** permitirá identificar a Clientes Personas Políticamente Expuestas Nacionales y/o Extranjeras.
- La plataforma y/o Sistema que utilice **la Compañía** contará con las medidas necesarias para identificar a personas que se encuentren en las listas bloqueadas, garantizando con ello que no se celebrará Operación alguna con estas.
- Cuando se trate de Clientes Personas Físicas, se aplicará un Esquema Simplificado o Régimen Simplificado para la identificación del Cliente.

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

## Resguardo de la información

**La Compañía** deberá conservar, por un periodo no menor a diez años, contado a partir de la ejecución de la Operación realizada por sus Clientes, lo siguiente:

- La documentación e información que acredite la Operación de que se trate una vez que se haya celebrado;
- Los datos y documentos que integran los expedientes de identificación de sus Clientes, los cuales deberán ser conservados toda la vigencia del Contrato y, una vez que estos concluyan, por el periodo antes señalad, a partir de la conclusión de la relación contractual;
- El expediente de identificación debe permitir identificar al Cliente, así como conocer las Operaciones que realiza con **la Compañía**;
- Los registros históricos de las Operaciones que realicen con sus Clientes; y
- Copia de los reportes de Operaciones Inusuales, Operaciones Internas Preocupantes y Operaciones Relevantes, 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 Compañía** por el mismo periodo.

Las constancias de los reportes presentados, así como de los registros de las Operaciones celebradas, deberán permitir conocer la forma y términos en que estas se llevaron a cabo.

La conservación prevista podrá realizarse por medios electrónicos o digitales, la cual deberá garantizar la seguridad de la información y documentación recabada del Cliente.


Para tal efecto, **la Compañía** deberá cumplirán con las bases técnicas que conforme a la LISF establezca la CNSF, en materia de microfilmación, grabación, conservación y destrucción de documentos.

## Auditoría Interna

**La Compañía** deberá mantener 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 enero a diciembre, o bien, con respecto del periodo que resulte de la fecha en que la CNSF autorizó el inicio de Operaciones en cuestión a diciembre del respectivo año, conforme a los lineamientos que para tales efectos emita la CNSF.

El informe de los resultados de las revisiones deberá ser presentado a la Dirección General y al Comité, 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. En el ejercicio de valoración antes referido, no podrá participar miembro alguno del Comité

El informe, deberá ser conservado por **la Compañía** durante un plazo no menor a cinco años, y remitirse a la CNSF 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>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

## Agentes de Seguros

La **Compañía** deberá:

- Verificar que los Agentes con los que operen cumplan con lo dispuesto en las Disposiciones 492 y el Manual de Cumplimiento, sin perjuicio de las facultades de supervisión que la CNSF tenga respecto de éstos y que ejerza de conformidad con sus programas de auditoría.
- Convenir con los Agentes, la forma y términos en que se coordinarán para la aplicación de las Disposiciones 492 y el Manual de Cumplimiento, 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 dichos expedientes durante la relación comercial.

## Proceso de selección de Personal (R.H.)

Como medida de control para garantizar la honorabilidad del personal que labora en **la Compañía**, se ha incorporado al proceso de selección de personal, el que los candidatos llenen y firmen una declaración honorabilidad, en la que se asentará la información relativa a cualquier otra entidad financiera en la que hubiera laborado previamente, en su caso, así como el hecho de manifestar que no ha sido sentenciado por delitos patrimoniales o inhabilitado para ejercer el comercio o para desempeñar un empleo, cargo o comisión en el servicio público o en el Sistema Financiero Mexicano. La declaración debidamente llenada y firmada será guardada en el expediente de cada persona.

## Estrategia Comercial


Cuando legalmente o por política, estrategia comercial o de negocios, **la Compañía** no realiza o participe en alguna de las Operaciones señaladas en las Disposiciones 492, no será necesario establecer las políticas, criterios, procedimientos y sistemas previstos para esos casos.

**La Compañía** debe dar cumplimiento a las Disposiciones 492 y su Manual de Cumplimiento.

Si la norma o estrategia comercial o de negocios se modifica, **la Compañía** deberá desarrollar las políticas, criterios, procedimientos y sistemas que sean necesarios antes de realizar o participar en las Operaciones de que se trate.

## Sistema Electrónico

**La Compañía** a fin de estar en posibilidad de cumplir con lo establecido en las Disposiciones 492 solicitarán a la CNSF la clave que se utilizará para acceder al sistema electrónico que para tales efectos establezca la CNSF, debiendo contar con la misma al momento de iniciar operaciones.

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>  <b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión</b>

Asimismo, **la Compañía** deberá asegurarse que la clave referida se mantenga actualizada a nombre del Oficial de Cumplimiento u Oficial de Cumplimiento que sea designado como interino, según corresponda.

### Desastre Natural, De Contingencia Sanitaria O De Emergencia

Desde el momento en que se emita una declaratoria de desastre natural, de contingencia sanitaria o de emergencia y durante los ocho meses siguientes a la misma, tratándose de siniestros relacionados con dichas situaciones, **la Compañía** podrá abstenerse de completar la verificación de la identidad en términos de la Cuarta, Séptima y Octava de las Disposiciones 492, en el momento en que sus Clientes y Beneficiarios ejerzan sus derechos o se les entreguen recursos, siempre que el pago se realice mediante:


- Transferencia a una cuenta que el Cliente o Beneficiario tenga en alguna institución de crédito,
- La entrega de un cheque nominativo a nombre del Cliente o Beneficiario, para abono en cuenta a su nombre en alguna institución de crédito.

### Interpretaciones

La SHCP podrá interpretar, para efectos administrativos, el contenido de las Disposiciones 492, así como determinar el alcance de su aplicación, para lo cual escuchará la opinión de la CNSF.

### 3. REGISTRO DE CAMBIOS

Página	Sección	Descripción del cambio	Realizó	Área(s) afectada(s)	Fechas
Todo	Todo	Verificación del apego del Manual de Cumplimiento con las Disposiciones 492	Laura Velázquez	Todas	Julio 2021
8	Glosario	Se agrega el uso de la plataforma Docusign	Laura Velázquez	Todas	Octubre 2021
35 y 36	Errores en la captura del Formato de Identificación del Cliente	Se adiciona la aceptación del uso de la firma del cliente cuando esta sea plasmada como imagen en los formatos de identificación.  Y se aclara que los errores de captura aplicarán a todos los formatos que utilice Dentegra para la identificación del Cliente.	Laura Velázquez	Todas	Octubre 2021

	<b>Manual de Cumplimiento para la Identificación y Conocimiento del Cliente</b>		<b>Código</b>
	<b>Áreas: Legal, Emisión, Administración Integral Riesgos, Finanzas y Comercial</b>		<b>Versión</b>

8,47	Glosario Políticas Generales	Diversas adecuaciones a redacción respecto a la Metodología de Enfoque Basado en Riesgo.	Luis Jiménez	Todas	Marzo 2022
9	Glosario	Adecuación a definición de Operación Presencial.	Alicia Domínguez	Todas	Marzo 2022
37	Políticas	Aceptación de Formatos de Identificación de Clientes de fechas anteriores	Alicia Domínguez	Todas	Marzo 2022
51	Políticas	Adecuación al criterio de coincidencias en listas de Personas Bloqueadas	Alicia Domínguez	Todas	Marzo 2022
Todo	Todo	Adecuación general a las Políticas en materia de Identificación y Conocimiento del Cliente., criterios para medir los Grados de Riesgo y métodos de pago por concepto de primas de seguro.	Iván González	Todas	Julio 2025