



SEMINARIO

**SINIESTROS**

**2023**

# Cultura de Prevención

---

Irma Pérez Piñera

2023

**Qualitas**

# ¿Qué hay de Nuevo en el PCI DSS V4.0?



¿Qué es el Estándar de Seguridad de Datos PCI?

El Estándar de Seguridad de Datos PCI (PCI DSS) es un estándar global que proporciona una base técnica y operativa de requisitos designados para proteger los datos de pago. PCI DSS v4.0 es la siguiente evolución del estándar.

## Metas de PCI DSS v4.0



**Continuar Satisfaciendo las Necesidades de Seguridad de la Industria de Pagos**



**Promover la Seguridad como Proceso Continuo**



**Añadir Flexibilidad a las Diferentes Metodologías**



**Reforzar los Métodos de Validación**

*HAZ lo que dices que harás, HAZLO cuando dices que lo harás y HAZLO bien desde la primera vez...*

*Recuerda que, del servicio de cada uno de nosotros, depende el destino de todos”*

# ¿Qué hay de Nuevo en el PCI DSS V4.0?

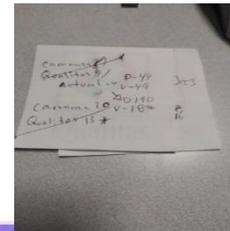
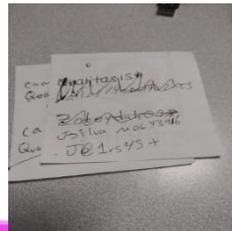


Resultados de Validaciones y Recomendaciones.

Durante la fase de Pentest Interno realizado en la empresa, se hizo un análisis de los escritorios de los empleados con el objetivo de detectar información sensible expuesta en dichos dispositivos

## **Recomendaciones:**

- Concientizar y capacitar a los empleados sobre la importancia de la seguridad de la información y las mejores prácticas para proteger las contraseñas e información sensible.
- Implementar un sistema seguro de gestión de contraseñas que permita generar y almacenar contraseñas seguras y complejas.
- Realizar auditorías regulares de seguridad para detectar cualquier posible violación de políticas de seguridad.



*HAZ lo que dices que harás, HAZLO cuando dices que lo harás y HAZLO bien desde la primera vez...*

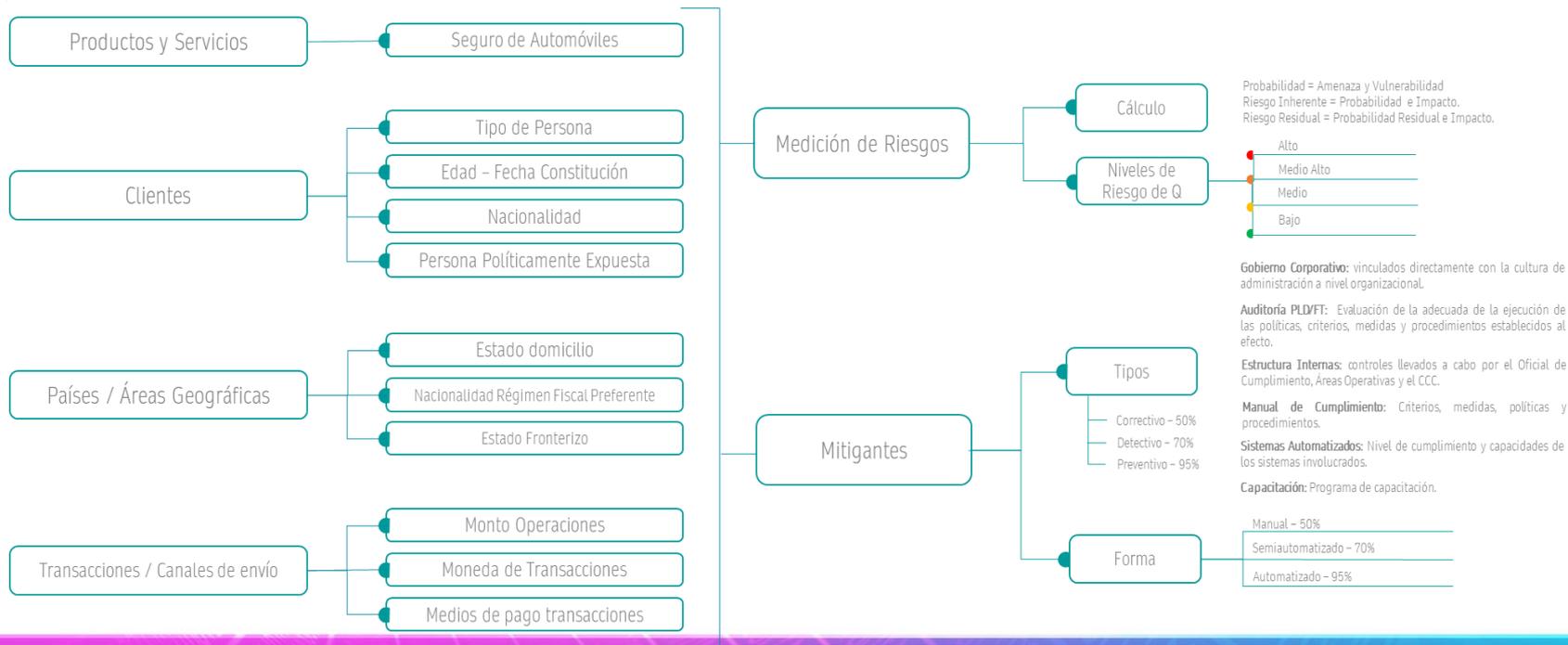
*Recuerda que, del servicio de cada uno de nosotros, depende el destino de todos"*

# Enfoque Basado en Riesgos en Siniestros



## Primer ejercicio de Enfoque Basado en Riesgos

Durante el primer cuatrimestre del año se realizó el primer ejercicio de medir el riesgo de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo al que está expuesto Quálitas a nivel compañía.



