

📍 Paseo de la Reforma #342, Ciudad de México
☎ 01 55 5326 9000
🌐 www.mnyl.com.mx



SEGUROS
MONTERREY

PROCEDIMIENTO CORPORATIVO

Prevención y Detección de Fraudes

DOCUMENTO PÚBLICO

Preparado por: Angélica Guadalupe Díaz Ocejo

Área: Administración de Riesgos y Control Interno.

Departamento: Control Interno

Fecha de publicación: 13/06/2019

Código: 01-01-02-01-005-B



CONTENIDO

CONTENIDO	1
1. BITÁCORA DE CAMBIOS Y MEJORAS.	2
2. OBJETIVO.	3
3. ALCANCE.	3
4. ÁREA RESPONSABLE.	3
5. ENLACE CON DOCUMENTOS RELACIONADOS.	3
6. ENTRADA EN VIGOR.	3
7. FRECUENCIA DE LA REVISIÓN.	3
8. VOCABULARIO.	4
9. ESPECIFICACIONES	4
PREVENCIÓN	4
DETECCIÓN	5
REMEDIACIÓN	6
10.16 REPORTE DE SITUACIONES Y LÍNEA DE INTEGRIDAD.	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

1. BITÁCORA DE CAMBIOS Y MEJORAS.

NO.	VERSIÓN	FECHA	ÁREA RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	1.0	06/11/2018	Administración de Riesgos y Control Interno	El Manual Corporativo se divide en dos documentos, Política y el Procedimiento. El Procedimiento sustituye el Manual Corporativo "01-01-02-01-001-C Prevención y Detección de Fraudes"
2	1.1	13/06/2019	Administración de Riesgos y Control Interno	Se incluye en el apartado de Remediación, el seguimiento y validación sobre la implementación de controles requeridos por Prevención de Fraudes en los procesos de las áreas en donde se haya dictaminado la responsabilidad de un fraude cometido

2. OBJETIVO.

Establecer los requerimientos y lineamientos mínimos necesarios para la gestión del Modelo del Riesgo de Fraude de Seguros Monterrey New York Life

3. ALCANCE.

Este documento es obligatorio y aplica para todos los Colaboradores de SMNYL sin importar su nivel jerárquico, incluyendo directores, subdirectores, gerentes; personal temporal y becarios; así como Terceros que actúan en representación de Seguros Monterrey New York Life.

4. ÁREA RESPONSABLE.

El Área de Administración de Riesgos y Control Interno es responsable de la elaboración, revisión, modificación y derogación de este documento.

5. ENLACE CON DOCUMENTOS RELACIONADOS.

CÓDIGO	TIPO	NOMBRE DEL DOCUMENTO CONTROLADO
01-01-02-01-004-A	Política	Prevención y Detección de Fraudes
01-01-02-02-002-H	Diagrama de Flujo	Prevención y Detección de Fraudes
01-01-02-01-006-K	Guía	Guía para entrevista

6. ENTRADA EN VIGOR.

La entrada en vigor del presente documento será a partir del 25 de junio de 2019.

7. FRECUENCIA DE LA REVISIÓN.

Este documento debe ser revisado y, en caso necesario, actualizado a más tardar el 13 de noviembre de todos los años subsecuentes a su entrada en vigor.

Cualquier modificación extemporánea podrá solicitarse previo a la fecha de revisión bajo los lineamientos establecidos en el procedimiento corporativo: "Creación, modificación y derogación de documentos controlados".

8. VOCABULARIO.

- **Fraude:** Es la acción de engañar a uno o aprovecharse del error en que éste se encuentra para hacerse ilícitamente de alguna cosa o alcanzar un lucro indebido. (Art. 386 Código Penal Federal).
- **Terceros:** Asegurados, proveedores, proveedores médicos (hospitales, clínicas, médicos, o cualquiera otro que preste un servicio relacionado con la salud), contratistas, agencias externas, consultores, etc.
- **Agentes:** Agentes comerciales, asesores, partners y promotores.
- **Denunciante:** Empleado, agente, tercero o parte interesada que informa a un supervisor, gerente o director de forma verbal o mediante la línea de denuncias sobre alguna actividad que se cree es fraudulenta o deshonesto.
- **Caso:** Situación o conjunto de acontecimientos que contienen indicios de un posible comportamiento fraudulento y que son sujetos a investigación.
- **Evidencia:** Medio por el cual un supuesto hecho es probado o refutado; identifica y respalda los hechos.

