

1. OBJETIVO Y ALCANCE

OBJETIVO:

Impulsar y propagar mediante la aplicación de valores éticos en todos los empleados de **GRUPO MEXICANO DE SEGUROS, S.A. DE C.V.**, que permita el desempeño de sus funciones con un sentido de responsabilidad personal y social. Así como desarrollar y crear una conciencia permanente de prevención y detección de operaciones o situaciones fraudulentas.

Contar con el apoyo de la Dirección General, así como de las demás Direcciones y Alta Gerencia para una firme decisión, que permita un cambio cultural y participación activa de los diferentes actores, que permita la correcta coordinación y el efectivo trabajo multidisciplinario.

De igual forma, delimitar los alcances, riesgos y consecuencias que puede llegar a tener cualquier acción u omisión para obtener ilícitamente un beneficio o indemnización indebido, mediante la simulación, engaño u error en el que se pretenda hacer incurrir a **GRUPO MEXICANO DE SEGUROS S.A. DE C.V.**, por parte de las personas que intervienen en las operaciones correspondientes al objeto social de la Institución.

En ese sentido, se trata de generar y fortalecer la cultura de prevención y detección de fraudes o intentos de ellos, al momento de generar cualquier pago, por lo que bajo ningún concepto se permitirán actitudes de “**no pago**” que perjudican la imagen de la empresa.

Derivado de lo anterior, podríamos advertir entre otros las siguientes acciones:

- ✓ Prevención y Detección de Fraudes internos y externos.
- ✓ Capacitar y formar personal sensible que pueda determinar entre un posible fraude de un simple rechazo en el pago de un siniestro.
- ✓ Generar una cultura de excelencia en la generación de pagos y en consecuencia evitar que la Institución, realice pagos indebidos por fraude,

MANUAL PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE FRAUDES

obteniendo así un ahorro en el capital de **GRUPO MEXICANO DE SEGUROS, S.A. DE C.V.**

- ✓ Mejorar los procesos internos adecuando y actualizando controles preventivos en las diferentes áreas y sus operaciones que sean vulnerables o susceptibles para cometer fraude.

ALCANCE:

- ✓ Tienen aplicación para todo el personal de **GRUPO MEXICANO DE SEGUROS, S.A. DE C.V.**, reforzando su aplicación en aquellas áreas que se consideren relevantes para estos temas.

2. RESPONSABLES Y RESPONSABILIDADES

La Institución es responsable de:

Identificar riesgos de fraude y mitigar con controles sus efectos y asegurar que los controles actuales o implementados contra el fraude sean efectivos.

Entre otras que se detallaran más adelante.

El área de **CUMPLIMIENTO E INTEGRIDAD CORPORATIVA** será el área responsable de coordinar las actividades y responsabilidades que tendrá el **GRUPO DE TRABAJO PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE FRAUDES**.

3. INTRODUCCIÓN

El fraude en el seguro, o el intento de llevarlo a cabo, es una problemática que afecta el sano y buen desarrollo de la industria del seguro, sobre todo que transgrede la naturaleza esencial del mismo, al tratarse de un contrato que esencialmente debe contar con la buena fe de las partes que intervienen.

Con la alarmante proliferación de estas conductas y el empleo de medios cada vez más sofisticados, que han provocado su crecimiento en forma exponencial de éste ilícito, el sector asegurador deberá generar estrategias para la prevención, contención y disminución de este tipo de reclamaciones y conductas.

MANUAL PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE FRAUDES

Por ello, resulta imperativo implementar las estrategias, medidas y acciones, con lo que se busca, hacer más transparente la actividad comercial con cada uno de nuestros clientes, impulsando a la vez el Código de Conducta, aplicable a todas las personas participen en la operación general de **GRUPO MEXICANO DE SEGUROS, S.A DE C.V.**

3.1 MARCO NORMATIVO

Con la finalidad de conocer sobre el delito de Fraude, a continuación, se expone lo que a la letra señalan el Código Penal Federal, Código Penal para la Ciudad de México y Código Penal para el Estado de México, solo como principales referencias de las normativas vigentes:

El Código Penal Federal señala:

Art. 386.- Comete el delito de fraude el que engañando a uno o aprovechándose del error en que este se halla se hace ilícitamente de alguna cosa o alcanza un lucro indebido.

El Código Penal para la Ciudad de México indica:

Art. 230.- Al que por medio del engaño o aprovechando el error en que otro se halle, se haga ilícitamente de alguna cosa u obtenga un lucro indebido en beneficio propio o de un tercero.

Finalmente, el Código Penal para el estado de México establece:

Art. 305.- Comete el delito de fraude el que engañando a otro o aprovechándose del error en que éste se halla, se haga ilícitamente de una cosa o alcance un lucro indebido para sí o para otro.

