

## PREVENCIÓN & CONTROL

### SARLAFT

Programa Antifraude

Programa Integral  
de Gestión de Datos Personales





# CARTILLA DE PREVENCIÓN & CONTROL ENFOCADA EN SARLAFT, PROGRAMA ANTIFRAUDE Y PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES



<b>37</b>	<b>PROGRAMA ANTIFRAUDE</b>
<b>38</b> .....	Conceptos del Programa Antifraude
<b>40</b> .....	Algunas modalidades del fraude
<b>41</b> .....	Teoría del diamante del fraude
<b>42</b> .....	Objetivo general del Programa Antifraude de Aseguradora Solidaria de Colombia
<b>43</b> .....	Esquema del Programa Antifraude
<b>44</b> .....	Tipologías de fraude en la Aseguradora Solidaria de Colombia (Tabla)
<b>49</b>	<b>PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES</b>
<b>50</b> .....	¿Qué es un dato personal?
<b>51</b> .....	¿Quién es el titular del derecho a la protección de datos?
<b>51</b> .....	¿Cuáles son sus derechos?
<b>52</b> .....	¿Cuándo se vulneran los derechos asociados a la protección de datos?
<b>53</b> .....	Mecanismos de los titulares para ejercer sus derechos
<b>55</b> .....	Implementación del Programa Integral de Gestión de Datos Personales en Aseguradora Solidaria de Colombia
<b>56</b> .....	Deberes de Aseguradora Solidaria de Colombia en el PIGDP



# INTRODUCCIÓN

**Aseguradora Solidaria de Colombia tiene el firme propósito de impedir que su negocio se utilice para ocultar y manejar dineros provenientes de actividades ilícitas.**

No se puede perder de vista que el fenómeno del Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo, se ha convertido en un flagelo para la sociedad y la economía a nivel mundial y en particular para nuestro país. Igualmente, debemos tener en cuenta que este puede alimentarse de actividades ilícitas distintas al narcotráfico tales como: secuestro, extorsión, trata de personas, enriquecimiento ilícito, etc.

De la misma manera Aseguradora Solidaria de Colombia ha establecido su Programa Antifraude buscando contribuir al logro de los objetivos de la Compañía y al fortalecimiento de la administración de los riesgos a los cuales se ve expuesta en el desarrollo de su actividad, todo dentro de condiciones de seguridad, transparencia y eficiencia,

generando un ambiente de control para que exista concienciación en Aseguradora Solidaria de Colombia en cuanto a la prevención y control del fraude tanto interno como externo, e impermeabilizarnos contra todos los posibles eventos de fraude.

Finalmente, Aseguradora Solidaria de Colombia está comprometida con la protección de datos personales de sus clientes, proveedores, intermediarios, funcionarios y terceros con los cuales se establezca una relación contractual. Los mecanismos de protección son de carácter legal, técnico y tecnológico, por ello es indispensable construir una cultura de seguridad de la información y adecuado manejo de los datos personales.

*De acuerdo con lo anterior, esta cartilla señala los aspectos más importantes en materia de prevención y control para el funcionamiento del SARLAFT, el Programa Antifraude y el Programa Integral de Gestión de Datos Personales.*







# OBJETIVOS GENERALES

1. Brindar una herramienta de fácil consulta y aplicabilidad para todos los empleados y Asesores de Seguros complementando los Manuales de Procedimientos del SARLAFT, Programa Antifraude y Programa Integral de Gestión de Datos Personales.
2. Concienciar y sensibilizar a los empleados y fuerza de ventas, respecto a los riesgos que se asumen por malas prácticas o negligencia en el cumplimiento de las normas y procedimientos respecto del SARLAFT, el Programa Antifraude y el Programa Integral de Gestión de Datos Personales.
3. Suministrar la información necesaria con el fin de blindar a la Compañía en

la posible ocurrencia de eventos de fraude y por lo tanto mitigar el porcentaje de ocurrencia de los mismos.

4. Brindar información de las tipologías de los delitos LA/FT con sus señales de alerta y así reconocer posibles operaciones inusuales o sospechosas.
5. Generar cultura enfocada en las buenas prácticas del Programa Antifraude, las cuales hacen parte de Aseguradora Solidaria de Colombia y se ven reflejadas en la conducta de cada empleado.
6. Dar a conocer a todos los empleados el **Programa Integral de Gestión de Datos Personales**; el cual se encarga de identificar, prevenir, controlar y mitigar los riesgos relacionados con los principios de responsabilidad demostrada, privacidad y protección de datos personales, en los procesos de Aseguradora Solidaria de Colombia.





# **POLÍTICAS DE ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA**

PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RIESGOS DE LAFT, DE  
FRAUDE Y DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Cartilla de prevención & control enfocada en SARLAFT, Programa Antifraude y  
Programa Integral de Gestión de Datos Personales



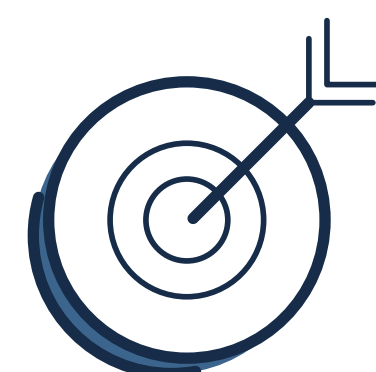


# RIESGO DE LAFT

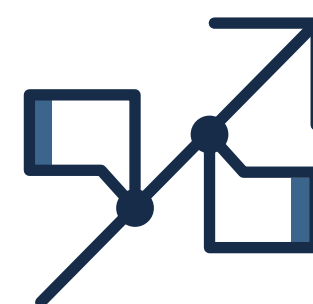
Es política de Aseguradora Solidaria de Colombia la administración del riesgo del LA/FT soportada en la generación, implementación, y difusión de directrices y herramientas que permitan la descentralización de la toma de decisiones, esto en el marco de una adecuada capacitación en las metodologías adoptadas por la compañía, teniendo en cuenta las etapas y elementos del Sistema.