*HAZ lo que dices que harás, HAZLO cuando dices que lo harás y HAZLO bien desde la primera vez...*

*Recuerda que, del servicio de cada uno de nosotros, depende el destino de todos”*

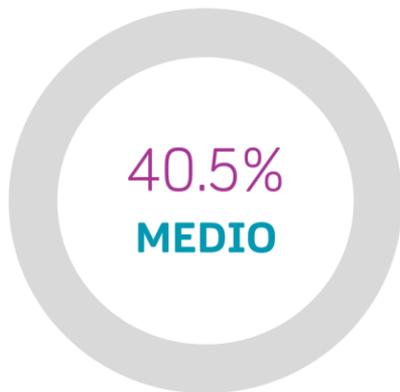
# Enfoque Basado en Riesgos en Siniestros

Primer ejercicio de Enfoque Basado en Riesgos



## Resultado

### Riesgo Inherente



Probabilidad general: 70%  
Impacto general: 58%

### Riesgo Residual



Probabilidad general: 39%  
Impacto general: 58%

Efectividad  
general de los  
mitigantes

62%

*HAZ lo que dices que harás, HAZLO cuando dices que lo harás y HAZLO bien desde la primera vez...*

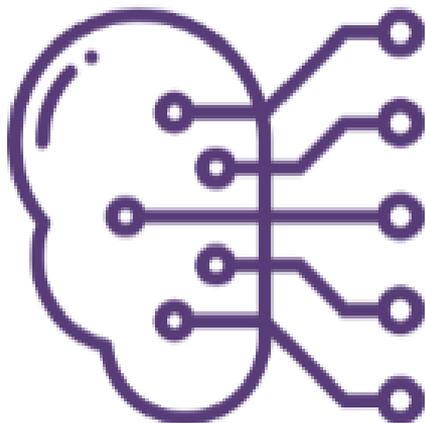
*Recuerda que, del servicio de cada uno de nosotros, depende el destino de todos"*

# Enfoque Basado en Riesgos en Siniestros

Primer ejercicio de Enfoque Basado en Riesgos



## Datos relevantes que resultaron



Del monto ingresado en Emisión se pagó el 17% por conceptos de PT, PD, Reembolsos, Devolución de primas.

No se pudo identificar aquellos pagos a Terceros que son a PEP.

No se pudo identificar aquellos pagos a Terceros que tienen Nacionalidad considerada con Régimen Fiscal Preferente

El 27% de los pagos se realizaron a través de cheques

El 55% de los pagos fueron por importes mayores a \$7,500 usd

*HAZ lo que dices que harás, HAZLO cuando dices que lo harás y HAZLO bien desde la primera vez...*

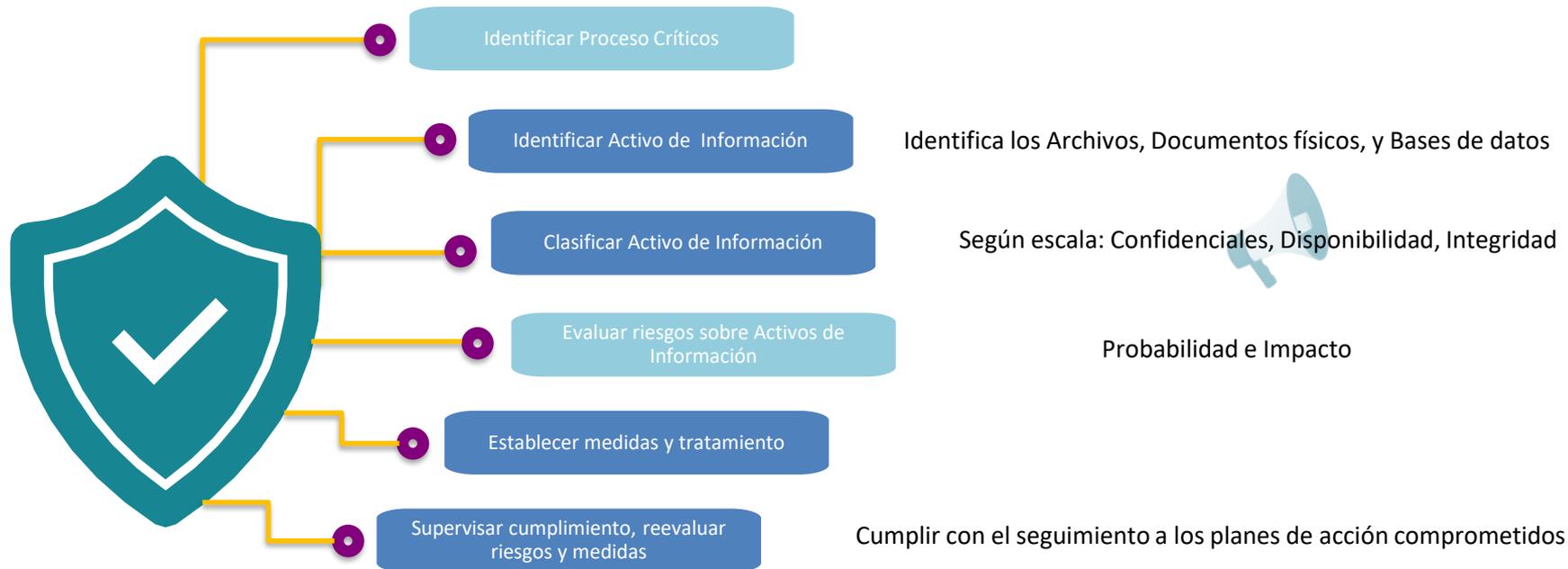
*Recuerda que, del servicio de cada uno de nosotros, depende el destino de todos"*

# Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información



Objetivos

Recuerda que la seguridad de la información es responsabilidad de todos.



Área de Riesgos

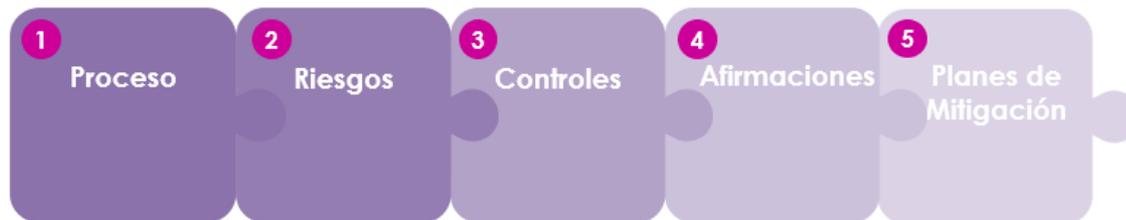
Área Responsable y Riesgos

# Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información

Componentes Matriz de Riesgos y Controles



Composición actual de la Matriz de Riesgos.



Incorporación de elementos de Seguridad de la Información en la Matriz de Riesgos.



*HAZ lo que dices que harás, HAZLO cuando dices que lo harás y HAZLO bien desde la primera vez...*

*Recuerda que, del servicio de cada uno de nosotros, depende el destino de todos"*

# Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información

## Anexo 1. Clasificación de Información, Asociación de Activos e identificación de Datos.

Confidencialidad	Disponibilidad	Integridad	Activos	Identificación de Datos
Q	Q	Q	Base de Robos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de reporte</li> <li>Siniestro</li> <li>Número de serie o VIN</li> </ul>
Q	Q	Q	SR (Sistema de Robos)	
Q	Q	Q	SISE	
Q	Q	Q	OCRA (Proveedor)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de serie o VIN</li> </ul>
Q	Q	Q	QCONTENT	<ul style="list-style-type: none"> <li>DUA</li> </ul>
Q	Q	Q	MITEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A</li> </ul>
Q	Q	Q	EXPEDIENTES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facturas</li> <li>Número de serie o VIN</li> <li>Nombre del asegurado</li> <li>Denuncia de Robo</li> </ul>
Q	Q	Q	Carta Desistimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación del asegurado</li> <li>Número de reporte</li> <li>Número de serie o VIN</li> <li>Nombre del asegurado</li> <li>Firma del asegurado</li> <li>Poder Notarial (PM)</li> </ul>
Q	Q	Q	Fotos robo recuperación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fotos</li> </ul>

■ Aplicativo ■ Documentación Física

Ejemplo : Área de Robos y Recuperaciones

# Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información



## Anexo 1. Clasificación de Información, Asociación de Activos e identificación de Datos.

Confidencialidad	Disponibilidad	Integridad	Activos	Identificación de Datos
Q	Q	Q	Oficio de Liberación	
Q	Q	Q	Oficio de Cancelación de Acta a Robo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de serie o VIN</li> </ul>
Q	Q	Q	Aviso de cancelación de robo ante PFP	
Q	Q	Q	Datos de contacto del Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre del asegurado</li> <li>Teléfono del asegurado</li> </ul>
Q	Q	Q	Copia de identificaciones del Cliente para tramitaciones	Solo propiedad del asegurado: <ul style="list-style-type: none"> <li>Se coteja el nombre y firma del asegurado</li> </ul>
Q	Q	Q	Solicitud de documentos para robo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facturas</li> <li>Número de serie o VIN</li> <li>Nombre del asegurado</li> <li>Denuncia de Robo</li> </ul>
Q	Q	Q	Reporte de Localización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Datos de la unidad</li> <li>Nombre del asegurado</li> <li>Número de Reporte</li> <li>Siniestro</li> <li>Número de serie o VIN</li> <li>Ubicación</li> </ul>

■ Aplicativo ■ Documentación Física

Ejemplo : Área de Robos y Recuperaciones



SEMINARIO

**SINIESTROS**

**2023**

# Protección de Datos Personales

---

Cumplimiento 2023

Qualitas<sup>®</sup>

# Generalidades



## ¿Qué son los Datos Personales?

Es toda aquella información concerniente a una persona física identificada o identificable.

