



| | | | | |
|---|---|--|--|-----------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">1/52</p> |
| | | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente

| | | | | |
|---|---|--|--|-----------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">2/52</p> |
| | | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

1. OBJETIVO

Dar cumplimiento a las Disposiciones de Carácter General a las que hace referencia el artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, o aquellas que se encuentran vigentes, y que sean emitidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.


2. ALCANCE

El presente manual establece las bases y lineamientos generales para el debido cumplimiento de las Disposiciones de Carácter General a las que hace referencia el artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas.


3. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

Para efectos de este Manual, se entenderá por:

- I. **Agente(s) de Seguros**, a las personas físicas, que no están vinculadas con **Dentegra** por una relación laboral y personas morales que intervengan en la contratación de seguros mediante el intercambio de propuestas y aceptaciones, así como en el asesoramiento para celebrarlos, para conservarlos o modificarlos, según la mejor conveniencia de los contratantes y que cuenten con la autorización de la CNSF para ello;
- II. **Apoderado(s)**, a las personas morales, que sin ser Agentes de Seguros, puedan intervenir exclusivamente en la intermediación de contratos de adhesión conforme a los artículos 93, 94, 95 y 101 de la Ley, y cualquier otra que actúe como mandatario de las Aseguradoras;
- III. **Aseguradora(s)**, A la Institución de Seguros;
- IV. **Asegurados o Dependientes Económicos**, Persona física residente en la República Mexicana que puede ser el Titular o quienes dependan económicamente de éste, aceptado por **Dentegra** 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.


| | | | | |
|---|---|--|--|-----------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">3/52</p> |
| | | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

- V. **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.
- VI. **Cliente(s)**, a la persona que tenga el carácter de:
- Contratante o asegurado, ya sea Persona Física o Moral, en un contrato o póliza de seguro y que está obligado a pagar una prima para que, al verificarse la eventualidad prevista en dichos documentos, **Dentegra** preste los servicios que constituyen el contenido de la obligación a su cargo;
 - 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.
 - Beneficiarios, fideicomitentes, fideicomisarios, prestatarios, acreditados y usuarios que realicen operaciones con **Dentegra**.
- VII. **Comité**, al Comité de Comunicación y Control;
- VIII. **Contratante**, Es la persona física o moral representante de los Asegurados para efectos de la póliza de seguro y los endosos, que celebra con **Dentegra** el Contrato de seguro por cuenta propia o por cuenta de los Asegurados, y que es directamente responsable ante **Dentegra** por el pago de la Prima.
- IX. **Contrato(s)**, al contrato de seguro y cualquier otro contrato de prestación de servicios que **Dentegra** celebre con sus Clientes;
- X. **CNSF**, a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas;
- XI. **Consejo de Administración**, es el órgano colegiado encargado de la administración de Dentegra conformado por Consejeros.
- XII. **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;
- XIII. **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;


| | | | | |
|---|---|--|--|-----------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">4/52</p> |
| | | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

- Mantener la titularidad de derechos que permitan, directa o indirectamente, ejercer el voto respecto de más del cincuenta por ciento del capital social de una persona moral, y
- Dirigir directa o indirectamente, la administración, la estrategia o las principales políticas de una persona moral.

- XIV. **Cuenta(s) Concentradora(s)**, a la cuenta bancaria o de depósito de dinero, que **Dentegra** abra a su favor en una institución de crédito, para recibir a través de dicha cuenta recursos de los Clientes;
- XV. **CUSF**, a la Circular Única de Seguros y de Fianzas
- XVI. **Dentegra**, a Dentegra Seguros Dentales, S.A.
- XVII. **Disposiciones Generales o Disposiciones a las que hace referencia el artículo 492 de la LISF**, 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 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.
- XVIII. **Formato de Identificación del Cliente**, Al formato de **Dentegra** que contienen la declaración firmada del Cliente, antes de la compra de una póliza de seguros, así como la demás información contenida en las Disposiciones Generales para la identificación de éstos.
- XIX. **Formato de Identificación del Cliente de Alto Riesgo**, Al formato de **Dentegra** que contiene la información adicional dispuesta en las Disposiciones Generales para Clientes considerados de Alto Riesgo.
- XX. **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;
- XXI. **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;
- Ley**, a la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas;

| | | | | |
|---|---|--|--|-----------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">5/52</p> |
| | | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

- XXII. **Manual de procedimientos 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;
- XXIII. **Manual PLD**, se refiere de manera indistinta al presente Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente,;
- XXIV. **Oficial de Cumplimiento**, funcionario miembro del Comité que debido a la designación desempeñará las funciones y obligaciones que se detallan en el capítulo correspondiente;
- XXV. **Operación(es)**, a las operaciones a que se refiere la Ley en el artículo 118, fracciones I, II, IX, X, XI, XV, XVI, XXI y XXIII, , así como las análogas y conexas a las anteriores que autorice la Secretaría;
- XXVI. **Operación Inusual**, a la Operación o conducta de un Cliente que no concuerde con los antecedentes o actividad conocida por **Dentegra** 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 Aseguradora 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;
- XXVII. **Operación Interna Preocupante**, a la Operación o conducta de cualquiera de los directivos, funcionarios, empleados y Apoderados de **Dentegra**, que por sus características, pudiera contravenir, vulnerar o evadir la aplicación de lo dispuesto por la Ley o las Disposiciones Generales, o aquella que, por cualquier otra causa, resulte dubitativa para la Aseguradora por considerar que pudiese favorecer o no alertar sobre la actualización de los supuestos previstos en los artículos 139, 148 Bis o 400 Bis del Código Penal Federal;
- XXVIII. **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 diez mil dólares de los Estados Unidos de América.
- Para efectos del cálculo del importe de las Operaciones a su equivalente en moneda nacional, se considerará el tipo de cambio para solventar obligaciones denominadas en moneda extranjera pagaderas en la República Mexicana, que publique el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, el día hábil bancario inmediato anterior a la fecha en que se realice la Operación;
- XXIX. **Persona Políticamente Expuesta**, aquel individuo que desempeña o ha desempeñado funciones públicas destacadas en un país extranjero o en territorio nacional, considerando entre otros, a los jefes de Estado o de gobierno, líderes políticos, funcionarios gubernamentales, judiciales o militares de alta jerarquía, altos ejecutivos de empresas estatales o funcionarios o miembros importantes de partidos políticos.

| | | | | |
|---|---|--|--|-----------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">6/52</p> |
| | | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

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

La SHCP dará a conocer a las aseguradoras de manera enunciativa, las listas de cargos públicos que serán considerados Personas Políticamente Expuestas Nacionales, y estas las pondrá a disposición de **Dentegra**, a través de su portal en la red mundial denominada internet.

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


XXXI. **Propietario Real**, a la persona que no siendo el asegurado o beneficiario, por medio de otra o de cualquier acto o mecanismo, obtiene los beneficios derivados de una Operación y es quien, en última instancia, ejerce los derechos de uso, disfrute, aprovechamiento o disposición de los recursos, esto es, como el verdadero dueño de los recursos.

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

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

Dentegra no opera seguros con componentes de inversión por lo que no le aplica este concepto ni las medidas relacionadas con este.

XXXIII. **Reembolso**. Sistema de pago conforme al cual **Dentegra** reembolsa al Cliente, o en caso de ser Persona Moral a su Representante Legal, los Gastos pagados para cubrir un Tratamiento previsto por


| | | | | |
|---|--|---|-------------------------------------|----------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">7/52</p> |
| | | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

la Póliza de Seguro en caso de que el Cliente acuda con un dentista fuera de la Red de Dentistas u Ópticas de **Dentegra**.

XXXIV. **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, y

XXXV. **SHCP**, a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

De conformidad con las Disposiciones Generales vigentes que emite la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, **Dentegra** expide la siguiente:

| | | | | |
|---|---|--|--|-----------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">8/52</p> |
| | | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

4. POLÍTICAS GENERALES.

4.1. Capítulo I. Políticas y Lineamientos para la Identificación del Cliente.

Dentegra estableció sus políticas de identificación del Cliente, incluyendo y observando los lineamientos para la identificación de los Beneficiarios y Propietarios Reales que señalan las Disposiciones Generales.

El área de emisión de **Dentegra**, deberá integrar y conservar un expediente de identificación de cada uno de los Clientes, observando que previamente a la celebración de contratos o pólizas de seguro, la identificación del Cliente se lleve a cabo recabando los siguientes datos y documentos, tratándose de:

4.1.1. Personas Físicas de Nacionalidad Mexicana.


Tratándose de Personas Físicas de Nacionalidad Mexicana, se deberán de recabar los siguientes datos, mismos que deberán quedar asentados en los formatos o sistemas y/o registros de **Dentegra**:

- Apellido paterno, apellido materno, nombre (s)
- Fecha de nacimiento
- País de nacimiento
- Nacionalidad
- Ocupación, profesión, actividad o giro del negocio
- 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; ciudad o población, entidad federativa, estado y código postal
- Teléfono en que se puede localizar
- Correo electrónico, en su caso
- Constancia Única de Registro de Población y Cédula de Identificación Fiscal (con homoclave), cuando se cuente con ellas
- Número de serie del certificado digital de la Firma Electrónica Avanzada, cuando cuente con ella

Asimismo, se deberán solicitar en original y se conservará una copia simple de los siguientes documentos:

- Identificación personal¹
- Constancia de la Clave Única de Registro de Población y/o Cédula de Identificación Fiscal, cuando cuente con ellas

¹ Ver anexo 2

| | | | | |
|---|---|--|--|-----------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">9/52</p> |
| | | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

- Comprobante de inscripción para la Firma Electrónica Avanzada, cuando cuente con ella
- Comprobante de domicilio²
- Formato de Identificación del Cliente

Los documentos serán cotejados.

Con independencia de los datos y documentos que se recaben del Cliente, al expediente deberán integrarse los mismos datos y documentos arriba señalados, respecto de las Personas Físicas de Nacionalidad Mexicana que tengan el carácter de:

- a. Propietario Real (cuando el Cliente ha declarado expresamente que actúa por cuenta de un tercero).
- b. Cónyuge o dependiente económico de nacionalidad mexicana, de algún Cliente considerado como Persona Políticamente Expuesta Extranjera.
- c. Dependiente económico, en el momento en el que se presenten a ejercer sus derechos a través del trámite de reembolso.

*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 asentarán 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 se celebren con **Dentegra.

4.1.2. Personas Físicas de Nacionalidad Extranjera.


I. En el caso de Personas Físicas de Nacionalidad Extranjera en condiciones de estancia de residente temporal o permanente, en términos de la Ley de Migración³, se deberán de recabar los siguientes datos, los cuales deberán quedar asentados en los formatos o sistemas y/o registros de **Dentegra**:

- Apellido paterno, apellido materno, nombre (s)
- Fecha de nacimiento
- País de nacimiento
- Nacionalidad

² Ver anexo 2

³ 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.

| | | | | |
|---|---|--|--|------------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">10/52</p> |
| | | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

- Ocupación, profesión, actividad o giro del negocio al que se dedique el Cliente
- 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; ciudad o población, entidad federativa, estado y código postal
- Teléfono en que se puede localizar
- Correo electrónico, en su caso
- Constancia Única de Registro de Población y Cédula de Identificación Fiscal (con homoclave), cuando se cuente con ellas
- Número de serie del certificado digital de la Firma Electrónica Avanzada, cuando cuente con ella

Asimismo, se deberán solicitar en original y se conservará una copia de los siguientes documentos:

- Identificación personal
- Constancia de la Clave Única de Registro de Población y/o Cédula de Identificación Fiscal, cuando cuente con ellas
- Comprobante de inscripción para la Firma Electrónica Avanzada, cuando cuente con ella
- Comprobante de domicilio
- Formato de Identificación del Cliente
- Documento que acredite su calidad migratoria (residente temporal o permanente).