- **Necesidad:** dar a conocer las políticas de administración del riesgo de LA/FT en Aseguradora Solidaria de Colombia, generar procesos de administración del riesgo y buscar la participación activa de los funcionarios de la compañía, de tal manera que puedan compartir la responsabilidad de prevención y control.



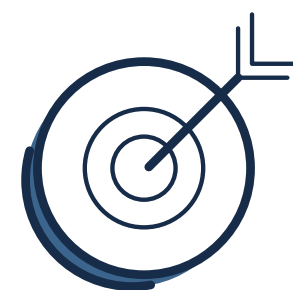
- **Objetivo:** lograr que la administración del riesgo de LA/FT se realice a todos los niveles de Aseguradora Solidaria de Colombia, siendo necesario que los funcionarios participen aplicando políticas preventivas en la materia.



- **Procedimientos:** desarrollo y ejecución de programas de capacitación y divulgación a los funcionarios de la Compañía, que permitan dar a conocer el proceso de administración de riesgo de LA/FT, así como las metodologías que faciliten su cumplimiento.



## RIESGO DE FRAUDE

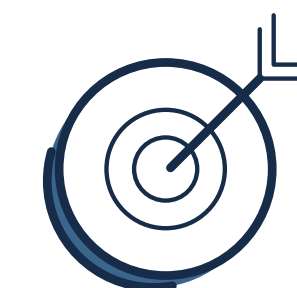


Es política de Aseguradora Solidaria de Colombia poner en funcionamiento elementos que contribuyan a fomentar en todos los integrantes de la entidad, una cultura antifraude soportada en actividades de prevención, detección y corrección.

- **Necesidad:** servir de soporte para la creación de un apropiado gobierno antifraude que esté alineado con el ambiente de control de la Organización.
- **Objetivo:** propender que con la política se dé cumplimiento a los objetivos del Programa Antifraude de Aseguradora Solidaria de Colombia.



## RIESGO DE PROTECCIÓN DE DATOS



Es política de Aseguradora Solidaria de Colombia poner en funcionamiento elementos que contribuyan a fomentar en todos los integrantes de Aseguradora Solidaria de Colombia, una cultura de protección de datos personales soportada en actividades que minimicen los riesgos a los cuales se ve expuesta..

- **Necesidad:** creación de un apropiado gobierno de protección de datos que este alineado con el compromiso y seguridad de la información de Aseguradora Solidaria de Colombia.
- **Objetivo:** generar cultura, enfocada en las buenas prácticas del Programa Integral de Gestión de Datos Personales que hacen parte de Aseguradora Solidaria de Colombia y se ven reflejadas en la conducta de cada funcionario.





## **SARLAFT**

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DEL LAVADO DE ACTIVOS Y DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

Cartilla de prevención & control enfocada en SARLAFT, Programa Antifraude y Programa Integral de Gestión de Datos Personales





## ¿QUÉ ES EL LAVADO DE ACTIVOS?

El Lavado de Activos es el mecanismo a través del cual se oculta el verdadero origen de bienes muebles, inmuebles o dinero proveniente de actividades ilícitas, utilizado por personas vinculadas con los delitos tipificados en el artículo 323 del Código Penal Colombiano, cuyo fin es vincularlos como legítimos dentro del sistema económico del país.



## ¿QUÉ ES LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO?

La Financiación del Terrorismo es un delito que busca destinar bienes o dinero de origen lícito o ilícito para financiar actividades terroristas. Dichas actividades terroristas buscan intimidar a la población u obligar a un gobierno o a una organización internacional a realizar o abstenerse de realizar un determinado acto por medio de la amenaza de violencia.



# ETAPAS DEL LAVADO DE ACTIVOS <sup>1/2</sup>

¿SABE USTED CUÁLES SON LAS ETAPAS DEL LAVADO DE ACTIVOS?

## A. OBTENCIÓN

Tenga en cuenta que el proceso de lavado empieza una vez termina el delito que origina los dineros,

*Ejemplo:*



SECUESTRO



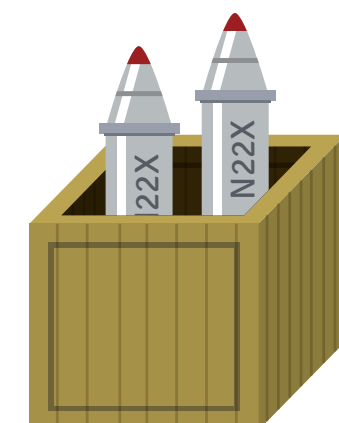
ENRIQUECIMIENTO  
ILICITO



REBELIÓN



EXTORSIÓN



TRÁFICO DE ARMAS



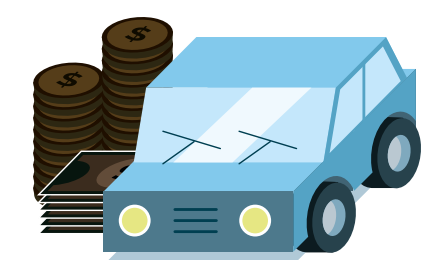
DELITOS CONTRA LA  
ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA



DEPÓSITO BANCARIO



COMPRA DE CASA



COMPRA DE VEHÍCULOS

## B. COLOCACIÓN

Consiste en la introducción de los activos en el sistema financiero u otras entidades y en algunos casos supone la utilización de paraísos financieros.