## ¿A quién le pertenecen los datos Personales?

Cada persona es dueña de sus datos personales, y es quien decide a quién, para qué, cuándo y por qué los proporciona. Los datos personales pertenecen a su titular, no al dueño de las bases de datos.

### Dato personal

Identifican a una persona física.

Ej. Nombre, teléfono, domicilio, correo electrónico.



### Sensible

Afectan, pueden generar discriminación o un riesgo grave afectando la esfera más íntima de la persona.

Ej. Características físicas, estado de salud, datos biométricos.



### Financiero

Derivan de la contratación de servicios bancarios.

Ej. Número de tarjeta, número de cuenta bancaria, clave interbancaria, CVV.



### Patrimonial

Bienes muebles e inmuebles de los que eres propietario.

Ej. Autos, incluyendo el VIN o inmuebles.



*HAZ lo que dices que harás, HAZLO cuando dices que lo harás y HAZLO bien desde la primera vez...*

*Recuerda que, del servicio de cada uno de nosotros, depende el destino de todos”*

# Generalidades

## Figuras en el tratamiento de los Datos Personales

### Titular



### Responsable



Todos los colaboradores que tratan datos por cuenta de la aseguradora.

### Encargad



### Otro Responsable



*HAZ lo que dices que harás, HAZLO cuando dices que lo harás y HAZLO bien desde la primera vez...*

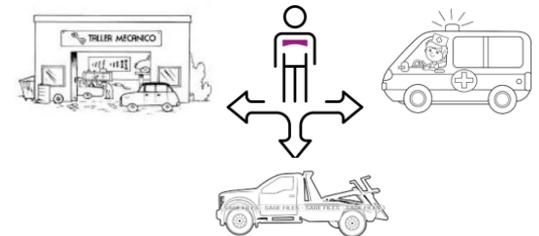
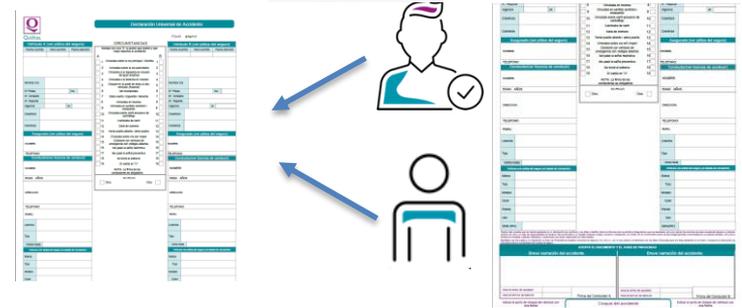
*Recuerda que, del servicio de cada uno de nosotros, depende el destino de todos"*

# Tratamiento de Datos Personales en el Siniestro



## Durante el siniestro mediante:

- Atención telefónica o vía WhatsApp durante el reporte de siniestro.
  - Llenado de formatos por parte del ajustador en el lugar del siniestro: DUA, Vale de Ambulancia, Memoria Descriptiva, Servicio de Grúa, Encuesta de servicios, Cuestionario para Ajustador por Robo, Orden de admisión reparación bienes, Inventario Único de Automóviles, etc.
  - Para el cumplimiento de sus obligaciones y brindar el servicio, Quálitas comparte la información con su(s) Encargado(s): grúas, ambulancias, talleres, hospitales, etc.



*HAZ lo que dices que harás, HAZLO cuando dices que lo harás y HAZLO bien desde la primera vez...*

*Recuerda que, del servicio de cada uno de nosotros, depende el destino de todos”*

# Aviso de Privacidad



SEMINARIO  
**SINIESTROS**  
2023

## El Aviso de Privacidad es el documento oficial que informa para que se utilizaran los datos personales y se debe dar a conocer a las personas previo a tratar sus datos personales.

### AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL CLIENTES (Vigente a partir del 16 de enero de 2023)

Qualitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V. (en adelante "Qualitas"), en cumplimiento del Artículo 17 del Reglamento de Datos Personales en Fuerza de los Particulares (LFPDP), su Reglamento y los LINEAMIENTOS del Aviso de Privacidad, hace de su conocimiento que el presente Aviso de Privacidad aplica a los Datos Personales proporcionados por Usted mediante solicitudes de seguros, cuestionarios, formatos, contacto telefónico, directamente o a través de terceros autorizados por Qualitas, por vía impresa, electrónica, fotica, sonora o cualquier otro modo o tecnología, en virtud de la relación jurídica que integran coberturas o que en su caso celebren. Para efectos del presente Aviso se entenderá por:

- "Clientes": Prospectos, solicitantes, contratantes, asegurados, beneficiarios, terceros afectados cualquier persona que se encuentra fuera de control de un vehículo asegurado por Qualitas en el momento en que se actualiza su información; conductores y ocupantes de vehículos no asegurados por Qualitas, beneficiarios, beneficiarios, proveedores de servicios y visitantes de la página pública de Qualitas y cualquier otra aplicación proporcionada por ésta para la prestación de sus servicios (pre-afectados o terceros indirectos) "Terceros Indirectos".