Los documentos serán cotejados.

Con independencia de los datos y documentos que se recaben del Cliente, al expediente deberán integrarse los mismos datos y documentos arriba señalados, respecto de las Personas Físicas de Nacionalidad Extranjera, en condiciones de estancia de residente temporal o permanente, en términos de la Ley de Migración, que tengan el carácter de:

- a. Propietario Real (cuando el Cliente ha declarado expresamente que actúa por cuenta de un tercero).
- b. Cónyuge o dependiente económico, de algún Cliente considerado como Persona Políticamente Expuesta Extranjera.
- c. Beneficiarios de estas personas físicas de nacionalidad extranjera, en el momento en el que se presenten a ejercer sus derechos.

*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 se celebren con **Dentegra.

| | | | | |
|---|---|--|--|------------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">11/52</p> |
| | | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

II. En el caso de 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, se deberán de recabar los siguientes datos, los cuales deberán quedar asentados en los formatos o sistemas y/o registros de **Dentegra**:

- Apellido paterno, apellido materno, nombre (s)
- Fecha de nacimiento
- País de nacimiento
- Nacionalidad
- Ocupación, profesión, actividad o giro del negocio al que se dedique el Cliente
- 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; ciudad o población, entidad federativa, estado y código postal
- Teléfono en que se puede localizar
- Correo electrónico, en su caso
- Constancia Única de Registro de Población y Cédula de Identificación Fiscal (con homoclave), cuando se cuente con ellas
- Número de serie del certificado digital de la Firma Electrónica Avanzada, cuando cuente con ella.


Asimismo, se deberán solicitar en original y se conservará una copia de los siguientes documentos:

- Pasaporte
- Documento que acredite su internación o legal estancia en el país (residencia temporal o permanente)
- Documento que acredite domicilio en el lugar de residencia permanente
- Formato de Identificación del Cliente

Los documentos serán cotejados.

Con independencia de los datos y documentos que se recaben del Cliente, al expediente deberán integrarse los mismos datos y documentos arriba señalados, respecto de las **Personas Físicas de Nacionalidad Extranjera**, que tengan el carácter de:

- a. Propietario Real (cuando el Cliente ha declarado expresamente que actúa por cuenta de un tercero).
- b. Cónyuge o dependiente económico, de algún Cliente considerado como Persona Políticamente Expuesta Extranjera.
- c. Beneficiarios, en el momento en el que se presenten a ejercer sus derechos.

| | | | | |
|---|---|--|--|------------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">12/52</p> |
| | | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

*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 se celebren con **Dentegra.

4.1.3. Personas Morales de Nacionalidad Mexicana.


Respecto a los Clientes que sean Personas Morales de Nacionalidad Mexicana, se deberán de recabar los siguientes datos, los cuales deberán quedar asentados en los formatos o sistemas y/o registros de **Dentegra**:

- Denominación o razón social
- Giro mercantil, actividad u objeto social
- Nacionalidad
- Clave del
- Cédula de Identificación Fiscal (con homoclave)
- El número de serie del certificado digital de la Firma Electrónica Avanzada, cuando cuente 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, estado y código postal
- Teléfono de dicho domicilio
- Correo Electrónico, en su caso
- Fecha de Constitución
- Folio Mercantil
- 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

Las Personas Morales de Nacionalidad Mexicana clasificadas como de **Alto Riesgo**, deberán presentar, además de lo anterior, datos de su:

- Estructura corporativa
- 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 de Alto Riesgo

Asimismo, se deberán solicitar en original o copia certificada y se conservará una copia simple de los siguientes documentos:

| | | | | |
|---|---|--|--|------------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">13/52</p> |
| | | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

- Testimonio o copia certificada que acredite su legal existencia inscrito en el registro público que corresponda.
- 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, 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**.
- Documento con el que se acredite el carácter de apoderado, en términos de la legislación aplicable.
- Cédula de Identificación Fiscal o Comprobante de inscripción para la Firma Electrónica Avanzada, cuando cuente con ella.
- Comprobante de domicilio.
- Formato de Identificación del Cliente

Los documentos serán cotejados.

****Nota:** Se podrá utilizar el expediente de identificación del Cliente que se hubiere integrado, para todas las operaciones o contratos que se celebren con **Dentegra**.


4.1.4. Personas Morales de Nacionalidad Extranjera.

Respecto a los Clientes que sean Personas Morales de Nacionalidad Extranjera, se deberán de recabar los siguientes datos, los cuales deberán quedar asentados en los formatos o sistemas y/o registros de **Dentegra**:

- Denominación o razón social
- Giro mercantil, actividad u objeto social
- Nacionalidad
- Cédula de Identificación Fiscal (con homoclave) y/o Número de serie del certificado digital de la Firma Electrónica Avanzada, cuando cuente con ellas
- 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 y código postal
- Teléfono de dicho domicilio
- Correo Electrónico, en su caso
- Fecha de constitución

De la persona moral de nacionalidad extranjera clasificada como Cliente de **Alto Riesgo**, deberá presentar, además de lo anterior, datos de su:

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

| | | | | |
|---|---|--|--|------------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">14/52</p> |
| | | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

- Formato de Identificación del Cliente de Alto Riesgo

Asimismo, se deberán solicitar en original o copia certificada y se conservará una copia simple, de los siguientes documentos:

- Documento que acredite fehacientemente su legal existencia, así como información que permita conocer su estructura accionaria
- Comprobante de domicilio declarado
- Formato de Identificación del Cliente

****Nota:** Se podrá utilizar el expediente de identificación del Cliente que se hubiere integrado, para todas las operaciones o contratos que se celebren 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 **Dentegra** cerciorarse de la autenticidad de la documentación.

Los documentos serán cotejados.

4.1.5. Identificación Personas Morales de Régimen Simplificado.

Este régimen será aplicable a sociedades, dependencias y entidades que se encuentran dentro del siguiente listado:

- Sociedades Controladoras de Grupos Financieros
- Sociedades de Inversión
- Sociedades de Inversión Especializadas en Fondos para el Retiro
- Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión
- Sociedades Distribuidoras de Acciones de Sociedades de Inversión
- Instituciones de Crédito
- Casas de Bolsa
- Casas de Cambio
- Administradoras de Fondos para el Retiro
- Instituciones de Seguros
- Sociedades Mutualistas de Seguros
- Instituciones de Fianzas
- Almacenes Generales de Depósito
- Arrendadoras Financieras
- Sociedades cooperativas de Ahorro y Préstamo

| | | | | |
|---|---|--|------------------------------------|--|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> | |
| | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">15/52</p> | |
| | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | | |

- Sociedades Financieras Populares
- Sociedades Financieras de Objeto Limitado
- Sociedades Financieras de Objeto Múltiple
- Uniones de Crédito
- Empresas de Factoraje Financiero
- Sociedades Emisoras de Valores (Cuyos valores se encuentren inscritos en el Registro Nacional de Valores)
- Entidades Financieras del Exterior (Que se encuentren constituidas en países o territorios en los que se apliquen medidas para prevenir, detectar y combatir operaciones con recursos de procedencia ilícita y financiamiento al terrorismo y que estén supervisadas respecto del cumplimiento de tales medidas)
- Dependencias y Entidades públicas federales, estatales y municipales
- Bolsa de Valores
- Empresas que administren mecanismos para facilitar las transacciones con valores
- Contrapartes Centrales
- Proveedores de Precios
- Instituciones Calificadoras de Valores


Para dicho Régimen Simplificado de Identificación, será necesario recabar los siguientes datos, los cuales deberán quedar asentados en los formatos o sistemas y/o registros de **Dentegra**:

- Denominación o razón social
- Actividad u objeto social
- Cédula de Identificación Fiscal (con homoclave)
- 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, estado y código postal
- Teléfono de dicho domicilio
- Correo electrónico
- 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

Asimismo, se deberán solicitar en original y se conservará una copia simple previamente cotejada por el Agente del Formato de Identificación del Cliente.

Estas sociedades, dependencias o entidades se les tendrán clasificadas al efecto como Clientes de Bajo Riesgo.

****Nota:** Se podrá utilizar el expediente de identificación del Cliente que se hubiere integrado, para todas las operaciones o contratos que se celebren con **Dentegra**.

| | | | | |
|---|---|--|--|------------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">16/52</p> |
| | | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

4.1.6. Identificación de Apoderados

En el caso de Apoderados de los Clientes que vayan a actuar en nombre y por cuenta de éstos, se deberá solicitar e integrar una copia simple del documento (cotejada) en el expediente del Cliente, incluso tratándose de Clientes que tengan el carácter de Sociedades, Dependencias y Entidades, respecto de las cuales se puedan aplicar medidas simplificadas de identificación, recabándose los siguientes documentos:


- Identificación personal
- 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:
 - Carta poder firmada ante dos testigos.
 - 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.
 - 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.
 - Tratándose de dependencias y entidades, copia certificada del nombramiento del servidor público que tenga facultades para contratar.

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

4.1.7. Identificación de Dependientes económicos asegurados.

Dentegra paga directamente a sus prestadores dentales y de servicios de visión los tratamientos cubiertos por los seguros que comercializa 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 por los tratamiento dentales o por los servicio de visión obtenidos. Por lo anterior, en el momento en que los Clientes soliciten ejercer sus derechos, **Dentegra** completará la verificación de su identidad contra la presentación de la identificación oficial, comprobante de domicilio y en caso de pedir transferencia electrónica el comprobante de cuenta bancaria que entreguen los Clientes 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.
- 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

| | | | | |
|---|---|--|--|------------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">17/52</p> |
| | | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

- 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 dará por cancelado el trámite.

Una vez concluido el trámite y efectuado el pago, **Dentegra** integrara los documentos a su respectivo expediente.

4.1.8. Identificación de operaciones contratadas a través de terceros

Tratándose de Seguros o de prestación de servicios que se ofrecen y contratan con Clientes de instituciones de crédito y otras instituciones financieras; entre otras , a través de éstas, directamente en sus oficinas o por banca electrónica; los expedientes de identificación de Clientes podrán ser integrados y conservados por los terceros antes señalados.

Dentegra llevará a cabo la recopilación de datos e integración del expediente de sus Clientes y asegurados, sin embargo, en caso de que el negocio lo requiera delegará esta función a terceros, previo convenio por escrito y en cumplimiento a lo establecido en estos lineamientos.


Para efectos de lo anterior, convendrá con los terceros lo siguiente:

- i. La obligación para que en su sustitución integren y conserven el expediente de identificación de Clientes.
- ii. La obligación de mantener los expedientes a disposición para consulta de **Dentegra** o para que **Dentegra** se los presente a la Autoridad competente que lo requiera.
- iii. Los mecanismos para que **Dentegra** pueda:
 - a) Verificar, de manera aleatoria, que los expedientes se encuentren integrados adecuadamente.
 - b) 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 **Dentegra** y los terceros que en su sustitución integraron el expediente.

En todo caso, **Dentegra** será responsable en todo momento de hacer cumplir las obligaciones que en materia de identificación del Cliente establecen las Disposiciones Generales.