*Ejemplo:*



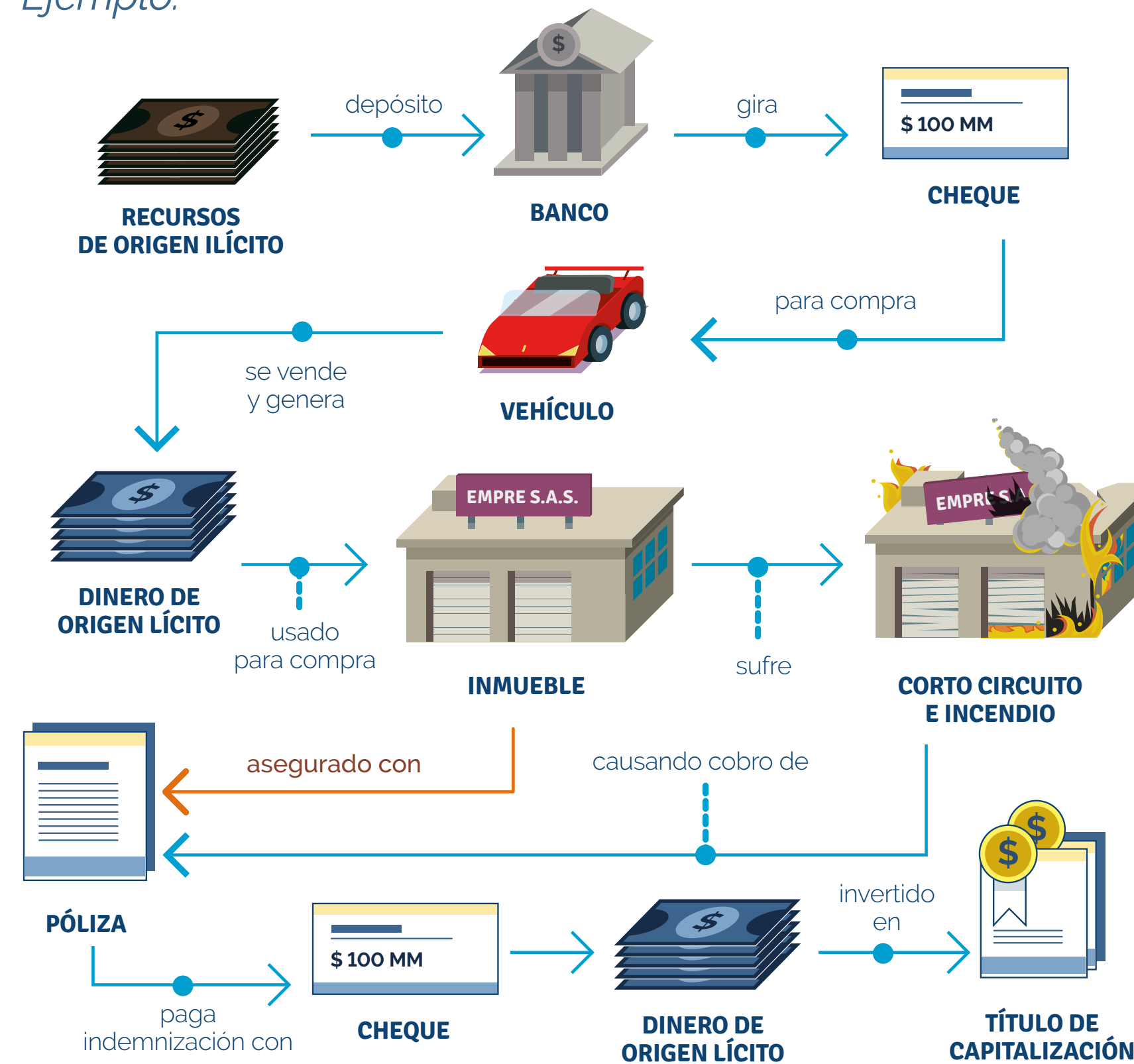
# ETAPAS DEL LAVADO DE ACTIVOS 2/2

¿SABE USTED CUÁLES SON LAS ETAPAS DEL LAVADO DE ACTIVOS?

## C. DIVERSIFICACIÓN

Consiste en la realización de múltiples transacciones financieras y/o comerciales con el fin de borrar el rastro ilegal.

Ejemplo:



## D. INTEGRACIÓN

Consiste en fusionar o asociar los activos ilícitos a actividades aparentemente lícitas.

Ejemplo:



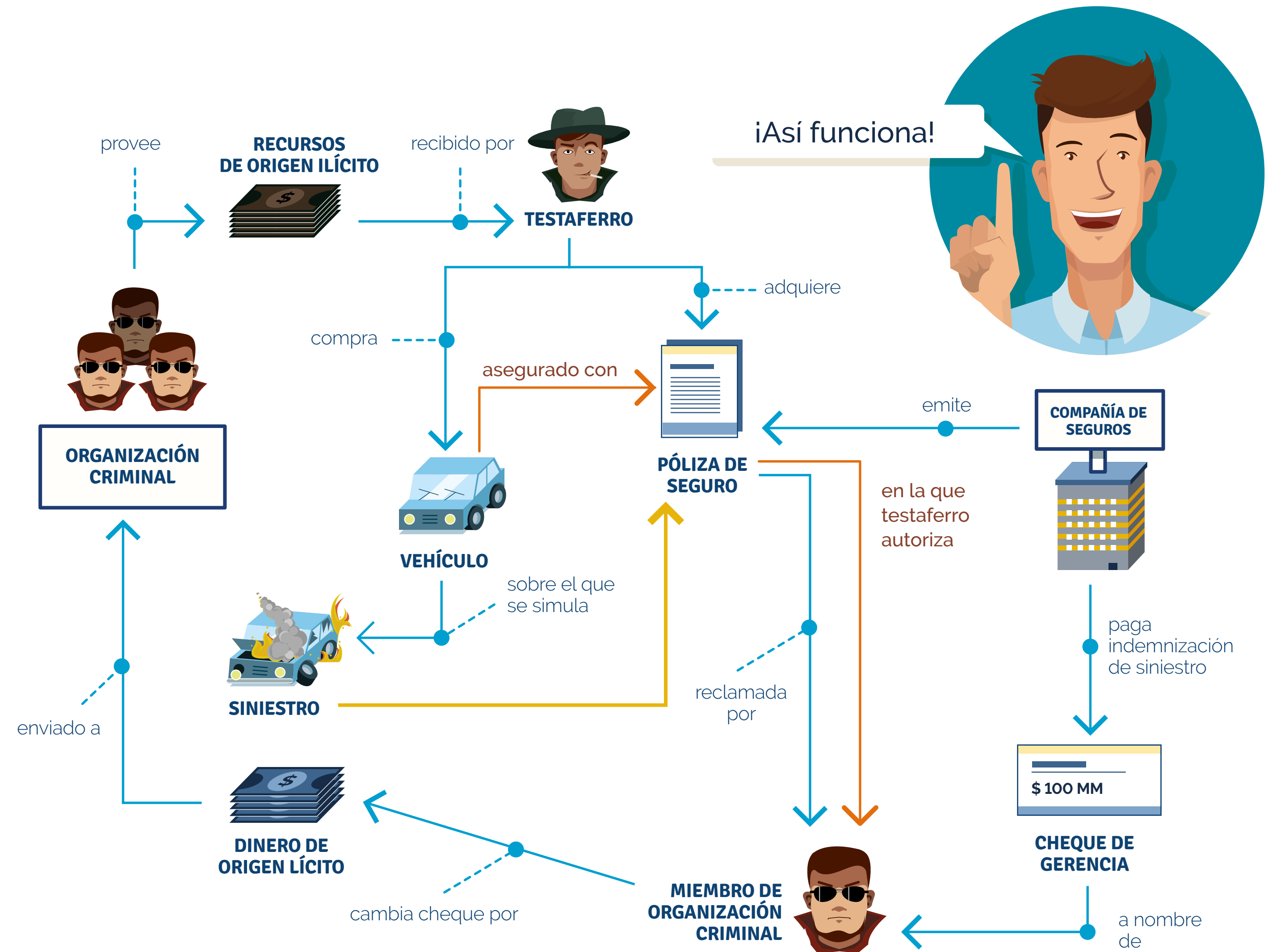


# TIPOLOGÍAS DEL LAVADO DE DINERO

(Documento trabajado en conjunto por la UIAF y los oficiales de cumplimiento del sector asegurador)

## A. SIMULACIÓN DE SINIESTROS DE ACTIVOS ADQUIRIDOS CON RECURSOS ILÍCITOS PARA LA/FT

Esta tipología consiste en el aseguramiento de activos/bienes obtenidos con dinero ilícito y sobre los cuales posteriormente se simula un siniestro que cause una destrucción y/o pérdida total del activo con el fin de cobrar lo estipulado en el contrato de seguros y así darle apariencia de legalidad a los recursos ilícitos.





# TIPOLOGÍAS DEL LAVADO DE DINERO

## SIMULACIÓN DE SINIESTROS DE ACTIVOS ADQUIRIDOS CON RECURSOS ILÍCITOS PARA LA/FT Señales de Alerta

- 1 • Asegurados que adquieren el activo/bien de contado.
- 2 • Ingresos y actividad económica del tomador y/o asegurado, sin relación con el valor de los activos/bienes asegurados.
- 3 • Presentación de documentos falsos como facturas, licencias de tránsito, SOAT, denuncias penales, inspecciones, registros de importación, etc.
- 4 • Aseguramiento de activos/bienes en ciudades diferentes a la del domicilio del tomador y/o asegurado sin razón aparente.
- 5 • Reclamación del dinero del seguro por parte de un tercero sin razón aparente.
- 6 • Siniestros prematuros (reclamaciones presentadas en periodos muy cercanos a la iniciación del contrato).
- 7 • Simulación de siniestros a través del auto-robo, incendios, destrucción total de los activos/bienes, contaminación de la carga, entre otros.