Por el término "terceros autorizados" o "terceros afectados" no deberá entenderse el concepto de "terceros" que señala la ley aplicable.

- Acordo con la ley general del consentimiento por parte del titular para el tratamiento de sus datos personales será "libre", por lo cual el titular manifestará que el presente Aviso de Privacidad ha sido dado a conocer por Qualitas, le fue leído por escrito al momento de la prestación de servicios o de la prestación de los servicios y la ley y el envío de los datos por parte del Titular.

En caso de solicitar datos financieros y/o sensibles, Qualitas le será a través de formato impreso, o videollamada de manera electrónica otorgará el "Consentimiento expreso" por Titular para el tratamiento de dichos datos.

- **IDENTIDAD Y DOMICILIO DEL RESPONSABLE:** Qualitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V., con domicilio en Avenida San Jacinto número 478, Colonia Jardines del Parque, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01900, Ciudad de México.

- **INFORMACION QUE RECAHA DE LOS TITULARES (DATOS PERSONALES SUJETOS A TRATAMIENTO):** Qualitas hace de su conocimiento que trata a sus Datos Personales (datos de identificación, datos de contacto, datos laborales,

datos académicos, datos de trabajo y migratorios, profesionalismo, así como datos personales contenidos en procedimientos administrativos, administrativos seguidos en forma de juicio, judiciales y/o administrativos), Datos Patrimoniales y Datos Financieros, que en su caso se recaban, así como las siguientes categorías por naturaleza de video vigilancia en los frentes indicados en el presente Aviso de Privacidad.

- **3. SEÑALAMIENTO EXPRÉS DE LOS DATOS SENSIBLES QUE TRATARÁ:** Qualitas tratará también datos sensibles (datos de salud, características genéticas, físicas, genios y datos biométricos, que en su caso se recaban).
- **4. CON QUE FINES DARÁ TRATAMIENTO A LOS DATOS PERSONALES RECABADOS:**

- **4.1. FINALIDADES PRIMARIAS DEL TRATAMIENTO:** Los datos personales antes enuncados, incluso aquellos de carácter sensible, se tratarán para todos los fines vinculados con la relación jurídica y/o comercial que surge con Usted con motivo de los servicios proporcionados por Qualitas y podrán ser:

- **Finalidades del tratamiento de datos personales de Clientes:** la evaluación de la solicitud de seguro y prestación de seguro, en su caso, validez y veracidad de sus datos, emisión del contrato de seguro, atención y trámite a las reclamaciones de siniestro, venta de salmueras, administración, mantenimiento o renovación de la póliza de seguro, realizar pagos, cobranza, facturación, atención a Clientes, prevención de fraudes y operaciones fiducias, estadísticas y estadística, fomento a la educación, velar por el cumplimiento de los servicios contratados, dar seguimiento y atención a los reclamos y renovación del consentimiento de los titulares, así como para todos los fines relacionados con el establecimiento en la Ley sobre el Contrato de Seguro y en la normatividad aplicable.

- **Finalidades del tratamiento de datos personales de Visitantes:** **VIDEOPRIVACIDAD Y FOTOPRIVACIDAD:** Toda persona que ingrese a cualquiera de las instalaciones de Qualitas, podrá ser videograbado y/o fotografado por nuestros canales de seguridad respecto de los cuales se guardaran registros que podrán ser utilizados tanto para salvaguardar la seguridad del visitante, como de los personal, teniendo como propósito el monitoreo dentro en tiempo real de los empujones y así elevar cualquier condición de riesgo emergente, así como llevar un control de acceso a nuestras instalaciones.

- **6. MECANISMOS PARA SOLICITAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS ARCO Y REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO ASÍ COMO OPCIONES Y MEDIOS QUE OFRECE QUALITAS PARA LIMITAR EL USO O DIVULGACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES:**

Usted podrá solicitar al Departamento de Datos Personales de Qualitas, el Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición al tratamiento de sus Datos Personales, así como la limitación de su uso y revocación del consentimiento, de forma escrita en el domicilio señalado en el numeral 4 del presente Aviso o al correo electrónico: [datospersonales@qualitas.com.mx](mailto:datospersonales@qualitas.com.mx) de conformidad con lo establecido en los Procedimientos que se encuentran disponibles en la página de internet [www.qualitas.com.mx](http://www.qualitas.com.mx) en la sección "Aviso de Privacidad". En los Procedimientos que aparecen al final de dicho aviso, usted encontrará las vías de respuesta a las diferentes solicitudes, dependiendo del contenido de las mismas.

- **Además del manejo de sus datos de identificación o ARCO, usted podrá limitar el uso o divulgación de sus datos personales, mediante la inscripción en el Registro Público de Usuarios Personales Físicos (RUPUF).**

### 7. COOKIES:

"Cookies" son archivos de datos que se almacenan en el disco duro del equipo de cómputo o del dispositivo de comunicaciones electrónicas de un usuario al navegar en un sitio de internet equívoco, al pasar información de estado entre dicho sitio y el navegador del usuario. La información de estado puede revelar métodos de identificación de sesión, preferencias o preferencias del usuario, así como cualquier dato almacenado por el navegador respecto al sitio de internet.

Por lo anterior, Qualitas le informa que, en todo momento, puede desactivar el uso de estas herramientas, de acuerdo a las instrucciones que cada empresa propietaria de los browsers (navegador o de internet) tiene implementadas para activar y desactivar las "cookies".