De los anteriores artículos podemos rescatar las constantes del delito a saber:

Que exista engaño o que se aproveche del error, obtiene una cosa sin derecho a ella o un lucro indebido, que puede ser para su provecho o de terceros.

Es importante destacar que el delito se persigue por Querrela de parte Ofendida, es decir, que requiere el impulso procesal y denuncia del afectado para que se investigue y se determine el ilícito.

MANUAL PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE FRAUDES

Así tenemos que **las sanciones para quien comete el delito en la Ciudad de México son:**

- I. De veinticinco a setenta y cinco días multa, cuando el valor de lo defraudado no exceda de cincuenta veces el salario mínimo, o no sea posible determinar su valor;
- II. Prisión de cuatro meses a dos años seis meses y de setenta y cinco a doscientos días multa, cuando el valor de lo defraudado exceda de cincuenta, pero no de quinientas veces el salario mínimo;
- III. Prisión de dos años seis meses a cuatro años y de doscientos a quinientos días multa, cuando el valor de lo defraudado exceda de quinientas pero no de cinco mil veces el salario mínimo;
- IV. Prisión de cuatro a seis años y de quinientos a ochocientos días multa, cuando el valor de lo defraudado exceda de cinco mil pero no de diez mil veces el salario mínimo; y
- V. Prisión de seis a once años y de ochocientos a mil doscientos días multa, cuando el valor de lo defraudado exceda de diez mil veces el salario mínimo.

Cuando el delito se cometa en contra de dos o más personas, se impondrá además las dos terceras partes de las penas previstas en las fracciones anteriores.

Artículo 232. A quien por medio del engaño o aprovechando el error en que otro se halle le cause perjuicio patrimonial, se le impondrán de cuatro meses a dos años seis meses de prisión y de setenta y cinco a doscientos días multa.

Artículo 233. Se equipara al delito de fraude y se sancionará con prisión de seis meses a diez años y de cuatrocientos a cuatro mil días multa, al que valiéndose del cargo que ocupe en el gobierno o en cualquiera agrupación de carácter sindical, social, o de sus relaciones con funcionarios o dirigentes de dichos organismos, obtenga dinero, valores, dádivas, obsequios o cualquier otro beneficio, a cambio de prometer o proporcionar un trabajo, un ascenso o aumento de salario en los mismos.

Por su cuenta el Código Penal del **Estado de México** (CPEM), establece las penas siguientes:

Artículo 307.- El delito de fraude se sanciona con las penas siguientes:

MANUAL PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE FRAUDES

- I. De seis meses a dos años de prisión o de treinta a sesenta días multa, cuando el valor de lo defraudado no exceda de quince veces el salario mínimo;
- II. De uno a cuatro años de prisión o de cuarenta a cien días multa, cuando el valor de lo defraudado exceda de quince, pero no de noventa veces el salario mínimo;
- III. De dos a seis años de prisión y de cincuenta a ciento cincuenta días multa, cuando el valor de lo defraudado exceda de noventa, pero no de seiscientos veces el salario mínimo;
- IV. De cuatro a ocho años de prisión y de cien a doscientos días multa, cuando el valor de lo defraudado exceda de seiscientos, pero no de tres mil quinientas veces el salario mínimo;
- V. De seis a doce años de prisión y de ciento cincuenta a trescientos días multa cuando el valor de lo defraudado exceda de tres mil quinientas veces el salario mínimo; y
- VI. Si por alguna circunstancia la cuantía de lo defraudado no pudiere ser determinada, se impondrán de uno a cinco años de prisión y de treinta a ciento veinticinco días multa.

Este delito se perseguirá por querrela de la parte ofendida.

3.2 DEFINICIÓN

Para efectos del presente Manual, se define como “**FRAUDE**”:

“Toda acción u omisión tendiente a obtener ilegítimamente por medio de engaño constatado cualquier beneficio económico o en especie por parte de: asegurados o terceros perjudicados, lesionados, agentes de seguros, talleres, médicos, abogados, proveedores y empleados, así como otros profesionales que intervengan en la contratación, emisión y/o contabilización de un seguro; o en la producción, comunicación, intervención y/o cobro de un siniestro, o pago de servicios”.

Se entiende por **engaño constatado**: Son todos aquellos elementos que prueben la acción u omisión tendiente a obtener ilegítimamente un beneficio.

3.3 CLASIFICACIÓN DEL FRAUDE EN LOS SEGUROS

El fraude en los seguros se ha clasificado en dos grandes categorías:

a) Interno. - Comprende aquellas acciones perpetradas contra la institución o sus asegurados por agentes, directivos y otros empleados miembros de la organización y,

b) Externo. - Que es aquel que va dirigido directamente contra la Institución por individuos o diversas entidades como los propios asegurados, beneficiarios, proveedores, terceros afectados o defraudadores, sean estos individuales u organizados.