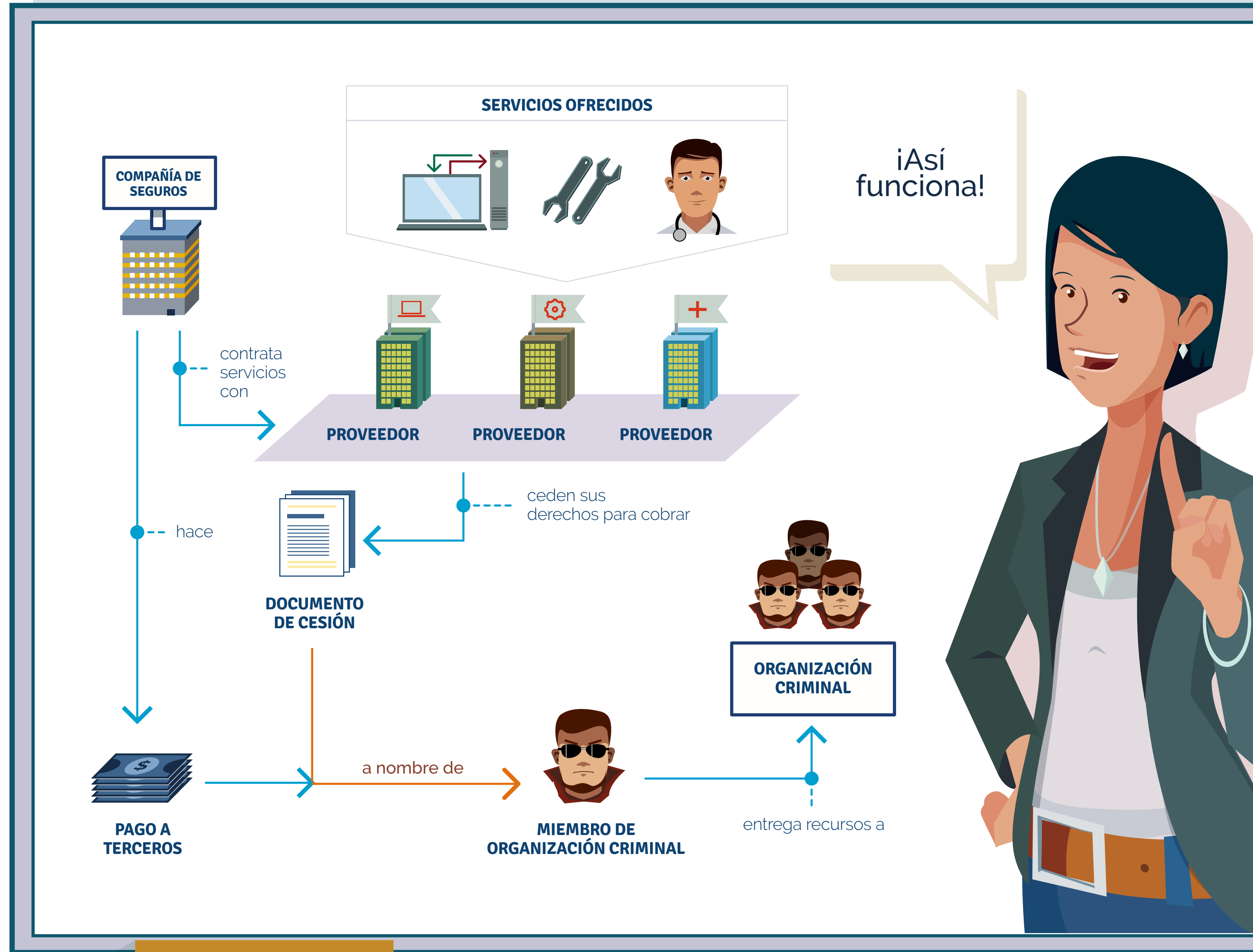


# TIPOLOGÍAS DEL LAVADO DE DINERO

## B. OBTENCIÓN DE RECURSOS A TRAVÉS DE LA TRIANGULACIÓN DE PAGOS PARA LA/FT

Esta tipología se basa en el pago por parte de la compañía de seguros a un tercero o personas que no hacen parte de un contrato de prestación de servicios.

En esta tipología la compañía de seguros mantiene una relación contractual con un proveedor, que presta sus servicios para atender a los asegurados, pero al momento de realizar la facturación el proveedor cede los derechos a un tercero no vinculado en la negociación inicial.





# TIPOLOGÍAS DEL LAVADO DE DINERO

## OBTENCIÓN DE RECURSOS A TRAVÉS DE LA TRIANGULACIÓN DE PAGOS PARA LA/FT Señales de Alerta

- 1 • Pago a personas distintas al beneficiario a solicitud de este.
- 2 • Recepción de varios pagos, de diferentes proveedores a una misma persona (posible testaferro).
- 3 • Cesión de los derechos de pago de la indemnización o del servicio prestado a un tercero.
- 4 • Traslado de domicilio y/o cambio de razón social por parte de un proveedor.
- 5 • Amenazas contra los funcionarios de la compañía de seguros por no aceptar la cesión de pagos a un tercero.
- 6 • Tarifas ofrecidas por los proveedores inferiores a las del mercado.



# TIPOLOGÍAS DEL LAVADO DE DINERO

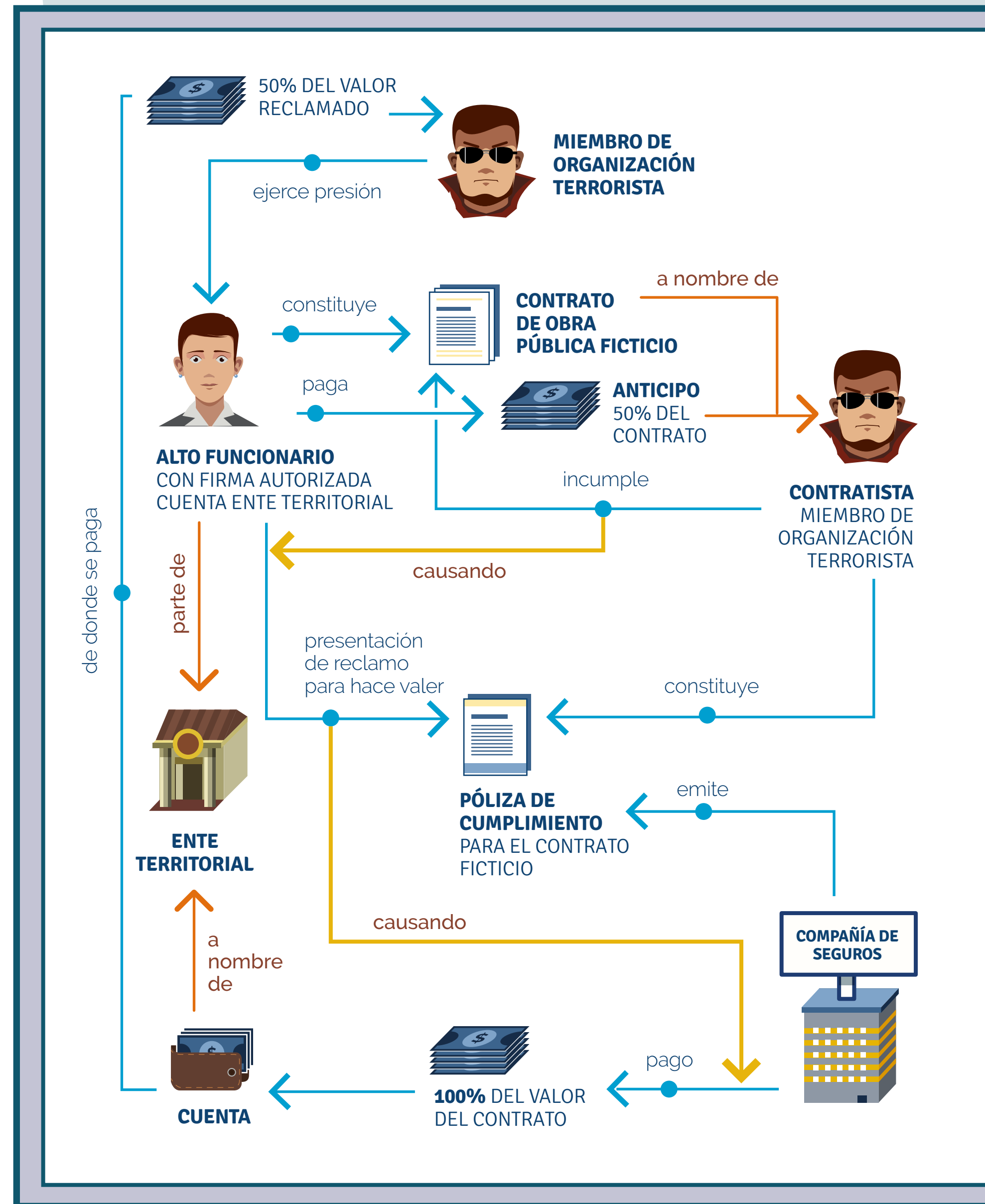
## C. INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO DE OBRA PÚBLICA CON ENTE TERRITORIAL CON FINES DE FT