4.1.8.1. Mecanismo para llevar a cabo operaciones contratadas a través de personas ajenas a Dentegra

Cuando se trate de operaciones que sean contratadas a través de personas físicas o morales, ajenas a **Dentegra**, los expedientes de identificación podrán ser integrados o conservados por éste, siempre y cuando se observe el siguiente mecanismo:

| | | | | |
|---|---|--|--|------------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">18/52</p> |
| | | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

Dentegra, celebrará un contrato o convenio en el cual, entre otras cosas, se estipulará la obligación de llevar a cabo en sustitución de **Dentegra** la identificación de los Clientes con los datos obligatorios que señalan el presente manual así como la legislación aplicable, observando lo siguiente:

- Solicitar y asentar en un expediente físico, electrónico o de audio los datos completos de identificación.
- Mantener la información a disposición de **Dentegra** para: i) consulta; ii) verificación aleatoria de la integración de los expedientes; iii) entrega oportuna por solicitud de autoridad y, cuando así proceda, iv) conservar los expedientes 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 **Dentegra** y los terceros que en sustitución de ella integraron el expediente.
- En caso de observar algún indicio que pudiera ubicarse en alguno de los supuesto previstos en los artículos 139, 148 Bis o 400 Bis del Código Penal Federal, deberá dar conocimiento inmediato a **Dentegra**.


Las operaciones que están autorizadas para llevarse a cabo a través de personas físicas o morales, ajenas a **Dentegra**, 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.
- Operaciones análogas y conexas a los Seguros.
- Operaciones que se celebren a través de Agentes de Seguros.

4.1.9. Identificación de operaciones celebradas a solicitud de la Administración Pública Federal, Estatal o Municipal.

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

De igual manera, **Dentegra** deberá convenir con la dependencia o entidad que se trate, la obligación de mantener dicho expediente a disposición de **Dentegra** y, para su consulta y para, en su caso, presentarlo ante la autoridad competente, cuando así se requiera. Los términos o plazos para su entrega a **Dentegra** se fijaran y formarán parte de los convenios celebrados con cada dependencia o entidad, en todos los casos no podrá exceder del plazo señalado por la autoridad para su presentación y/o entrega.

| | | | | |
|---|---|--|--|------------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">19/52</p> |
| | | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

4.1.10. Identificación de Proveedores de Recursos.

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

4.1.11. 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 aplicar las políticas de identificación del Cliente establecidas en el presente manual.

4.1.12. Operaciones de Reaseguro.

Dentegra aplicará 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.

Para cumplimiento de lo anterior, **Dentegra** 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.

4.2. Capítulo II. Reglas Generales.

4.2.1. Cotejo de documentos

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

Dentegra utiliza declaraciones en su formato de Identificación del Cliente, en la que se hace constar que la documentación entregada coincide con el original o en su caso con la copia certificada, seguida de estas declaraciones viene el nombre y la firma del Cliente o representante legal.

| | | | |
|---|---|--|------------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">20/52</p> |
| | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

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

Se podrá utilizar el expediente de identificación del Cliente para todas las operaciones que éste tenga celebrado con **Dentegra**.

Dentegra podrá conservar en forma separada los datos y documentos que formen parte del expediente del Cliente, sin necesidad de integrarlos a un archivo físico único; previendo que la consulta de dichos datos y documentos pueda realizarse de manera oportuna.

4.2.2. Documentación Oficial

Cuando algún prospecto de Cliente exhiba documentos de identificación con tachaduras o enmendaduras, se deberá 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.

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

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, **Dentegra** podrá verificar la autenticidad de los datos contenidos en las mismas, consultando los procedimientos que para tal efecto establezca la propia SCHP.

En el Anexo 2 se muestra los documentos oficialmente aceptados como medio de identificación oficial y el comprobante de domicilio.


4.2.3. Expediente

Se podrá utilizar el expediente de identificación del Cliente para todas las operaciones que éste tenga celebrado con **Dentegra**.

Dentegra podrá conservar en forma separada los datos y documentos que formen parte del expediente de identificación del Cliente, sin necesidad de integrarlos a un archivo físico único; previendo que la consulta de dichos datos y documentos pueda realizarse de manera oportuna.

- Identificación de Clientes que efectúen operaciones en cuentas concentradoras.

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

| | | | |
|---|---|--|------------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">21/52</p> |
| | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

4.2.4. Entrevista con el Cliente

Con sustento en las Disposiciones Generales, **Dentegra** 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 completará la verificación de la identidad contra la presentación de la identificación oficial que exhiban los Clientes para esos efectos. En ese mismo momento, 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 validaron previamente.

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

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

4.2.5. Clientes anónimos o con nombres ficticios

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


4.2.6. Esquema Simplificado o Régimen Simplificado

Entiéndase por “Esquema Simplificado o Régimen Simplificado”, como la excepción que permiten la Disposiciones Generales a la obligación general que tienen las Instituciones de Seguros, para identificar a sus Clientes 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 documentos.

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

Dentegra aplica en dos escenarios para que proceder en el Esquema Simplificado o Régimen Simplificado:

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.

| | | | |
|---|---|--|------------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">22/52</p> |
| | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

Dentegra 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 la subsección 4.1.1 al 4.1.5 anteriores, según corresponda**; (ii) identificar al Cliente contra la presentación de la identificación oficial que exhiba para esos efectos; y (iii) 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.

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

Dentegra 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 Generales)**; (ii) identificar al Cliente contra la presentación de la identificación oficial, antes de que se entreguen recursos por cualquier concepto o a más tardar cuando los Clientes se presenten a ejercer sus derechos; y (iii) 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.


Dentegra completará la verificación de la identidad del Cliente contra la presentación de la identificación oficial de acuerdo a lo señalado en los incisos I y II anteriores de éste Capítulo, hasta que estos soliciten ejercer sus derechos, es decir hasta el momento del reembolso por los tratamiento dentales o por los servicios de visión obtenidos, debido a que el único momento donde realiza pago al Cliente o representante legal y/o su(s) dependiente(s) económico(s) es por concepto de reembolsos.

4.2.7. Instrumentación del Esquema Simplificado o Régimen Simplificado

4.2.7.1. Por la naturaleza y características de la Operación de Dentegra, se clasificó como de bajo riesgo, debido a que la probabilidad de que actualice alguno de los supuestos previstos en los artículos 139, 148 BIS o 400 BIS del Código Penal Federal, es poco probable.

Lo anterior se basó en el siguiente análisis de la Operación:

| <u>Característica</u> | <u>Especificación</u> | <u>Observaciones</u> |
|---|--|--|
| <p align="center"><u>Cientes</u></p> | <p align="center"><u>Personas Físicas y/o Morales</u></p> | <p align="center"><u>Los Contratantes (Persona Moral) se le identificaría de acuerdo al presente Manual de PLD y las Disposiciones Generales</u></p> |
| <p align="center"><u>Planes /Coberturas</u></p> | <p align="center"><u>Tratamientos dentales Servicio de visión</u></p> | |
| <p align="center"><u>Suma máxima asegurada para Tratamientos Dentales</u></p> | <p align="center"><u>No rebasa los \$10,000 dólares de los Estados Unidos de América</u></p> | <p align="center"><u>No podrá en ningún caso exceder el Limite Máximo de Retención (LMR) autorizado, este se calcula anualmente.</u></p> <p align="center"><u>Lo anterior de acuerdo con la Política de Diseño</u></p> |


| | | | | |
|---|-------------------------------------|--|----------------------|--------------|
|  | Manual de Procedimientos | Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas | | |
| Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente | | Fecha de Registro: | | Pág. |
| | | Original | Actualización | 23/52 |
| | | 12/2012 | 10/2018 | |

| | | |
|---|---|---|
| | | <u>de Productos y la Política de Registro de Productos ambas de Dentegra</u> |
| <u>Suma máxima asegurada para Servicios de Visión</u> | <u>No rebasa los \$500 dólares de los Estados Unidos de América</u> | <u>No podrá en ningún caso exceder el Límite Máximo de Retención (LMR) autorizado, este se calcula anualmente.</u> <u>Lo anterior de acuerdo con la Política de Diseño de Productos y la Política de Registro de Productos ambas de Dentegra</u> |
| <u>Número de Piezas Dentales x Cliente</u> | <u>32 piezas</u> | |
| <u>Número de Anteojos proporcionados x Cliente</u> | <u>1 al año</u> | |
| <u>Forma de Pago</u> | <u>Transferencia electrónica, depósitos bancarios y pagos con tarjeta</u> | <u>Dentegra no recibe dinero en efectivo</u> <u>Lo anterior de acuerdo con el Procedimiento de Cobranza Negocio Tradicional de Dentegra</u> |
| <u>Seguros Individuales</u> | <u>Prima Anual menor a \$2,500 dólares de los Estados Unidos de América</u> | |

El Esquema Simplificado o Régimen Simplificado aplicará para todos aquellos negocios de Dentegra cuya prima anual sea menor a los dos mil quinientos dólares o se encuentre entre los dos mil quinientos y siete mil quinientos dólares de los Estados Unidos de América, aun cuando su contratación se realice por medios electrónicos.

Derivado de lo anterior es que, Dentegra establece de manera enunciativa más no limitativa, que:

- 4.2.7.1.1.** Los seguros individuales contratados en Dentegra por sus características y en especial porque la prima anual de estos seguros es menor a los dos mil quinientos dólares de los Estados Unidos de América, se registrarán bajo un Esquema Simplificado o Régimen Simplificado, debiendo observar lo que se indica al respecto en el escenario II del Capítulo 4.2.6 anterior. En caso de que el monto de la prima anual llegará a variar y siempre y cuando la prima anual se encuentre entre los dos mil quinientos y siete mil quinientos dólares, se seguirán rigiendo bajo un Esquema Simplificado o Régimen Simplificado, solo que deberán observar en este caso lo correspondiente al escenario I del Capítulo 4.2.6 anterior.
- 4.2.7.1.2.** En el caso de los seguros colectivos, Dentegra en apegará a lo establecido en la Disposición Séptima de las Disposiciones Generales, es decir, utilizará un Esquema Simplificado o Régimen Simplificado para los Beneficiarios de la póliza colectiva. El Contratante de la Póliza quién es el que paga la prima correspondiente, será quién deba identificarse.

| | | | |
|---|---|--|------------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">24/52</p> |
| | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

4.2.7.1.3. Dentegra cuenta con los medios necesarios para monitorear el comportamiento transaccional de las Operaciones que hayan adoptado el Esquema Simplificado o Régimen Simplificado, debiéndose apegar a lo establecido en el Capítulo 4.3 “Política y Lineamientos de Conocimiento del Cliente”, subsección 4.3.1 “Seguimiento de Operaciones”, 4.3.2 “Conocimiento del Perfil Transaccional del Cliente” y 4.3.3 “Supuestos en que las Operaciones se Aparten del Perfil Transaccional”, de este Manual PLD.

El área de Emisión de Dentegra deberá notificar al Oficial de Cumplimiento y éste a su vez al Comité, cualquier variación sobre la prima reportada.

4.2.7.1.4. El Oficial de Cumplimiento durante el último trimestre de cada año, someterá a la aprobación del Comité la consideración de continuar aplicando un Esquema Simplificado o Régimen Simplificado para la identificación y conocimiento del Cliente; y

4.2.7.1.5. Aquellas Operaciones que Dentegra celebren por un medio distinto al presencial y que su prima anual sea menor a los dos mil quinientos dólares o se encuentre entre los dos mil quinientos y siete mil quinientos dólares de los Estados Unidos de América, podrán utilizar el Esquema Simplificado o Régimen Simplificado.

Dentegra cuenta con la infraestructura para celebrar Operaciones por un medio distinto al presencial, tales como de manera enunciativa más no limitativa las llamadas Operaciones electrónicas que autoriza y regula la LISF y la CUSF.

El monitoreo transaccional de las Operaciones aquí señaladas y que son las que se celebren por un medio distinto al presencial, se apegará a lo señalado en la subsección 4.2.7.1.3 anterior.