- **8. INFORMACIÓN DEL ÁREA DE DATOS PERSONALES:** Usted podrá contactar al Departamento de Datos Personales, para recibir datos o comentarios respecto de sus procedimientos, a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico: [datospersonales@qualitas.com.mx](mailto:datospersonales@qualitas.com.mx)

- Escrito: libre de graligo al Departamento de Datos Personales con domicilio en Avenida San Jacinto número 478, Colonia Jardines del Parque, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01900, en la Ciudad de México.

- Horas de atención: 09:00 a 14:00 horas.

- **9. MEDIOS A TRAVÉS DE LOS CUALES SE ENCUENTRA A SU DISPOSICIÓN EL AVISO DE PRIVACIDAD Y SUS ACTUALIZACIONES:**

Qualitas se reserva el derecho a modificar en cualquier tiempo este Aviso de Privacidad con motivo de sus cambios en prácticas de operación y mejora de servicio, en responsabilidad del titular, recibir el contenido del Aviso en el sitio de internet [www.qualitas.com.mx](http://www.qualitas.com.mx), por lo

como electrónico: [datospersonales@qualitas.com.mx](mailto:datospersonales@qualitas.com.mx)

ACEPTO, NOMBRE Y FIRMA

TELÉFONO DE OFICINA	CORREO ELECTRÓNICO
ACTUALMENTE SE ENCUENTRA EN	LUGAR DEL SINIESTRO
UNO CHAVILLA	ALBUQUERQUE
DESCRIPCIÓN DE DAÑOS N/A	AUTORIDAD QUE TOMÓ CONOCIMIENTO
FACIA DELANTERA, COFRE, PARRILLA, FAROS, LLANTAS DELANTERAS, SUSPENSIÓN DELANTERA, BOLSAS DE AIRE	GUARDIA NACIONAL Y TRÁNSITO ESTATAL
	NÚMERO PARTE DE ACCIDENTE
	¿LA UNDA REQUIERE SER TRASLADADA CON GRU? <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO
DATOS DEL TERCERO	
NOMBRE DEL TERCERO Y/O CONDUCTOR	DESCRIPCIÓN DE DAÑOS A TERCEROS
TELÉFONO DE CALLA	FACIA DELANTERA, REFLEJO DELANTERO, SUSPENSIÓN DELANTERA, FAROS
TELÉFONO DE OFICINA	
DAÑOS ESTIMADOS \$ 0 00	NOMBRES LESIONADOS
IDENTIFICACIONES DEL ASURADOR	PARA SU DEBIDO SEGUIMIENTO ES IMPORTANTE INFORMARLE
ASEGURADO AFECTADO Y CUOTE DE CIRCULACIÓN 3RD	
SIN SEGURO GARANTÍA EN EL LUGAR, SE TURBA PARA LIBERAR VEHÍCULO DE NA	
¿LA UNDA REQUIERE SER TRASLADADA CON GRU? <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO	
ASIGNARÉ LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS	
COPIA DE LA DECLARACIÓN CONDUCTOR	OTROS
PARTE DE ACCIDENTE	COPIA DE PÓLIZA
PRESENCIA A NOMBRE DEL ASURADOR	
COPIA DE LICENCIA O IDENTIFICACIÓN	
ORDEN DE ADMISIÓN	
FASE MÉDICO	
ACEPTO EL DOCUMENTO Y EL AVISO DE PRIVACIDAD	ACEPTO EL DOCUMENTO Y EL AVISO DE PRIVACIDAD
ASURADOR (NOMBRE Y FIRMA)	TERCERO (NOMBRE Y FIRMA)
ASURADOR (CLAVE, NOMBRE Y FIRMA)	TERCERO (CLAVE, NOMBRE Y FIRMA)

HAZ lo que dices que harás, HAZLO cuando dices que lo harás y HAZLO bien desde la primera vez...

Recuerda que, del servicio de cada uno de nosotros, depende el destino de todos"

# Vulneraciones



Si detectas que ha ocurrido cualquiera de las siguientes vulneraciones **REPÓRTALO** inmediatamente a tu superior jerárquico y a través de RESGUARDA:

- **Pérdida o destrucción. Ejemplo:** si durante la atención del siniestro se extravían formatos llenados con datos personales o expedientes en la atención ante MP por parte de los abogados.
- **Robo, extravío o copia. Ejemplo:** si para la atención del siniestro es necesario sacar copias de las identificaciones de los involucrados, es necesario que sean únicamente las que el proceso indica y evitar sacar copias innecesarias o utilizarlas para un segundo uso, pues podrían estar expuestas.
- **Uso, acceso o tratamiento no autorizado. Ejemplo:** una vez que se ha atendido el siniestro y entregado la información para el pago, únicamente podrán tener acceso a dicha información las áreas que intervengan en el proceso.
- **Daño, alteración o modificación no autorizado. Ejemplo:** una vez que se tiene todo el expediente del siniestro, no se deben alterar los documentos o modificar la información que contienen, ni la que se ingresa a SISE, salvo previa autorización.