Esta tipología se basa en la constitución e incumplimiento de un contrato de obra pública, en el cual una organización terrorista busca obtener recursos para financiar sus actividades terroristas, por medio de una compañía de seguros mediante la modalidad de seguros de cumplimiento.

Se celebra un contrato entre un ente territorial ubicado en una zona de alta influencia de una organización terrorista y un contratista, que tiene vínculos con

la misma organización, al cual se le hace entrega de un anticipo; el contratista no ejecuta la obra y posteriormente el ente territorial comunica el incumplimiento del contrato a la compañía de seguros para hacer efectiva la póliza suscrita.

Los recursos obtenidos por la organización terrorista corresponden al valor del anticipo recibido del ente territorial para ejecutar la obra.





# TIPOLOGÍAS DEL LAVADO DE DINERO

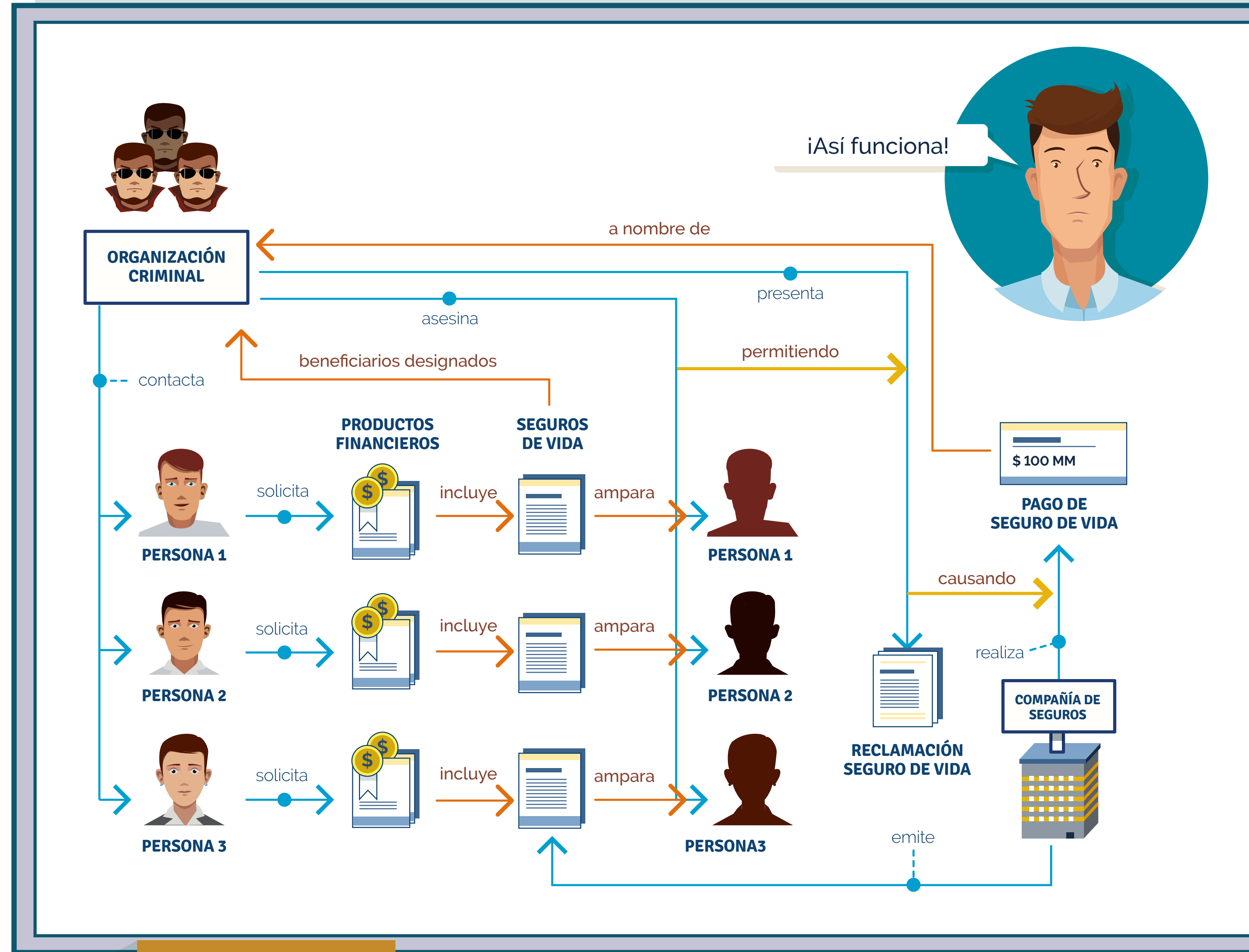
## INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO DE OBRA PÚBLICA CON ENTE TERRITORIAL CON FINES DE FT Señales de Alerta

- 1 • Bien inmueble dado en garantía con problemas sobre su tradición y libertad.
- 2 • Contratistas sin experiencia en la labor a desarrollar.
- 3 • Entrega de anticipos superiores al 50% del valor del contrato.
- 4 • Garantías entregadas mayores al 100% del valor del contrato.
- 5 • Anticipos entregados en efectivo.
- 6 • Beneficiario que se niega a aceptar la facultad que tiene la compañía de hacer reposición o cumplir el contrato por su cuenta y solo acepta el pago del siniestro.
- 7 • Presión a los funcionarios de la compañía de seguros para el pago del seguro.