4.3. Capítulo III. Política y Lineamientos de Conocimiento del Cliente


4.3.1. Seguimiento de Operaciones

Dentegra realizará el seguimiento de operaciones realizadas por sus Clientes, a través de sus sistemas, a efecto de que se motive el análisis de las operaciones y se coordinen las actividades de seguimiento o investigación que en su caso se precisen, para contar con los elementos para someter las mismas a consideración del Comité, el cual dictaminará y en caso de que proceda, se realizará el reporte de Operación Inusual, o Interna Preocupante según proceda (Ver: Diagrama “Reporte de Operaciones Inusuales e Internas Preocupantes”).

Cuentas concentradoras de las cuales **Dentegra** sea titular, y se utilicen para el pago de productos ofrecidos por la misma (Ver: Diagrama de Proceso de Revisión de Operaciones para Depósitos en Efectivo).

4.3.1.1. Seguimiento de Operaciones ante dudas del comportamiento transaccional

Cuando surjan dudas acerca del comportamiento transaccional del Cliente, adicionalmente, se llevará a cabo un seguimiento o monitoreo de la o las operaciones que los Clientes realicen, a través de los

| | | | | |
|---|---|--|--|------------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">25/52</p> |
| | | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

registros y control de pagos que incluye las de cuentas concentradoras de las cuales **Dentegra** es titular, con el fin de analizar las operaciones en las que el comportamiento transaccional genere dudas y que se hubieran detectado estas por las alertas del sistema o cualquier otro medio y por las que se motive su análisis, para en su caso, el Oficial de Cumplimiento las someta a consideración del Comité con los resultados de dicho análisis, quien deberá dictaminar y en el evento de que así proceda, ordenará el envío de reporte de Operación Inusual o Interna Preocupante correspondiente.

4.3.1.2. Seguimiento de Operaciones ante dudas de datos y documentos aportados por el Cliente

Cuando surjan dudas acerca de la veracidad o autenticidad de los datos o documentos proporcionados por el Cliente para efectos de su identificación, se motivará el seguimiento o monitoreo de la transaccionalidad histórica ejecutada, procurando verificar, en su caso, si la información simplemente cambió y si el Cliente no avisó, en cuyo caso se procederá a actualizarla en los sistemas y/o registros de **Dentegra**, si no se puede verificar la información con el Cliente y existiera información que no concuerda con la realidad o existieran dudas, se deberá analizar la transaccionalidad histórica ejecutada del Cliente y someterla a consideración del Comité, quien en su caso, la dictaminará y ordenará el reporte de Operación Inusual, si lo hubiera (Anexo I).


4.3.2. Conocimiento del Perfil Transaccional del Cliente

El perfil transaccional inicial del Cliente, se genera con la información que a través del Formato de Identificación del Cliente, o en su caso Formato de Identificación del Cliente de Alto Riesgo, utilizados por **Dentegra** el mismo Cliente proporciona al inicio de la relación comercial y con antelación a la ejecución de operaciones, entre la que se encuentra la correspondiente a los montos de la prima que conforme a la forma de pago (mensualmente o trimestralmente o semestralmente o anual) éste haya elegido, con esta información, más la relacionada con su ubicación, giro, etc.

El perfil transaccional histórico del Cliente, se genera considerando el monto de las primas, el número, tipo, naturaleza y frecuencia de las operaciones históricas ejecutadas por cada uno de los Clientes.

Dentegra no cuenta con productos de inversión y reconoce que las únicas maneras que pueden existir para que sea utilizada para el lavado de dinero son:

- 1) A través de las personas que intenten contratar sus productos de seguros a cuenta de un tercero y no tenga relación alguna con el propietario real.
Para efecto de prevenir que un Cliente actúe a nombre de un tercero, sin que tenga relación alguna con el propietario real, **Dentegra** integrará a su formato de solicitud del seguro individual la declaratoria contenida en las nuevas disposiciones para prevenir el lavado de dinero y exigirá que el Cliente proporcione información relacionada con el tercero por el que actúa en la contratación del seguro. Los casos con sospechas o dudas serán reportados el Oficial de Cumplimiento para su presentación ante el Comité

| | | | | |
|---|---|--|------------------------------------|--|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> | |
| | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">26/52</p> | |
| | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | | |

En el caso de que se detecte una operación inusual urgente el Oficial de Cumplimiento, convocará a una sesión extraordinaria a los miembros del Comité.

Cuando no sea posible convocar al Comité, el Oficial de Cumplimiento le dará a dicha operación la calidad de urgente y previa autorización de por lo menos uno de los miembros del Comité, se reportará la operación Inusual y/o Preocupante, posteriormente la reportará al Comité de **Dentegra**.

4.3.3. Supuestos en que las Operaciones se Aparten del Perfil Transaccional


Se considera que las operaciones de un Cliente se apartan de su perfil transaccional cuando:

- Se presenta una variación del 50% adicional en la frecuencia y número de operaciones ejecutadas por el Cliente contra las que éste ha ejecutado. Cuando el Cliente pertenece a un grupo empresarial se considerará como parámetro de referencia las operaciones de todo el grupo de empresas al que pertenece siempre y cuando los movimientos no excedan de \$50,000 (Cincuenta mil pesos 00/100) Moneda Nacional.
- 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 se justifica con la actividad o giro que desarrolla el Cliente, o con su actividad preponderante.
- Cuando se presente solicitudes de cambios de forma de pago, cambios de planes de seguro de mayor a menor, cancelaciones de pólizas y cualquier otro movimiento a la póliza que traiga consigo devolución de primas pagadas.

Como parte de la investigación del perfil transaccional, cuando exista una variación del 50% de la prima pagada inicial, el Oficial de Cumplimiento solicitará una carta firmada por el agente, corredor o Cliente, en hoja membretada, salvo que no cuente con ella, en la cual se explique el movimiento solicitado, así como las razones que generaron el mismo. Con dicha explicación, el Oficial de Cumplimiento podrá tomar la decisión de autorizar el movimiento o, en su caso, someterlo a consideración del Comité cuando considere que la explicación no es lo suficientemente clara o exista un riesgo. En cualquier supuesto, el Oficial de Cumplimiento deberá notificar al Comité la decisión tomada así como el análisis e investigación realizada.

Dentegra tendrá una mecánica de alertas en sus procesos y sistemas para las siguientes transacciones:

1. **Ocupación, Actividad o Giro del Cliente:** Se marcarán los giros de alto riesgo en el catálogo de giros de **Dentegra**, al capturarse un giro clasificado como de Alto Riesgo se generará un aviso en el sistema.
2. **Ubicación Geográfica:** Se generará una alerta en caso de que el país de origen del Cliente coincida con la lista de países o territorios que dé a conocer la SHCP a través de la CNSF, como aquéllos

| | | | | |
|---|---|--|--|------------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">27/52</p> |
| | | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

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.

3. **Personas Reportadas:** **Dentegra** ha elaborado sus propias listas de personas que pudiesen ser considerados como Personas Políticamente Expuestas, así como, las listas oficialmente reconocidas y reportadas por la CNSF y que en su oportunidad fueron emitidas por organismos internacionales o autoridades de otros países, relacionadas con personas vinculadas con el terrorismo o su financiamiento, o con otras actividades ilegales.

Con base en las citadas listas, el proceso y sistema comparará el nombre del Cliente y la base de asegurados generando un aviso en caso de coincidencia, en virtud del cual se enviará un correo interno al Oficial de Cumplimiento adjuntando toda la información del caso para confirmar su procedencia y en su caso el reporte deberá ser remitido a la CNSF dentro de las 24 horas contadas a partir de que **Dentegra**, conozca dicha información y en el formato de reporte de Operación Inusual, en la columna de descripción de la Operación, se insertará la leyenda “Reporte de 24 horas”.

4. Clientes que generen dudas acerca de la veracidad o exactitud de los datos o documentos proporcionados por el propio Cliente.


En estos casos **Dentegra** no emitirá la póliza solicitada, se turnará el caso al oficial de Cumplimiento para investigar el caso con el apoyo del conducto de ventas, realizará el análisis y conclusión del caso, mismo que se presentará ante el Comité para determinar su procedencia.

Los Agentes de seguros deberán de motivar la aplicación de la política de conocimiento del Cliente con motivo de su actuación en la actividad de intermediación. Para tales efectos **Dentegra** determinará el contenido que sobre la Política de Identificación y Conocimiento del Cliente se pondrá a disposición de los mismos para el cumplimiento de la Identificación y Conocimiento del Cliente.

5. **Dentegra** cuenta con un proceso para revisar las operaciones de depósitos en efectivo con la finalidad de identificar las posibles Operaciones Relevantes que pudieran suscitarse en el curso de la operación.

4.3.4. Clasificación de Clientes en Grados de Riesgo

Dentegra, para determinar el Grado de Riesgo Transaccional, en que deba ubicarse a cada uno de sus Clientes, **Dentegra** toma en cuenta como criterios; profesión, actividad o giro del negocio, el lugar de residencia y los instrumentos de pago que utiliza. Los criterios y parámetros para su clasificación conforme a ubicación geográfica y/o actividad y/o giro del negocio y/o personal reportado como sospechoso de Lavado de Dinero o financiamiento al Terrorismo por la CNSF, se encuentran detallados en el presente manual.

| | | | |
|---|---|--|------------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">28/52</p> |
| | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

Dentegra no maneja seguros con componente de ahorro e inversión, por lo que se omitirán las disposiciones legales encaminadas a regular este tipo de producto y su operación; Los productos que comercializa son seguros dentales y de visión, por lo tanto, clasificará a sus Cliente al inicio de la relación comercial, considerando el grado de riesgo que represente su actividad, ocupación o giro del negocio, así como su ubicación geográfica tomando como referencia los países y las listas de personas políticamente expuestos y/o con sospecha de realizar actividades de Lavado de Dinero y/o financiar el terrorismo, ambos reportados por la CNSF. De esta manera los Clientes serán clasificados en:


1. Bajo Riesgo.
2. Alto Riesgo.

Cuando se clasifique a algún Cliente como de Alto Riesgo, se deberá recabar mayor información sobre su actividad preponderante, dado que incluso se debe considerar el grado de riesgo transaccional que representa el Cliente; así, si el grado de riesgo es mayor, se deberá realizar una supervisión más estricta a su comportamiento transaccional.

También se debe tomar en consideración si el Cliente se ubica como Persona Políticamente Expuesta Extranjera o, es un Cliente “NO RESIDENTE” en territorio Nacional, pues por Norma son Clientes de Alto Riesgo y; en tal nivel debe recabarse de éstas, las razones por las que han elegido celebrar un contrato y operación en territorio nacional, así como cualquier intimidación o soborno que cualquier Cliente intente realizar, la desviación de su perfil transaccional histórico, en unión con otros factores o criterios que a continuación se detallan:

- Cuando se presente una situación particular de algún Cliente previamente al inicio de la relación comercial o bien, cuando se genere por su operación, el que se le clasifique o reclasificara para ubicarle como alto riesgo, se solicitará la aprobación de la celebración del contrato o de la operación, incluso para mantener o continuar la relación comercial, lo cual quedará escrito o en forma electrónica constando el nombre o puesto de quien autoriza.
- El empleado o directivo que detecte que algún Cliente o contrato pueda generar un Alto Riesgo para **Dentegra**, deberá obtener la correspondiente aprobación por escrito o electrónica de la Dirección General y en su ausencia de la Directora de Administración y Finanzas o, del Responsable de Administración de Riesgos y Control Interno, y se tiene el deber de hacer del conocimiento del Oficial de Cumplimiento dicha operativa, inclusive dicha celebración del contrato u operación, con la finalidad de dar en su caso, oportuno seguimiento y monitoreo a la operación. La comunicación con el Oficial de Cumplimiento se realizará por escrito a través del correo electrónico (Ver Diagrama: Reporte y autorización de cliente de Alto Riesgo).