*HAZ lo que dices que harás, HAZLO cuando dices que lo harás y HAZLO bien desde la primera vez...*

*Recuerda que, del servicio de cada uno de nosotros, depende el destino de todos"*

# Vulneraciones

## REPÓRTALO EN RESGUARDA

[www.resguarda.com/qualitas](http://www.resguarda.com/qualitas)



RESGUARDA

Idioma -

Anónimo

Nombre/s y Apellido/s \*

Cargo u ocupación

Empresa

Qualitas - México

Unidad de Negocio / Lugar de ocurrencia

Otro



Sector/Área

Otro



**Reporte Guiado - Por favor, seleccione las irregularidades que según Usted ocurrieron o las acciones que no se han realizado en la empresa. Si lo desea, utilice el campo libre ubicado más abajo para brindar más detalles de su reporte**

- Lavado de Dinero / Operaciones Inusuales (circunstancias u operaciones sospechosas por parte de los clientes)
- Lavado de Dinero / Operaciones Internas Preocupantes (situaciones sospechosas relacionadas con los ingresos o el nivel de vida de los colaboradores)
- Vulneración de Datos Personales (cualquiera de las siguientes sin autorización: pérdida o destrucción; robo, extravío o copia; uso o acceso; daño o alteración)
- Fraude Económico (robo de mercancías, bienes o valores, gastos y compras sin autorización, etc.)

*HAZ lo que dices que harás, HAZLO cuando dices que lo harás y HAZLO bien desde la primera vez...*

*Recuerda que, del servicio de cada uno de nosotros, depende el destino de todos"*

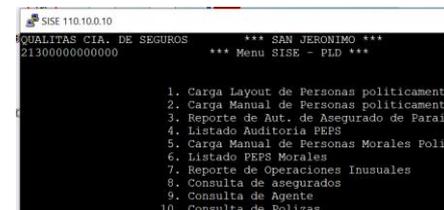
# Prohibido



**Compartir** DUA, Vale de Ambulancia, Memoria Descriptiva, Servicio de Grúa, Encuesta de servicios, Cuestionario para Ajustador por Robo, Orden de admisión reparación bienes, Inventario Único de Automóviles, etc., **en general cualquier documento de uso interno que contenga datos personales.**



**Compartir** pantallas de SISE, o de cualquier otro sistema o portal de Quálitas, por cualquier vía: fotografía, captura de pantalla, WhatsApp, correo electrónico.



**Compartir** resultados de estudios médicos realizados a contratantes o a cualquier otra persona.



*HAZ lo que dices que harás, HAZLO cuando dices que lo harás y HAZLO bien desde la primera vez...*

*Recuerda que, del servicio de cada uno de nosotros, depende el destino de todos"*

# Sanciones

---



## Ley más cara en la historia de México.

- Sanciona **al responsable** de acuerdo al tipo de dato y **por cada dato** tratado de manera inadecuada con respecto al principio violado o a cualquiera de las obligaciones.
- Sanciona a personas en caso de demostrarse un dolo en la violación a la protección de datos personales con **multas** y hasta con **penas de prisión**.



# 18.5 mdp

La multa más elevada de la que se tiene conocimiento a una institución del sector financiero, relacionada con la venta de un seguro, se le impuso a Banorte; esto por no poner a disposición el Aviso de Privacidad y utilizar datos de forma desproporcional.

*HAZ lo que dices que harás, HAZLO cuando dices que lo harás y HAZLO bien desde la primera vez...*

*Recuerda que, del servicio de cada uno de nosotros, depende el destino de todos”*



SEMINARIO

**SINIESTROS**

**2023**

## Prevención de Lavado de Dinero

---

Gerencia de Cumplimiento

Quálitas®

# Lavado de Dinero

---



Es el proceso con el cual se disfraza el origen del dinero que fue obtenido por medio de actividades ilegales tales como:

Tráfico de drogas  
Corrupción  
Trata de personas  
Contrabando de armas

Fraude  
Extorsión  
Piratería  
Evasión fiscal

44 mil  
mdd



Monto estimado que se lava en México al año

México ocupa el lugar 68 de 141, de las naciones con más casos de lavado de dinero

*HAZ lo que dices que harás, HAZLO cuando dices que lo harás y HAZLO bien desde la primera vez...*

*Recuerda que, del servicio de cada uno de nosotros, depende el destino de todos”*

# Terrorismo

---

**La realización de actos violentos que produzcan alarma, incertidumbre o terror en la población, para atentar contra la seguridad nacional o presionar a la autoridad o al gobierno a que tome una determinación.**



## Culiacanazos 2019 y 2023

Se trata de una serie de enfrentamientos y bloqueos de vialidades en Culiacán, Sinaloa, suscitados el 17 de octubre de 2019 y el 5 de enero de 2023 por parte del Cártel de Sinaloa contra las fuerzas de seguridad del Ejército mexicano, a raíz de la captura de Ovidio Guzmán, hijo del narcotraficante Joaquín Guzmán Loera.

## Masacre de la Familia LeBaron

Ocurrida el 4 de noviembre de 2019 cuando presuntos miembros del crimen organizado atacaron y dieron muerte a un grupo de mujeres y menores de edad pertenecientes a una familia México-estadounidense de credo mormón, en una intrincada zona de la Sierra Madre Occidental.