# TIPOLOGÍAS DEL LAVADO DE DINERO

## D. UTILIZACIÓN DE CANALES DE DISTRIBUCIÓN MASIVOS PARA LA SUSCRIPCIÓN DE SEGUROS DE VIDA

Miembros de organizaciones criminales utilizan los productos financieros para adquirir varios seguros de vida a nombre de una o varias personas quienes al poco tiempo fallecen (generalmente por muerte violenta), haciendo efectiva la reclamación ante las diferentes compañías de seguros por parte de los beneficiarios designados al momento de la suscripción.





# TIPOLOGÍAS DEL LAVADO DE DINERO

## UTILIZACIÓN DE CANALES DE DISTRIBUCIÓN MASIVOS PARA LA SUSCRIPCIÓN DE SEGUROS DE VIDA

### Señales de Alerta

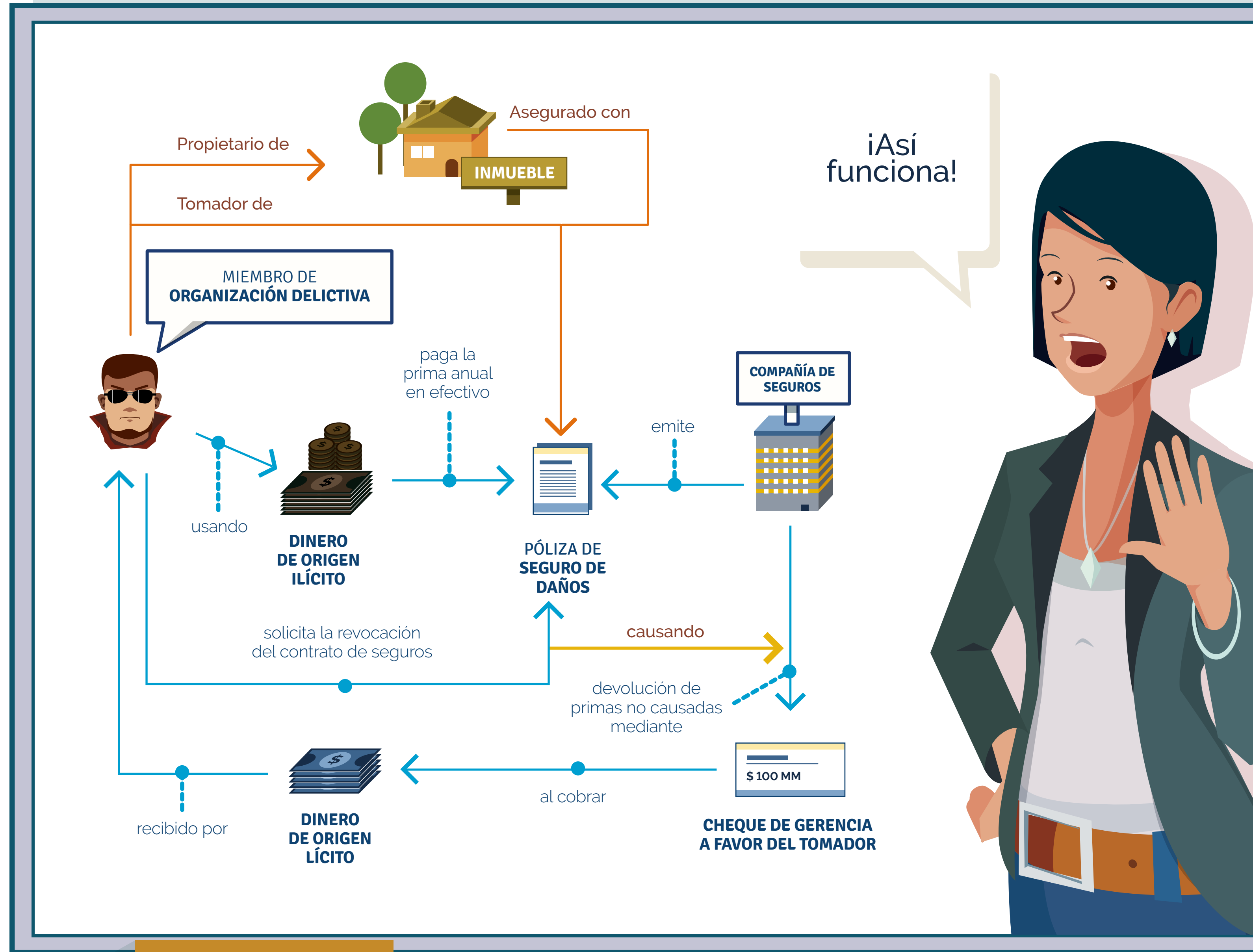
- 1 • Valores asegurados por cuantías pequeñas (50-100 y 150 millones) en diferentes entidades.
- 2 • Cesión de los derechos sobre los beneficios de la indemnización.
- 3 • Presencia de un apoderado sin justificación aparente para el cobro de la indemnización.
- 4 • Presencia de documentos falsos, adulterados y/o ilegibles.
- 5 • Solicitud del levantamiento de los sellos restrictivos en los cheques.
- 6 • Pago de la indemnización de manera fraccionada.
- 7 • Múltiples seguros de vida para la misma persona en varias compañías.
- 8 • Suplantación del asegurado.
- 9 • Extrañas circunstancias de modo, tiempo y lugar de ocurrencia del siniestro en jurisdicciones de alto riesgo.