Cuando existan movimientos, actividades o comportamientos por parte de un Cliente de Alto Riesgo, que se pueda considerar como comportamiento inusual o que genere la devolución de más del 50% de la prima inicial pagada, el Oficial de Cumplimiento solicitará una carta firmada por el Agente, corredor o Cliente, en hoja membretada, salvo que no cuente con ella, en la cual se explique el movimiento solicitado, así como las razones que generaron el mismo. Con dicha explicación, el Oficial de

| | | | |
|---|---|--|------------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">29/52</p> |
| | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

Cumplimiento podrá tomar la decisión de autorizar el movimiento o, en su caso, someterlo a consideración del Comité cuando considere que la explicación no es lo suficientemente clara o exista un riesgo. En cualquier supuesto, el Oficial de Cumplimiento deberá notificar al Comité la decisión tomada así como el análisis e investigación realizada.


4.3.4.1. Modificación del Grado de Riesgo

Para considerar una reclasificación de grado de riesgo de algún Cliente, **Dentegra** tomará en consideración las siguientes causas, siempre que no sean justificadas:

- Clientes que presentan desviaciones significativas (reiteradas) entre su comportamiento transaccional histórico ejecutado y su perfil transaccional inicial, por lo que después de realizar las evaluaciones de transaccionalidad por semestres, resulta necesario reclasificar su riesgo inicial.
- Cuando se detecten cambios significativos en el comportamiento transaccional histórico ejecutado, y habitual del Cliente, sin que exista causa justificada para ello.
- Cuando surjan dudas acerca de la veracidad o exactitud de los datos o documentos proporcionados por el propio Cliente.

El Área de Administración Integral de Riesgos en coordinación con el Oficial de Cumplimiento o quien el Comité faculte para ello, adoptará las siguientes medidas cuando reclasifique a un Cliente en grado de riesgo alto:

- Verificar que los datos y documentos se encuentren actualizados y en su caso, solicitar su actualización.
- Evaluar las desviaciones en comparación con el perfil transaccional inicial para determinar si es necesario o no modificar dicho perfil.
- Motivar la aplicación de cuestionarios, para obtener información sobre el origen y destino de los recursos y las actividades y operaciones ejecutadas o que se pretendan ejecutar. Estos cuestionarios se aplicarán de manera personal al Cliente, en la medida en que ello fuera posible para incluso motivar así la visita al domicilio del Cliente que permita conocer información derivada de esta, y ante la imposibilidad material de su aplicación se dará conocimiento al Oficial de Cumplimiento.
- Clasificar al Cliente en un grado de riesgo mayor al que inicialmente se le había dado.
- Realizar el seguimiento de operaciones de los Cliente que se reclasificaron en Alto Riesgo para efectos de realizar una supervisión más estricta de su transaccionalidad, con la finalidad de ubicar operaciones de alto riesgo, sobre de las cuales se adoptarán las medidas materialmente posibles y razonables para conocer los antecedentes de dichas operaciones.

| | | | |
|---|---|--|------------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">30/52</p> |
| | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

4.3.4.2. Evaluaciones para Reclasificar al Cliente en Grado de Riesgo

Se llevarán a cabo dos evaluaciones de la transaccionalidad ejecutada anualmente, las cuales coadyuvarán al análisis del perfil transaccional y, en caso de ser necesario, modificará el perfil transaccional del Cliente, o bien, reclasificará al Cliente en grado de riesgo, diferente al considerado.

La primera evaluación se realizará transcurridos los primeros 6 meses de iniciada la relación comercial con el Cliente con **Dentegra**, y la segunda evaluación una vez transcurridos los 6 meses subsecuentes y se efectuará de la siguiente manera:

El Oficial de Cumplimiento en coordinación con el responsable del Área de Administración Integral de Riesgos, darán seguimiento a los movimientos realizados en las pólizas contratadas por Cliente de Alto Riesgo, ejemplo: movimientos a la(s) póliza(s), nuevas contrataciones de seguros, seguimiento a pagos (frecuencia y forma) en forma semestral y anualmente verificarán que los expedientes de identificación de los Clientes clasificados como de Alto Riesgo cuenten con todos los datos y documentos, así como que los mismos se encuentren actualizados.

La parte correspondiente a devoluciones de primas serán constantemente revisadas a través del sistema de alarmas descrito en el numeral 2 del inciso B de la página 20.


4.3.4.3. Visita a domicilio y aplicación de Cuestionarios de Identificación

Se motivará cuando el Comité así lo determine, en virtud del análisis de la transaccionalidad del Cliente y del Grado de Riesgo en que se ha ubicado al Cliente, ya sea directamente por empleados de **Dentegra** o, en su caso, a través de los intermediarios de ventas con los que tiene celebrado un contrato, realizará una visita al domicilio aportado por el Cliente a fin de aplicar un cuestionario de identificación que permita obtener mayor información sobre el origen de los recursos de las Operaciones que realiza o que pretende llevar a cabo dicho Cliente y para efectos de actualizar su información, a excepción de los Cliente **NO** residentes en Territorio Nacional. Estas visitas deberán realizarse ante Cliente de Alto Riesgo.

El resultado de la citada visita, cuyo objeto entre otros será corroborar los datos y documentos de identificación proporcionados por el Cliente, para la integración y actualización del expediente; y los resultados del cuestionario aplicado, se incorporarán al expediente de identificación del Cliente.

4.3.4.4. Riesgo Transaccional

La ubicación de riesgo transaccional determinado por el giro del Cliente motivará el que se profundice en la actividad preponderante que ejecuta el Cliente, así a mayor sea el grado de riesgo transaccional, mayor información se deberá de recabar sobre la actividad preponderante e incluso en la medida en que este riesgo transaccional se incrementa, la supervisión /seguimiento del comportamiento transaccional debe incluso incrementarse. La ubicación del riesgo transaccional parte


| | | | | |
|---|---|--|--|------------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">31/52</p> |
| | | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

del alertamiento del giro u ocupación declarada históricamente por el sistema y la declaración del Contratante en el Formato de Identificación del Cliente.

4.3.5. Identificación de posibles Operaciones Inusuales

Para efectos de determinar si una Operación es Inusual, **Dentegra** considerará, entre otras, las siguientes circunstancias, que pueden llegar a presentarse en forma aislada o conjunta y en consideración a la información con la que cuenta:

- I. Las condiciones específicas de cada uno de los Clientes, como son, entre otras, sus antecedentes, el grado de Riesgo en que lo haya clasificado, así como su ocupación, profesión, actividad, giro del negocio u objeto social correspondiente;
- II. Los tipos, montos, frecuencia y naturaleza de las Operaciones que comúnmente realicen sus Clientes, la relación que guarden con los antecedentes y la actividad económica conocida de ellos;
- III. Las Operaciones realizadas por un mismo Cliente, siempre que las mismas no correspondan a su perfil transaccional o que se pueda inferir que se fraccionan para evitar ser detectadas por **Dentegra**;
- IV. Operaciones incongruentes con los usos y prácticas de seguros;
- V. Cuando los Clientes se nieguen a proporcionar los datos o documentos de identificación, o cuando se detecte que presentan información que pudiera ser apócrifa o datos que pudieran ser falsos;
- VI. Cuando los Clientes intenten sobornar, persuadir o intimidar al personal de **Dentegra**, con el propósito de lograr su cooperación para realizar actividades u Operaciones Inusuales o se contravengan las presentes Disposiciones, otras normas legales o las políticas, criterios, medidas y procedimientos de **Dentegra** en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo;
- VII. Cuando los Clientes pretendan evadir los parámetros con que cuentan **Dentegra** para reportar las Operaciones Relevantes o Inusuales;
- VIII. Cuando se presenten indicios o hechos extraordinarios respecto de los cuales **Dentegra** no cuente con una explicación, que den lugar a cualquier tipo de suspicacia sobre el origen, manejo o destino de los recursos utilizados en las Operaciones respectivas, o cuando existan sospechas de que dichos indicios o hechos pudieran estar relacionados con actos, omisiones u Operaciones que pudieran favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para la comisión de los delitos previstos en los artículos 139 o 148 Bis del Código Penal Federal, o que pudiesen ubicarse en los supuestos del artículo 400 Bis del mismo ordenamiento legal;

| | | | | |
|---|---|--|--|------------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">32/52</p> |
| | | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

- IX. Cuando las Operaciones que los Clientes pretendan realizar involucren países o jurisdicciones que:
 - a. La legislación mexicana considera que aplican regímenes fiscales preferentes, o;
 - b. A juicio de las autoridades mexicanas, organismos internacionales o agrupaciones intergubernamentales en materia de prevención de operaciones con recursos de procedencia ilícita o financiamiento al terrorismo de los que México sea miembro, no cuenten con medidas para prevenir, detectar y combatir dichas operaciones, o bien, cuando la aplicación de dichas medidas sea deficiente.

- X. Cuando se presuma o existan dudas de que un Cliente opera en beneficio, por encargo o a cuenta de un tercero, sin que lo haya declarado a **Dentegra**;

- XI. Las condiciones bajo las cuales operan otros Clientes que hayan señalado dedicarse a la misma actividad, profesión o giro mercantil, o tener el mismo objeto social;

- XII. El tipo de riesgo que se constituye como base del contrato del Cliente, la realización del riesgo, o la liquidación del siniestro;

- XIII. Las diversas operaciones correspondientes a primas. Cabe hacer mención que **Dentegra** no maneja productos de seguros con componentes de inversión ni planes que manejen aportaciones adicionales, montos o cualquier otro similar para ahorro e inversión, por lo que tan solo considerará el comportamiento de la prima pagada en efectivo por el Cliente a través de todas sus pólizas y adicionalmente verificará que sumadas estas son iguales o exceden el equivalente a \$10,000 dólares de los Estados Unidos de América, dentro de un mes calendario, esto con el fin de determinar las operaciones relevantes;


- XIV. Solicitud de una póliza por parte de una persona que desea tener el carácter de Cliente, desde una plaza distinta, donde una póliza similar puede ser conseguida;

- XV. La terminación o cancelación anticipada de un contrato u Operación, especialmente si ello ocasiona una pérdida y si la devolución del dinero es solicitada en efectivo o a nombre de un tercero;

- XVI. La transferencia del beneficio de una póliza a una tercera persona aparentemente no relacionada;

- XVII. Cambios de Plan: Todos los cambios de plan que generen una devolución de prima al contratante o intermediario de ventas.

- XVIII. Esquema de Administración de Fondos (Cash-Flow). El intento de dar más recursos que los necesarios al fondo en administración de manera que posteriormente haya una devolución considerable de esos recursos. Para lo anterior **Dentegra** calcula el monto del fondo en

| | | | | |
|---|---|--|--|------------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">33/52</p> |
| | | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

administración de acuerdo a la siniestralidad esperada y a la periodicidad de restitución de dicho fondo.

- XIX. Cambios en forma de pago: Pólizas ya pagadas en las que se solicite un cambio de forma de pago de mayor a menor plazo y se solicite la devolución de la prima pagada.
- XX. Intento de usar un cheque emitido por una tercera persona para adquirir una póliza;
- XXI. Cuando una persona que desea tener el carácter de Cliente muestra poco interés por el costo de la póliza, pero mucho más interés en la terminación anticipada del Contrato, y
- XXII. Cuando el contratante o Asegurado se niegue a proveer la información y documentación requerida para celebrar una Operación, proveyendo información mínima, ficticia o que sea muy difícil verificar.
- XXIII. Para facilitar el proceso de Identificación de operaciones Inusuales, la SHCP debe asesorar regularmente a las aseguradoras y proporcionar a estas guías, información y tipologías para la detección de operaciones, esto es las Aseguradoras deben considerar las guías elaboradas por la SHCP y Organismos Internacionales y Agrupaciones Intergubernamentales, en materia de prevención y combate que la propia SHCP proporcione.