9. ESPECIFICACIONES

Gestión del Riesgo de Fraude

El Modelo de Gestión del Riesgo de Fraude de SMNYL se conforma de las siguientes actividades:

- **Prevención**
 - Cultura de prevención del fraude,
 - Gaceta y flashes informativos,
 - Capacitación.
- **Detección**
 - Mecanismos de denuncia
 - Monitoreo de Indicadores
- **Remediación**
 - Proceso de investigación

PREVENCIÓN

Cultura de Prevención

Para poder prevenir es necesario informar, por lo que se debe transmitir a los colaboradores de SMNYL los aspectos del riesgo de fraude, sus consecuencias y por qué es de suma importancia evitar que suceda. Comunicar que la materialización de este evento podría contribuir al incumplimiento de objetivos.

La comunicación de estos aspectos se realiza a través de la emisión de una **Gaceta** mensual y **flashes** informativos, cuando sean necesarios. La información para la elaboración de estos comunicados se obtendrá de recursos electrónicos o impresos y estarán relacionados a temas de fraude en el sector asegurador y en ámbitos generales que puedan ser de ayuda a los colaboradores.

Otra forma de comunicar a los colaboradores es a través de **Capacitación** la cual deberá definirse dentro del programa anual de la CPF, la capacitación podrá ser presencial, *on line*, con un alcance determinado (parcial o total).

La CPF utilizará los medios de comunicación con los que cuenta SMNYL para su difusión y comunicación.

DETECCIÓN

Mecanismos de Denuncia.

Los mecanismos de denuncia o *hot lines* son herramientas de acceso que están a la disposición de todos los colaboradores de SMNYL. Están diseñados para ser el medio a través del cual los colaboradores reporten los hechos inusuales y sospechosos de los que tengan conocimiento.

Los canales de comunicación que se encuentran a disposición de los colaboradores son:

- Cuenta de Correo
reporta_fraude@mnyl.com.mx

Administrada por la Dirección de Administración de Riesgos y Control Interno a través de la Coordinación de Prevención de Fraudes. En esta cuenta los colaboradores de SMNYL reportarán los hechos inusuales y sospechosos de los que tengan conocimiento.
- Línea de Integridad
(NYL Ethics Line)

Puesta a disposición por New York Life International para los colaboradores en todas sus oficinas a nivel internacional. La Línea de Integridad es un canal para reportar conductas no éticas, ilegales o en contra de los Estándares de Conducta dentro de la organización, de forma totalmente anónima y confidencial, con atención las 24 horas del día y los 365 días del año.

 - Acceso a través de internet: www.nyli-integrityline.com
 - Acceso a través de llamada telefónica:
 - 001-800-658-5454 en ESPAÑOL.
 - 001-800-462-4240 en INGLÉS.

REMEDIACIÓN

Monitoreo de Indicadores

Uno de los aspectos fundamentales en la gestión del riesgo de fraude es la necesidad de anticipar en lo posible su materialización. En este sentido, la ejecución de monitoreos se convierte en una herramienta fundamental para conseguir este fin. Los monitoreos permiten detectar comportamientos inusuales a través de la aplicación de banderas rojas a las bases de datos, como resultado se podrá obtener desviaciones por faltas de control o casos de posible fraude. Los monitoreos ayudan a una gestión preventiva.

Frecuencia de aplicación de monitoreos

La frecuencia de medición:

- Podrá ser mensual, trimestral o semestral, y estará en función del programa anual de CI.
- Su contenido podrá ser modificado de acuerdo con las necesidades del área, cambios en los indicadores o cambios en los procesos.