Algunas de las tantas formas en que se puede llevar a cabo es:

- Falseando declaraciones al celebrar el contrato, durante la vida del mismo y al ocurrir el siniestro;
- El aseguramiento múltiple de un mismo bien sin dar aviso a las demás aseguradoras para obtener un lucro;
- La provocación, invención o simulación o agravación deliberada de un siniestro;
- La exageración en las pérdidas económicas sufridas en el siniestro;
- La contratación de coberturas con la posterior denuncia de siniestro a través del uso de documentación falsa;
- Llegar a acuerdos ilegales con ajustadores de seguros;
- Proporcionar documentos, información u otros elementos falsos ya sea para bajar la prima de la póliza o para acreditar un siniestro;
- Ocultación de daños o siniestros ocurridos con anterioridad a la contratación de la póliza, entre otras.

3.4 GRUPO DE TRABAJO PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE FRAUDES.

El Grupo de trabajo será la máxima autoridad para aprobar y se encargará de realizar las modificaciones al presente Manual de Prevención y Detección de

MANUAL PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE FRAUDES

Fraudes que considere necesarias y oportunas buscando un óptimo desempeño del objetivo, el cual como ya quedó anteriormente anotados se encuentra conformado por los diferentes Nichos, áreas Operativas y Administrativas de **GRUPO MEXICANO DE SEGUROS S.A. DE C.V.**

Este Grupo de Trabajo, una vez instalado sesionará de forma bimestral, en donde se elaborará una minuta la cual contendrá, entre otros la lista de asistencia de los participantes, los casos expuesto que se deliberaron y votaron, los acuerdos tomados, así como los puntos pendientes de realizar para la próxima sesión, la cual se enviará al día siguiente hábil para su revisión y al quinto día con o sin observaciones se circulará para su firma.

El Grupo de Trabajo tiene los siguientes objetivos:

- ✓ **MENTALIZACIÓN:** Conseguir que todos los empleados y demás personas implicadas en la lucha contra el fraude se concienticen sobre su problemática.
- ✓ **INFORMAR:** Por conducto de los canales de comunicación de la Institución, aplicar a toda la organización (empleados, delegados, agentes y otros profesionales) sobre las decisiones tendientes a prevenir y combatir el fraude.
- ✓ **INVOLUCRAR:** En la medida que proceda, a cada una de las estructuras de la empresa: Directiva, Siniestros, Comercial, Técnica, Administrativa.
- ✓ **RESALTAR:** La consideración y prestigio profesional que va a tener la acción contra el fraude y, por tanto, los empleados que destaquen en esta labor.
- ✓ **DEFINIR Y CONCRETAR:** Los medios y acciones que se van a poner en práctica, además de la formación específica de las personas involucradas en la tramitación de siniestros y de los empleados de las áreas estratégicas o vulnerables, así como la divulgación y difusión de los resultados en la prevención y detección de fraudes.

En ese sentido, todos los colaboradores de **GRUPO MEXICANO DE SEGUROS, S.A. DE C.V.**, tendrán como responsabilidad constante, dar cumplimiento a las siguientes acciones:

MANUAL PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE FRAUDES

PREVENIR: En coordinación con otros departamentos, haciendo cumplir los procedimientos existentes.

SEÑALES DE ALERTA: Informar adecuadamente, al personal de atención al público (cabina, mesa de trámite, etc.) tramites de siniestros sobre aquellas situaciones que puedan ser indicio de fraude, para que reporten las incidencias a los integrantes del Grupo de Trabajo y se realice la investigación y análisis respectivo.

3.5 DETECCIÓN E INTEGRACIÓN DE CASOS

Todos los casos de presuntos fraudes serán documentados de la siguiente forma:

- Breve relato explicativo del fraude.
- Detalle de la investigación realizada.
- Notificación de la declinación de forma fehaciente.
- Valoración del ahorro económico.
- Pruebas del fraude.
- Otros documentos (informes periciales y médicos, presupuestos y facturas, declaraciones y sentencias, etc.)

3.6 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1. Detección de caso posiblemente fraudulento por parte del personal por nicho o área operativa o administrativa.
2. Revisión y valoración del caso detectado.
3. Tomar las medidas necesarias para mitigar el caso.

3.7 DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN.

Se difundirá información para fomentar la cultura de detección y prevención de fraudes realizando de vez en vez campañas de difusión para reforzar el programa



CÓDIGO: MA-JUR-003

MANUAL PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE FRAUDES

a través de diversos canales de comunicación, pudiendo ser mediante capacitación directa a empleados.

CUMPLIMIENTO E INTEGRIDAD CORPORATIVA
GRUPO MEXICANO DE SEGUROS SA DE CV.

Versión Simplificada