Dentegra, cuenta con una funcionalidad dentro su sistema operativo que genera alarmas de localización en los siguientes supuestos:


- Giros de Alto Riesgo.
- Ubicación Geográfica de Riesgo reportada por la CNSF.
- Personal con sospecha de Lavado de Dinero y financiamiento al Terrorismo, Personal Políticamente Expuesto, reportados por la CNSF.

4.3.6. Agrupación de operaciones

4.3.6.1. Seguimiento, Agrupación, Registro y Escalamiento de Operaciones en Efectivo y/o Cheques de Viajero

Considerando que **Dentegra** por política, no acepta pago de primas en efectivo directamente en sus instalaciones, el seguimiento de pago se enfocará a los depósitos bancarios en efectivo o en su caso cheques de viajero que realicen sus Clientes para el pago de primas de seguros, en las distintas instituciones bancarias en las que **Dentegra** tiene sus cuentas; el criterio establecido para dar seguimiento a las operaciones en efectivo es el siguiente:

- a. En moneda extranjera o con cheques de viajero, por montos iguales o superiores a **500 dólares** de los Estados Unidos de América o su equivalente en la moneda extranjera de que se trate.

| | | | | |
|---|---|--|--|------------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">34/52</p> |
| | | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

b. Con pesos de los Estados Unidos Mexicanos que, en lo individual, los Cliente depositen por montos superiores a **\$300,000** cuando sean personas físicas, o

c. Montos superiores a **\$500,000** tratándose de personas morales.

Dentegra, cuenta con los siguientes mecanismos:

1. Agrupará las Operaciones a que se refieren los párrafos anteriores por Cliente y por mes transcurrido con el fin de dar el seguimiento antes indicado.
2. Llevará un registro de los Clientes que realicen dichas Operaciones, ubicando y agrupando la transaccionalidad ejecutada para, en su caso, someterla al Comité quien dictaminará si se deben o no emitir los reportes correspondientes.
3. El registro citado en el numeral anterior, tendrá también como objeto el de identificar a los Cliente que ejecutaron tales operaciones; la transaccionalidad misma, así como que **Dentegra** cuenta con los elementos para, en su caso, sustentar los reportes a la autoridad.


Se establecerán mecanismos de escalamiento de aprobación de operaciones al interior de **Dentegra**, que aplicarán tan solo para las operaciones en efectivo que realicen nuestros Cliente bajo los siguientes supuestos:

- a) Persona Física –Con cualquier tipo de moneda de curso legal, por montos superiores a **USD \$10,000 de los Estados Unidos de América o su equivalente en cualquier moneda de curso legal de cualquier país.**
- b) Persona Física –Con moneda Nacional, por montos **superiores a \$300,000 MN por operación.**
- c) Personas Morales –Con monedas extranjeras de curso legal por montos superiores a **USD \$50,000 de los Estados Unidos de América o en Moneda Nacional por montos superiores a \$500,000 MN. por operación.**

En cualquiera de los casos antes señalados, se deberá obtener la aprobación de un nivel Gerencial y quien apruebe deberá enterar de dicha operación al Oficial de Cumplimiento, a través del correo electrónico interno denominado “Reporta”.

4.3.6.2. Seguimiento más Estricto y Agrupación de Operaciones en Efectivo

Respecto de aquellos Cliente que realicen operaciones en efectivo cuyo monto acumulado durante un mes calendario sea igual o superior a un **millón de pesos** en tal periodo o bien igual o superior a **100,000 dólares de los Estados Unidos de América** o su equivalente en cualquier moneda extranjera, durante un mes calendario **Dentegra** efectuará mensualmente el proceso llamado “Operaciones en Efectivo” (Ver Diagrama: Reporte de Operaciones Inusuales y Preocupantes Internas), con el mecanismo para la ejecución del seguimiento y agrupación de operaciones,

| | | | | |
|---|---|--|--|------------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">35/52</p> |
| | | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

considerando los elementos, para motivar el análisis de la transaccionalidad ejecutada, y a su vez facilitar que se lleve el registro de estos Clientes y aplicará un escalamiento de aprobación de operaciones y del agrupamiento y seguimiento de operaciones en los supuestos previstos en este documento, el cual contendrá lo siguiente:

- i. En caso de que el Cliente sea persona física:
 - a. Nombre completo, sin abreviaturas
 - b. País de nacimiento
 - c. Nacionalidad
 - d. Fecha de nacimiento
 - e. Ocupación
 - f. Domicilio particular
 - g. Correo electrónico en su caso.
 - h. CURP, cuando se cuente con ella.

- ii. En caso de que el Cliente sea persona moral:
 - a. Denominación o razón social
 - b. Cédula de Identificación Fiscal (con homoclave)
 - c. Número de serie de la Firma Electrónica Avanzada, cuando cuente con ella
 - d. Actividad, objeto social o giro del negocio
 - e. Domicilio
 - f. Teléfono del Domicilio
 - g. Nacionalidad
 - h. Fecha de Constitución
 - i. Folio Mercantil
 - j. Nombre completo con Apellidos, del Administrador o Administradores.


- iii. Fecha y monto de cada una de las operaciones que haya realizado el Cliente, de que se trate, que se deban contabilizar para la acumulación.

- iv. Sucursal, plaza u oficina de **Dentegra** en la que se haya llevado a cabo cada una de las Operaciones señaladas (si la operación se realizó en una cuenta concentradora no será necesario tal registro).


Dentegra conservará la información contemplada en este apartado para proporcionarla, si así lo requiriera a la SCHP y/o la CNSF, en requerimiento debidamente fundado y motivado.

4.3.7. Criterios para Clasificar a un Cliente como de Alto Riesgo

- Si el Cliente es una Persona Políticamente Expuesta Extranjera.
- Clientes no residentes (inmigrados o inmigrantes).

| | | | |
|---|--|---|-----------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">36/52</p> |
| | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

- Clientes que presenten desviación transaccional significativa, entre su comportamiento transaccional histórico y su perfil transaccional inicial, cuando la relación con el Cliente tenga una antigüedad menor a un año.
- Clientes que presenten desviación transaccional significativa entre su comportamiento transaccional actual y su perfil transaccional histórico ejecutado, considerando en particular, cuando la relación con el Cliente tenga una antigüedad mayor a un año.
- Cliente que realiza operaciones individuales de liquidación de primas, en efectivo por montos iguales o mayores a 300 mil pesos para persona física y 500 mil pesos para personas morales, ello cuando la ocupación o actividad declaradas, no justifique tales operaciones en efectivo.
- Clientes considerados como **Personas Políticamente Expuestas Nacionales**, que hubieran operado montos acumulados en efectivo, en un mes transcurrido, **iguales o superiores a un millón de pesos** y que después del análisis de su comportamiento transaccional se detecte contraposición entre este y su actividad, profesión o giro; y tratándose de personas políticamente expuestas, cuando hubiera contradicción entre la transaccionalidad ejecutada y las funciones que desempeñan, cargo público (nivel jerárquico) que ocupa y/o responsabilidad asignada al mismo.
- Personas **Políticamente Expuestas Extranjeras**, considerando su operativa ejecutada, y si este no proporciona los motivos que tuvo para celebrar su contrato en territorio nacional.
- **Personas físicas o morales, que aparecen en listados** como sujetos oficialmente designados, vinculados con la ejecución de actos u operaciones ilícitas (listados que se hayan dado a conocer por la Secretaría) y criminales que han sido ya sentenciados por delitos graves y cuya resolución se ha difundido en medios masivos de comunicación, al público en general o a los que acceda el público general. Ver el Diagrama de Seguimiento al Reporte de Individuos con Actividades Ilícitas.
- **Por ubicación Geográfica** el lugar de residencia o ubicación de la persona Física y/o Moral, **Dentegra** determinará los riesgos por ubicación geográfica tomando como base los países y ciudades reportados en los listados de la CNSF y que oficialmente están designados por sus vínculos con la ejecución de actos u operaciones ilícitas y terrorismo. Esta lista se mantendrá constantemente actualizada conforme se reciban los oficios y notificaciones oficiales de la SHCP a través de la CNSF. Asimismo, se mantendrá la lista con los países que a juicio de organismos internacionales de los cuales México sea miembro, no cuenten con medidas para prevenir, detectar y combatir operaciones con recursos de procedencia ilícita o financiamiento al terrorismo, o bien, la aplicación de dichas medidas sea deficiente
- Clientes que se les ha reportado por **Operaciones Inusuales** por y a partir de diversos criterios, tres veces dentro del periodo de un año.

| | | | | |
|---|---|--|--|------------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">37/52</p> |
| | | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

- Cuando se detecte que el **Cliente proporcionó información falsa** o documentación apócrifa respecto a su identificación o información relacionada con el conocimiento del Cliente, en particular por su actividad, ocupación y origen de los recursos.
- Cuando el Cliente **reiteradamente se niega a proporcionar datos o información** que permite actualizar y/o verificar su información o cuando el Cliente se niegue a aportar información relativa a la identificación del detentador del control, en el caso de personas morales.

4.3.7.1. Clientes que Dentegra no aceptará.


- Personas de dudosa reputación y/o relacionadas con actividades ilícitas o giros negros.
- Cuando no sean plenamente identificados los titulares, cotitulares y terceros autorizados, así como sus actividades y/o procedencia de recursos.
- Clientes que no proporcionen información respecto a su actividad, origen de recursos, etc.
- Que hayan proporcionado documentación y/o información falsa.
- Personas reportadas por la Autoridad con sospechoso de participar en actividades Ilícitas y/o Financiamiento al Terrorismo.

Si alguna de las situaciones mencionadas anteriormente ocurriera con un Cliente del que ya se tiene una relación de negocio se debe reportar al Comité para determinar su procedencia y continuidad.

4.3.7.2. Actividades, ocupaciones o giros de Negocios clasificados de Alto Riesgo

Aquellas cuando el Cliente persona moral o física declare tener como profesión, actividad o giro de negocio u origen de recursos las que se enlistan a continuación:

- Entidades que prestan servicios financieros alternativos;
- Transmisores o dispersores de fondos;
- Pirámides y prestamistas;
- Centros cambiarios y casas de cambio
- Organizaciones de caridad;
- Casinos, loterías y otros juegos de azar;
- Centros nocturnos;
- Comercios de antigüedades y objetos de arte;
- Comercio en joyas, piedras y metales preciosos;
- Producción, comercio y distribución de armas y otros productos militares;
- Agentes Aduanales;
- Operaciones que se realicen por personas políticamente expuestas extranjeras y Cliente no residentes en el país y conocer las razones por las cuales ha elegido celebrar un contrato en territorio nacional.
- Comercialización de vehículos importados.
- Compra venta de autos usados.
- Blindaje de Muebles o inmuebles.

| | | | |
|---|---|--|------------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">38/52</p> |
| | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

- Comercialización de aeronaves o embarcaciones.

En caso de que **Dentegra** acepte realizar operaciones de seguros con Clientes que realicen las actividades o giros de negocio de acuerdo a lo mencionado anteriormente, se deberá contar con la autorización del Oficial de Cumplimiento, quien deberá reportar en la sesión inmediata posterior al Comité sobre la aceptación de dicho Cliente, y al cual le serán aplicables las políticas dispuestas del presente manual referentes a Clientes de Alto Riesgo.