La ejecución de los monitoreos considera las siguientes etapas:

a) Diseño del monitoreo

En esta etapa se determinan los aspectos que se desean revisar de acuerdo con los riesgos de fraude identificados previamente y/o con base en las banderas rojas de fraude aplicables a cada proceso. En esta etapa se define el periodo, tipo de información y alcance.

El diseño podrá modificarse, de acuerdo con los resultados obtenidos, en un proceso de calibración.

b) Obtención de información

De acuerdo con el diseño definido, se determinarán las bases de datos específicas (*layouts*) o insumos de información que serán necesarios para el análisis. Estos serán solicitados al área dueña de la información o directamente al área de TI.

c) Análisis de información y revisión documental

Consiste en la revisión y análisis de la información, tanto física como digital, de acuerdo con el alcance del monitoreo. Este análisis comprende entre otros:

- Cruce de bases de datos
- Revisión de Reportes, Políticas y Procedimientos, expedientes físicos, etc.
- Consulta de datos, folios, reclamaciones, etc. en los diferentes sistemas de la Compañía

Una vez concluido el análisis se podrán obtener casos o hallazgos observables como indicios de fraude, los cuales deberán de reportarse al área correspondiente para su retroalimentación.

d) Presentación del informe

La elaboración del informe consta de lo siguiente:

Informe, el cual contempla:

- Los hallazgos identificados en la etapa de análisis, los cuales deberán ser informados al área correspondiente para su entendimiento y justificación.
- Dependiendo de la evidencia o comentarios del área, estos hallazgos podrán ser justificados o aclarados y en su caso, calificados como falsos positivos o considerados como casos de alerta de fraude.
- Este informe será comunicado a la Dirección del área involucrada.

Se asentará toda la información correspondiente a la ejecución del monitoreo: periodo evaluado, aspectos evaluados y revisados, fuentes de información, determinación de la muestra, resultado de la evaluación, acuerdos con el área y conclusiones.

Los casos que resulten con indicios de riesgo de fraude serán tomados como un caso de investigación por la CPF con el tratamiento normal de un caso de investigación. En los casos donde se hayan determinado sugerencias para remediación / prevención, la CPF dará el seguimiento correspondiente para su conclusión.

Grupo de Trabajo de Prevención de Fraudes

La culminación del Proceso de Investigación es la presentación de los casos ante el Grupo de Trabajo de Prevención de Fraudes, donde el área de Prevención de Fraudes provee detalles sobre el caso, su historial, las evidencias recolectadas y el dictamen al que llegó.

El Grupo de Trabajo de Prevención de Fraudes analizará el caso y opinará sobre la conclusión entregada por el área de Prevención de Fraudes. En caso de que el Grupo de Trabajo esté en desacuerdo con el dictamen, será facultad del propio Grupo de Trabajo instruir las acciones conducentes para ahondar en detalles con tal de generar una investigación aún más robusta que confirme o desmienta el dictamen original.

El Grupo de Trabajo sesionará mensualmente conforme a los estatutos y tendrá los siguientes objetivos:

- Fungir como medio de comunicación oficial para la publicación y seguimiento de casos de Fraude.
- Fungir como foro para exponer los hallazgos de patrones y tendencias de fraude identificados y la toma de decisiones en temas referentes a la prevención de fraudes.
- Dar a conocer las iniciativas y programas de trabajo que resulten como parte de la investigación realizada por la Coordinación de Prevención de Fraudes, para su implementación por las áreas responsables.

El Grupo de Trabajo se integrará por un representante titular, o su suplente, por cada una de las siguientes áreas:

- Operaciones.
- Jurídico.
- Riesgos.
- Administración de Riesgos y Control Interno (presidente).

Cuando sea requerido, el Grupo de Trabajo puede llamar a un representante específico de cualquier otra área con el fin de aportar datos a la investigación.

Sanciones

El Grupo de Trabajo de Prevención de Fraudes es el responsable de definir las sanciones/acciones a seguir para cada uno de los casos presentados ante él. Estas acciones pueden constituir nuevos medios de control o sanciones en contra de los defraudadores.

Para mayor referencia sobre sanciones se deberá de consultar la Política Corporativa para Prevención de Fraudes código 01-01-02-01-004-A