## Contratación de pólizas por parte de miembros del Crimen Organizado

- ❑ Posible extorsión o intimidación a agentes, empleados o ajustadores.
- ❑ Aumento en la siniestralidad.
- ❑ Impacto reputacional.



## Uso excesivo de efectivo sin aparente justificación

- ❑ Pago de primas en efectivo por montos altos.
- ❑ Pago de deducibles en efectivo.
- ❑ Adquisición de vehículos de salvamento con pago en efectivo.
- ❑ Recuperaciones en efectivo por montos altos.



## Otras circunstancias sospechosas

- ❑ La ocupación, edad y/o domicilio del cliente no coinciden con las características del vehículo asegurado.
- ❑ Plazos muy cortos entre la contratación de la póliza y el reporte de un siniestro.
- ❑ Múltiples reclamaciones por parte de un mismo cliente.
- ❑ Diferentes reclamaciones en pólizas de un mismo agente.
- ❑ Muchas reclamaciones en periodos de tiempo relativamente cortos

# Situaciones sospechosas

## REPÓRTALAS EN RESGUARDA



[www.resguarda.com/qualitas](http://www.resguarda.com/qualitas)



**RESGUARDA** Idioma -

Anónimo

Nombre/s y Apellido/s \*

Cargo u ocupación

Empresa

Qualitas - México

Unidad de Negocio / Lugar de ocurrencia

Otro ▼

Sector/Área

Otro ▼

**Reporte Guiado - Por favor, seleccione las irregularidades que según Usted ocurrieron o las acciones que no se han realizado en la empresa. Si lo desea, utilice el campo libre ubicado más abajo para brindar más detalles de su reporte**

- Lavado de Dinero / Operaciones Inusuales (circunstancias u operaciones sospechosas por parte de los clientes)
- Lavado de Dinero / Operaciones Internas Preocupantes (situaciones sospechosas relacionadas con los ingresos o el nivel de vida de los colaboradores)
- Vulneración de Datos Personales (cualquiera de las siguientes sin autorización: pérdida o destrucción; robo, extravío o copia; uso o acceso; daño o alteración)
- Fraude Económico (robo de mercancías, bienes o valores, gastos y compras sin autorización, etc.)

# Cientes de Alto Riesgo



## Los clientes podrán ser clasificados como de Alto Riesgo cuando:



Se trate de Personas  
Políticamente Expuestas de  
nacionalidad extranjera



Se encuentren en la Lista  
OFAC\* del Departamento del  
Tesoro de los EEUU



Hayan sido clasificados por la  
Matriz de Evaluación de  
Riesgo

## En esos casos, se debe tomar en cuenta lo siguiente:



Se requiere autorización para  
iniciar o continuar con los  
trámites



Se debe integrar un  
expediente de identificación  
completo

\*Oficina de Control de Activos en el Extranjero

*HAZ lo que dices que harás, HAZLO cuando dices que lo harás y HAZLO bien desde la primera vez...*

*Recuerda que, del servicio de cada uno de nosotros, depende el destino de todos"*

# Obligaciones PLDyFT



Estamos trabajando en los siguientes nuevos procedimientos y mejoras, que facilitarán el cumplimiento:

## Integración de expedientes

Se simplificarán los requisitos para la integración de expedientes de identificación de los clientes, con base en el tipo y monto del trámite:



Pérdidas Totales

Expediente completo



Pérdidas Parciales  
Indemnizaciones  
Reembolsos

Menor a 7,500 USD o su equivalente en pesos > ID Oficial

Igual o mayor a 7,500 USD o su equivalente en pesos > Expediente completo

## Validación de expedientes

Se contará con un proceso de mensajes vía sistema, para que los trámites a clientes o terceros de alto riesgo puedan ser validados antes del pago, con el fin de revisar que cuenten con expedientes completos.



*HAZ lo que dices que harás, HAZLO cuando dices que lo harás y HAZLO bien desde la primera vez...*

*Recuerda que, del servicio de cada uno de nosotros, depende el destino de todos”*

# Posibles Sanciones



El incumplimiento de nuestras obligaciones en materia de PLD nos puede hacer acreedores a las siguientes sanciones:



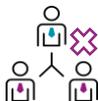
Revocación de la autorización para operar como Aseguradora.



Responsabilidad penal para la sociedad, consejeros, funcionarios, empleados y agentes.



Sanciones económicas a la institución (multa por hasta 9.6 millones de pesos)



Inhabilitación de consejeros, funcionarios y empleados para laborar en el sector financiero.



Suspensión de actividades.



Riesgo reputacional para la institución y sus colaboradores.

*HAZ lo que dices que harás, HAZLO cuando dices que lo harás y HAZLO bien desde la primera vez...*

*Recuerda que, del servicio de cada uno de nosotros, depende el destino de todos”*

# ¿Tienes dudas?



## Correos de contacto y atención de consultas

[datospersonales@qualitas.com.mx](mailto:datospersonales@qualitas.com.mx)

[pld@qualitas.com.mx](mailto:pld@qualitas.com.mx)

*HAZ lo que dices que harás, HAZLO cuando dices que lo harás y HAZLO bien desde la primera vez...*

*Recuerda que, del servicio de cada uno de nosotros, depende el destino de todos”*



SEMINARIO

**SINIESTROS**

**2023**

Qualitas®