4.3.8. 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 al momento de la celebración del contrato, o cuando así lo notifique la SHCP a través de la CNSF, o por información aportada por entidades privadas precisando determinados cargos públicos.

4.3.8.1. Personas Políticamente Expuestas Nacionales.

Aquellas personas que desempeñan o hayan desempeñado alguna función pública destacada en el extranjero o en territorio nacional, pero siendo de nacionalidad mexicana. Ejemplo de personas políticamente expuestas:


- Presidente de la República;
- Gobernadores de los Estados y Jefe del Gobierno del Distrito Federal;
- Secretarios de Estado;
- Secretarios de Gobierno y de Finanzas de los Estados;
- Procurador General de la República y Procuradores de los Estados;
- Diputados Federales, Locales y Senadores;
- Presidente de los Partidos Políticos registrados ante el Instituto Federal Electoral (IFE);
- Ministros de la Suprema Corte de Justicia de la Nación;
- Presidentes Municipales;
- Directores Generales de empresas estatales y paraestatales.

4.3.8.2. Operaciones de Alto Riesgo realizadas por Personas Políticamente Expuestas Nacionales

Las operaciones ejecutadas por Personas Políticamente Expuestas Nacionales, se puede ubicar como de Alto Riesgo, en los siguientes casos:

- a. Las que se ejecuten involucrando Régimen Fiscales preferentes.
- b. Las que se ejecutan involucrando países no cooperantes.
- c. Las que se ejecuten por Personas Políticamente Expuestas Nacionales, que fueran clasificados como Clientes de Alto Riesgo, pues la operativa ejecutada de las Personas Políticamente Expuestas Nacionales, no guarda correspondencia con las funciones, nivel jerárquico y responsabilidad que tiene o tuvo el funcionario público.

4.3.8.3. Clasificación del Riesgo de las Personas Políticamente Expuestas Nacionales.

| | | | |
|---|---|--|------------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">39/52</p> |
| | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

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; pues para la ubicación en un nivel de riesgo se deberá además considerar el análisis y evaluación de la transaccionalidad histórica ejecutada, y si estas operaciones corresponden con las funciones, nivel jerárquico y responsabilidad asignada, al funcionario o Servidor Público.

4.3.8.4. Personas Políticamente Expuestas Extranjeras.

Aquellas personas que manifiesten desempeñar alguna función pública en el extranjero o en territorio nacional y que son de nacionalidad extranjera.

Se considerará Persona Políticamente Expuesta Extranjera, en tanto el Cliente permanece en el cargo o función pública que desarrolla.

La clasificación de las Personas Políticamente Expuestas Extranjeras podrá ser posterior al inicio de la relación comercial, cuando así lo manifieste el propio Cliente, o bien, cuando se tenga indicio fundado de esta situación.


Cuando el Cliente deje de ser considerado personas Políticamente Expuesta, se dará a éste el tratamiento y seguimiento regular que se hace de aquellos Cliente que no tienen ésta clasificación.

4.3.8.5. Operaciones de Alto Riesgo realizadas por Personas Políticamente Expuestas Extranjeras

La clasificación de las operaciones ejecutadas, tratándose de Personas Políticamente Expuestas Extranjeras será de **Alto Riesgo**, por la actividad desarrollada o que se desarrolla por la personas (Función pública desarrollada), sin embargo, no por ello ésta será considerada necesariamente la transaccionalidad como operación(es) inusual(es) (lo cual acontece también con Personas Políticamente Expuestas Nacionales – donde su operativa por si misma por la calidad de Persona Políticamente Expuesta, no motiva el que se considere inusual) y sólo se deberá proceder a conocer, en la medida de lo posible, y a través de la aplicación de medidas razonables el origen de los recursos y se procurarán obtener datos y documentos respecto del cónyuge, y dependientes económicos del Cliente, así como información de las sociedades y asociaciones con las que este mantiene vínculos de tipo patrimonial, y la estructura corporativa y principales accionistas / pero este último elemento solo se debe obtener, en la medida de lo posible por la operación de Personas Morales que como Clientes se lleguen a ubicar en “ALTO RIESGO”.

4.3.8.6. Personas Asimiladas a las Políticamente Expuestas.

Son aquellas personas que manifiesten estar relacionadas con una Personas Políticamente Expuesta Nacional o Extranjera mediante los siguientes vínculos:

| | | | | |
|---|---|--|--|------------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">40/52</p> |
| | | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

- El cónyuge de la Persona políticamente expuesta.
- La Concubina.
- El Concubinario.
- Personas con las que cada Persona Políticamente Expuesta mantengan parentesco por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado ascendente.
- Las Sociedades o Personas Morales con las que mantenga vínculos patrimoniales.

Estos Clientes se clasificarán en nuestros sistemas como tales, a partir de la información aportada por los propios Clientes y los Intermediarios de Ventas, al referir a quienes se ubican como asimilados a Personas Políticamente Expuestas, y en estos casos **Dentegra** analizará periódicamente el detalle de la transaccionalidad de la Persona Políticamente Expuesta y sus asimilados sustentados en las pólizas que se tuviera suscritas con estos “asimilados” en su caso, en tanto se mantengan vigentes.

4.3.8.7. Aprobación de Personas Políticamente Expuestas de Alto Riesgo


Para determinar la procedencia de estos casos se seguirá el siguiente proceso:

- a. Nuestros sistemas que participan en la emisión generaran alertas por giro o actividad u ocupación, cuando se trate de personas políticamente expuestas Nacionales o Extranjeras.
- b. El responsable de la Emisión no podrá emitir la póliza del seguro, sin la autorización por escrito vía correo electrónico del Oficial de Cumplimiento.
- c. El Oficial de Cumplimiento con toda la información relacionada con la identificación del Cliente y el tipo de póliza y plan que desea adquirir podrá convocar a reunión del Comité y presentar el caso cuando lo considere necesario o esperará a la sesión siguiente del Comité.
- d. El Comité considerando las características de cada caso dictaminará su procedencia, entre las instancias están: a) aceptar al Cliente, b) condicionarlo a la entrega de más información y c) rechazar.
- e. Independientemente de cuál sea el resultado del dictamen la presentación del caso deberá constar en actas.
- f. El Oficial de Cumplimiento reportará el resultado al responsable de emisión para continuar con el trámite correspondiente.

4.3.8.8. Vigencia de la clasificación del cliente Persona Políticamente Expuesta

El Cliente que hubiese sido catalogado como Persona Políticamente Expuesta Nacional o Extranjera, lo continuará siendo para efectos de esta política, sólo durante el año siguiente a la fecha en que hay dejado su encargo o función pública.

En los casos en que una persona deje de reunir las características requeridas para ser considerada como una Personas Políticamente Expuesta Nacional o Extranjera dentro del año inmediato anterior a la fecha de la celebración del contrato, **Dentegra** la seguirá catalogando como tal, durante el año siguiente al inicio de la relación comercial.

| | | | | |
|---|---|--|--|------------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">41/52</p> |
| | | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

Cuando un Cliente deje de ser considerado Persona Políticamente Expuesta Nacional o Extranjera, se dará a éste el tratamiento y seguimiento regular que se hace a aquellos Clientes que nunca lo fueron.

4.3.9. Identificación y seguimiento de operaciones de Propietarios Reales


Cuando se cuente con información basada en indicios o hechos ciertos y objetivos acerca de que alguno de los Clientes de **Dentegra** actúa por cuenta de otra persona y no se hubiese declarado tal circunstancia, se deberá solicitar del Cliente que aporte la información que permita identificar al propietario real, de los recursos involucrados y se llevará a cabo un seguimiento de las operaciones que dichos Clientes hayan realizado; derivado de tal seguimiento se realizará el análisis y se someterá a consideración del Comité quien deberá dictaminar y, en el evento de que así proceda, ordenar el reporte de Operación Inusual correspondiente; de igual manera se verificará y solicitará la actualización de los datos y documentos de identificación del Cliente y de los que se obtengan del propietario real.

Una vez detectado al Propietario Real de los recursos involucrados en operaciones realizadas en productos de **Dentegra**, se deberá:

- Tratándose de Personas Morales, en la medida de lo posible se deberá conocer la estructura corporativa y los accionistas o socios que ejerzan el control sobre Cliente personas morales, así mismo se deben conocer estos elementos por Personas Morales que sean clasificadas como Clientes de Alto Riesgo, obteniendo y conservando en el expediente del Cliente, por lo menos los siguientes datos: denominación, nacionalidad, domicilio, objeto social, capital social y accionistas de las personas morales que conforman el Grupo Empresarial o, en su caso, los Grupos Empresariales que integran al Consorcio del que forme parte el Cliente.
- Identificar a quienes tengan el control de las Personas Morales que sean clasificadas como de Alto Riesgo, siempre que tengan un porcentaje igual o superior al 5% (cinco por ciento) del capital social.
- Recabar, cuando se presente a ejercer sus derechos, los mismos datos y documentos de identificación del Capítulo I, de los fideicomitentes, fideicomisarios, mandantes, comitentes o participantes cuya identidad era indeterminada al momento de suscribirse los fideicomisos, mandatos, comisiones o cualquier instrumento similar.

La obtención de información aquí señalada, no será obligatoria cuando la Persona Moral sea clasificada como de bajo riesgo y cuando las acciones representativas del capital social o títulos de crédito que representen dichas acciones de las Personas Morales, y se encuentren inscritas en el Registro Nacional de Valores.

4.3.10. Identificación de Centros Cambiarios, Casas de Cambio y negocios similares.

| | | | | |
|---|---|--|--|------------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">42/52</p> |
| | | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

Tratándose de Clientes que hubieran declarado tener actividad de Transmisores de Dinero o Centro Cambiario, Sofomes ENR (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., **Dentegra** 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.

Dentegra, deberá asentar en el expediente de identificación del Cliente que sea centro cambiario o transmisor de dinero, 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. **Dentegra** verificará el registro proporcionado en las páginas de los citados organismos.

4.3.11. Operaciones Inusuales.


4.3.11.1. Mecanismo para Elaborar el Reporte de Operaciones Inusuales.

Dentegra remitirá a la SHCP por conducto de la CNSF, los reportes de las Operaciones que el Comité hubiere dictaminado como Inusuales, a más tardar dentro de los 60 días naturales contados a partir de que se genere la alerta por sistema, modelo, proceso o por el empleado de **Dentegra**, 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, **Dentegra** describirá lo relativo a todas ellas en un solo reporte.

Cuando una Operación Relevante, reúna además las características para ser considerada como Operación Inusual, **Dentegra** 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, **Dentegra** 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

| | | | | |
|---|---|--|------------------------------------|--|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> | |
| | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">43/52</p> | |
| | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | | |

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, **Dentegra** 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 **Dentegra** 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, **Dentegra** 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 **Dentegra**, 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 deben aplicar la política de Conocimiento de Cliente, derivado de su actuación como intermediarios y a partir de esta, **Dentegra** 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.

4.3.11.2. Medidas para la Detección de Operaciones Inusuales

Para facilitar el proceso de ubicación de posibles Operaciones Inusuales, **Dentegra** 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.

| | | | | |
|---|---|--|--|------------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">44/52</p> |
| | | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

- 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.

4.3.11.3. 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 (Ver Diagrama: Reporte de Operaciones Inusuales e Internas Preocupantes).

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.

4.3.11.4. 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.

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.

| | | | | |
|---|-------------------------------------|--|----------------------|--------------|
|  | Manual de Procedimientos | Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas | | |
| Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente | | Fecha de Registro: | | Pág. |
| | | Original | Actualización | 45/52 |
| | | 12/2012 | 10/2018 | |

Para efectos de estar en posibilidad de realizar un reporte de este tipo, **Dentegra** 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 **Dentegra** de acuerdo con lo convenido con sus Clientes (Disp. 31).

Los Agentes de seguros están obligados con **Dentegra** 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.

4.3.11.5. Mecanismo para Elaborar el Reporte Interno de Operaciones Inusuales

Dentegra 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 (Ver Diagrama: Reporte de Operaciones Inusuales e Internas Preocupantes).

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.

4.7. Capítulo VII. Modificación a la Política

Cuando así lo requiera la autoridad o bien, cuando por estrategia comercial sea necesario realizar modificaciones al presente Manual, el Oficial de Cumplimiento deberá someter a aprobación del Comité las modificaciones correspondientes y posteriormente, deberá remitir a la CNSF conforme a la legislación aplicable.

4.8. Capítulo VIII. Manual Operativo de Prevención de Lavado de Dinero

[...]


| | | | | |
|---|---|--|--|------------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">46/52</p> |
| | | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

4.9. Capítulo IX. Procedimientos e información relacionada al Manual

Dentegra establece que los siguientes procedimientos y/o documentos se encuentran relacionados con el presente Manual PLD, de conformidad con lo establecido en la Disposición Quincuagésima Segunda de las Disposiciones Generales:

- Política para el Oficial de Cumplimiento
- Manual de Procedimientos Comité de Comunicación y Control

Los procedimientos y/o documentos antes relacionados estarán a disposición de la CNSF, cuando está así lo requiera de conformidad con lo establecido en la Disposición Quincuagésima Tercera de las Disposiciones Generales.

| | | | |
|---|---------------------------------|--|--------------|
|  | Manual de Procedimientos | Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas | |
| | | Fecha de Registro: | Pág. |
| Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente | Original | Actualización | 47/52 |
| | 12/2012 | 10/2018 | |

4. ANEXOS


- **Anexo I**

Datos y documentación requerida por el Art. 492 de la LISF y las Disposiciones Generales

PERSONAS FISICAS.

| DATOS | Persona Física Mexicana | Persona Física Extranjera | Persona Física Extranjera Residente Temporal o Permanente |
|--|-------------------------|---------------------------|---|
| Nombre Completo | x | x | X |
| Fecha de Nacimiento | x | x | X |
| País de nacimiento | x | x | X |
| Nacionalidad | x | x | X |
| Ocupación, profesión, actividad o giro del negocio | x | x | X |
| Domicilio particular en su lugar de residencia | x | x | X |
| Teléfono | x | x | X |
| Correo electrónico | Opcional | Opcional | Opcional |
| CURP | Opcional | Opcional | Opcional |
| RFC | Opcional | Opcional | Opcional |
| Número de FEA | Opcional | Opcional | Opcional |

| DOCUMENTOS | Persona Física Mexicana | Persona Física Extranjera | Persona Física Extranjera Residente Temporal o Permanente |
|---|-------------------------|---------------------------|---|
| Identificación Personal | x | Pasaporte | x |
| Comprobante de domicilio | x | x | x |
| Formato de Identificación del Cliente firmado | x | x | x |
| Constancia CURP | Opcional | | Opcional |
| Constancia RFC | Opcional | | Opcional |
| Constancia FEA | Opcional | | Opcional |
| Documento que acredite su legal estancia en el país | | x | x |
| Declaración firmada | Cuando aplique | Cuando aplique | Cuando aplique |

| | | | | |
|---|---------------------------------|--|--|--------------|
|  | Manual de Procedimientos | Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas | | |
| | | Fecha de Registro: | | Pág. |
| | | Original 12/2012 | Actualización 10/2018 | 48/52 |
| Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente | | | | |


| | | | |
|--|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Entrevista personal con Cuestionario de identificación | Tratándose de alto riesgo | Tratándose de alto riesgo | Tratándose de alto riesgo |
| Formato de Identificación del Cliente de Alto Riesgo firmado | Tratándose de alto riesgo | x | Tratándose de alto riesgo |

Anexo I (continua)


PERSONAS MORALES.

| DATOS | Personas Morales Mexicana | Persona Morales Extranjeras | Régimen Simplificado |
|---|---------------------------|-----------------------------|----------------------|
| Denominación o razón social | x | x | x |
| Giro mercantil, actividad u objeto social | x | x | x |
| Nacionalidad | x | x | x |
| RFC | x | Opcional | x |
| Domicilio | x | x | x |
| Teléfono | x | x | x |
| Fecha de constitución | x | x | x |
| Folio mercantil | x | | |
| Nombre completo del (los) representante(s) legal(es) | x | x | x |
| Número de FEA | Opcional | Opcional | Opcional |
| Correo electrónico | Opcional | Opcional | x |
| Estructura corporativa | Tratándose de alto riesgo | | |
| Datos de los principales accionistas i) nombre, ii) nacionalidad; iii) % del capital que representa su participación en el capital social correspondiente | Tratándose de alto riesgo | | |

| DOCUMENTOS | Personas Morales Mexicana | Persona Morales Extranjeras | Régimen Simplificado |
|--|---------------------------|-----------------------------|----------------------|
| Acta constitutiva o documento que acredite fehacientemente su legal existencia | x | x | |
| Constancia RFC | x | | |
| Constancia FEA | Opcional | | |
| Comprobante de domicilio | x | x | |
| Identificación personal del (los) representante(s) legal(es) | x | x | x |
| Poderes del (los) representante(s) legal(es) solo cuando no | x | x | Constancia de |

| | | | | |
|---|---|--|--|------------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">49/52</p> |
| | | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

| | | | |
|---|---|-------------------------|------------------------------------|
| <p>estén contenidos en el acta constitutiva. En caso de dependencias y entidades, copia certificada del nombramiento del Servidor Público facultado para contratar.</p> | | | <p align="center">nombramiento</p> |
| <p>Formato de Identificación del Cliente firmado por el representante legal.</p> | <p align="center">x</p> | <p align="center">x</p> | <p align="center">x</p> |
| <p>Entrevista personal con Cuestionario de identificación</p> | <p align="center">Tratándose de alto riesgo</p> | | |
| <p>Formato de Identificación del Cliente de Alto Riesgo firmado</p> | <p align="center">Tratándose de alto riesgo</p> | | |

| | | | | |
|---|---|--|-------------------------------------|-----------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">50/52</p> |
| | | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

Anexo 2

CARACTERÍSTICAS DE LA DOCUMENTACIÓN

I. IDENTIFICACIÓN PERSONAL.

Documento original oficial emitido por autoridad competente, vigente a la fecha de su presentación, que contenga la fotografía, firma y, en su caso, domicilio del propio Cliente.

1. Credencial para votar
2. Pasaporte
3. Cédula Profesional
4. Cartilla del Servicio Militar Nacional
5. Certificado de Matrícula Consular
6. Tarjeta Única de Identidad Militar
7. Credenciales y/o Carnets de afiliación al Instituto Mexicano del Seguro Social o del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
8. Tarjeta de afiliación al Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores
9. Licencia para conducir, y
10. Credenciales emitidas por autoridades federales, estatales o municipales


Respecto de personas físicas de nacionalidad extranjera, se considerarán como documentos válidos de identificación personal: pasaporte y/o documentación expedida por el Instituto Nacional de Inmigración que, en su caso, acredite la calidad migratoria. Corresponde a un dato adicional a considerarse porque no se relaciona con ninguna disposición o anexo.

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.

II. 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 **Dentegra**, o ésta no lo contenga

- I. 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.

| | | | | |
|---|---|--|--|------------------------------------|
|  | <p align="center">Manual de Procedimientos</p> | <p align="center">Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas</p> | | |
| <p>Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente</p> | | <p align="center">Fecha de Registro:</p> | | <p align="center">Pág.</p> |
| | | <p align="center">Original</p> | <p align="center">Actualización</p> | <p align="center">51/52</p> |
| | | <p align="center">12/2012</p> | <p align="center">10/2018</p> | |

2. Recibo de pago del impuesto predial*
3. Estados de cuenta bancarios
4. Contrato de arrendamiento, debidamente inscrito ante la autoridad fiscal correspondiente.
5. Comprobante de inscripción de la Cédula de Identificación Fiscal.
6. 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.

Dudas acerca de los datos o documentos proporcionados por el Cliente para su conocimiento

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, quien deberá dictaminar y en su caso emitir el Reporte de Operación Inusual.

III. PODERES.

1. Actos de Administración.
2. Actos de Administración en materia laboral.
 - Verificar que en el contenido del poder se establezca la leyenda: “en términos del segundo párrafo del artículo 2554 del Código Civil Federal”
 - Verificar que en el contenido del poder se establezca la leyenda: “de manera enunciativa mas no limitativa...”.


IV. ERRORES EN LA CAPTURA DEL FORMATO DE IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE.

1. Si se trata de un error de dedo, por ejemplo, que se capture el número de una escritura como 333,363 cuando el mismo debiera ser 333,336, se podrá aceptar el formato, haciendo la anotación de que existe tal error en el sistema.
2. En los casos de un error en el llenado de la denominación, razón social, giro, o nombre del representante legal, se deberá solicitar la corrección del formato.

V. PERSONAS QUE NO SIENDO REPRESENTANTES LEGALES, SON ACEPTADAS PARA FIRMAR EL FORMATO DE IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE EN SU CALIDAD DE CONTRATANTE.

El Formato de Identificación del Cliente podrá ser aceptado cuando en lugar de un representante legal, el mismo sea firmado por el administrador o administradores, director o gerente general que, con su firma, pueda (n) obligar a la persona moral para efectos de la celebración de la Operación de que se trate, cuando dicha persona desempeñe tales puestos en alguna de las áreas siguientes:

1. Recursos Humanos;
2. Finanzas;
3. Riesgos; y,

| | | | | |
|---|-------------------------------------|--|----------------------|--------------|
|  | Manual de Procedimientos | Áreas: Emisión, Administración Integral Riesgos y Administración y Finanzas | | |
| Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente | | Fecha de Registro: | | Pág. |
| | | Original | Actualización | 52/52 |
| | | 12/2012 | 10/2018 | |

4. Áreas afines.

Independientemente de lo anterior, será indispensable contar con la identificación 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

I. CLIENTES DE BAJO RIESGO

1. En los casos en que se tenga la documentación completa así como el Formato de Identificación del Cliente, la póliza podrá renovarse sin ningún requisito adicional.
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.

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. Los puntos que deberán revisarse, son los siguientes:

- Representante legal identificado
 - Que se cuente con la identificación del representante legal vigente, en caso contrario, solicitarla desde el inicio.
 - Confirmar el domicilio del Cliente.
3. En los casos en que se tenga la documentación completa así como el Formato de Identificación, pero se realice una modificación, ya sea en la razón social o denominación del Cliente, en el domicilio fiscal o domicilio al que se expide la póliza o en el objeto de la compañía, se deberá solicitar el Formato de Identificación del Cliente con la señalización de dicha modificación, y se deberá verificar que el mismo sea firmado por 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.

II. CLIENTES DE ALTO RIESGO

1. Se deberá solicitar de forma anual el Formato de Identificación del Cliente debidamente llenado, así como el Formato de Identificación del Cliente de Alto Riesgo.
2. Aun cuando se cuente con el domicilio, por tratarse de un Cliente de Alto Riesgo, deberá adjuntarse un comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 3 meses.
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.
4. Se deberá solicitar de forma adicional, que se incluya la estructura corporativa y, nombre, nacionalidad y porcentaje de los principales accionistas del capital que representa su participación en el capital social correspondiente en el Formato respectivo.