# TIPOLOGÍAS DEL LAVADO DE DINERO

## E. DEVOLUCIÓN EFECTIVA DE PRIMAS

Se realizan pagos de primas en efectivo con dinero procedente de actividades ilícitas, durante la vigencia del contrato el tomador solicita la revocación y la Compañía debe devolver el dinero correspondiente al tiempo no causado o tiempo no transcurrido.





# PREVENCIÓN DEL RIESGO LA/FT

## EN ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA

Cartilla de prevención & control enfocada en SARLAFT, Programa Antifraude y Programa Integral de Gestión de Datos Personales





# NUUESTRO SARLAFT

En Aseguradora Solidaria de Colombia contamos con un sistema de administración del riesgo del Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo (**SARLAFT**)



## SARLAFT

### ELEMENTOS

- POLÍTICAS
- PROCEDIMIENTOS
- DOCUMENTACIÓN
- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
- ORGANOS DE CONTROL
- INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
- DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN
- CAPACITACIÓN

### ETAPAS

- 1 IDENTIFICACIÓN
- 2 MEDICIÓN O EVALUACIÓN
- 3 CONTROL
- 4 MONITOREO



# NUUESTRO SARLAFT







# NUESTRO SARLAFT

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL = COMPROMISO





# NUUESTRO SARLAFT

## Por otra parte se cuenta con:

- Código de Ética y Conducta.
- Manual de Procedimientos SARLAFT.
- Respaldo físico de los documentos, requisitos de seguridad y conservación de los mismos.
- Informes a la Junta de Directores del representante legal, del oficial de cumplimiento y de los órganos de control.
- La captura y actualización periódica de la información de los distintos factores de riesgo (data con el objetivo de conocimiento del mercado y segmentar).
- Generación en forma automática de los distintos reportes.
- Información al público de las estrategias de prevención.
- Reportes internos y externos (UIAF).
- Capacitación con una periodicidad anual.
- Capacitación a los empleados durante el proceso de inducción.



Las anteriores herramientas son de gran utilidad, pero hay que recordar que el pilar más importante para lograr el objetivo del SARLAFT es cumplir con los mecanismos e instrumentos de control para lo cual contamos con su colaboración.



# MECANISMOS DE PREVENCIÓN



Existen mecanismos de prevención que son:

**CONOCIMIENTO DEL CLIENTE Y DEL MERCADO**

**IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE OPERACIONES INUSUALES Y**

**DETERMINACIÓN Y REPORTE DE OPERACIONES SOSPECHOSAS**



# CONOCIMIENTO DEL CLIENTE

Tenga en cuenta que los siguientes clientes **NO** deben diligenciar el Formato único de conocimiento del cliente (FUCC), ni realizar la entrevista:

## SARLAFT - RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN



Conozca el cliente a través del formulario diseñado para tal objetivo



Realice la entrevista



Confirme la información



Solicite los documentos adicionales o anexos cuando sea necesario.

- Obligatorio de accidentes de tránsito - SOAT.
- Exequiales.
- Pólizas Judiciales.
- De salud.
- Los tomados por entidades financieras, aseguradoras o sociedades administradoras de fondos de pensiones por cuenta de sus clientes.
- Los relativos a la seguridad social.
- Los contratos de reaseguro y de coaseguro para las compañías distintas a la líder.
- Aquellos en que el tomador, asegurado, afianzado o beneficiado sea una persona jurídica bajo el régimen de derecho público salvo los tomados por empresas industriales y comerciales del Estado y las sociedades de economía mixta que no estén vigiladas por la SFC.
- Los tomados mediante mercadeo masivo o bancaseguros, siempre que el pago de las primas se haga mediante descuento directo de cuenta de ahorros, cuenta corriente o tarjeta de crédito y que el cliente haya autorizado expresamente el traslado.





# CONOCIMIENTO DEL CLIENTE

- Aquellos tomados por personas naturales o jurídicas por cuenta y a favor de sus empleados, cuyo origen sea un contrato de trabajo o relación laboral, respecto de la información del asegurado y el beneficiario. En lo que hace referencia al tomador, la información debe solicitarse en su totalidad.
- Aquellos que las entidades aseguradoras están obligadas a expedir por disposición legal.
- Aquellos otorgados mediante procesos de licitación pública.
- De cumplimiento, cuando se celebren para garantizar el cumplimiento de contratos con entidades de carácter público.
- De accidentes personales en vuelo.
- Los seguros tomados por personas naturales que cumplan con los siguientes requisitos de forma simultánea:
  - (a)** que el valor asegurado sea igual o inferior a 135 SMMLV y
  - (b)** que el máximo pago anual de la prima sea igual o inferior a 6 SMMLV.

Los documentos a solicitar corresponden a:

## PERSONAS NATURALES

- FUCC (Formato Único de Conocimiento del Cliente).
- Fotocopia del documento de identificación ampliada al 150% (Aplica para FUCEC Físico).

## PERSONAS JURÍDICAS

- FUCEC (Formato único de Conocimiento del Cliente)
- Certificado de Existencia y Representación Legal/documento equivalente y Certificado de Accionistas/documento equivalente.



**FUCC  
DIGITAL**

## PORTAL ASEGURADOS

Ingrese haciendo clic aquí







**FUCC  
DIGITAL**

## PORTAL INTERMEDIARIOS

Ingrese haciendo clic aquí







# AHORA EN TU PORTAL WEB FUCC DIGITAL

- 1 •** Ingresa a tu Portal.
- 2 •** Haz clic en la opción FUCC Digital.
- 3 •** Ingresa número de documento y primer apellido de tu cliente.
- 4 •** Completa los datos de tu cliente en el formulario y haz clic en guardar.
- 5 •** Tu cliente recibirá e-mail de confirmación.
- 6 •** Tu cliente aceptará el proceso de tratamiento de datos.
- 7 •** Tu cliente responderá preguntas reto y firmará el FUCC digitalmente.





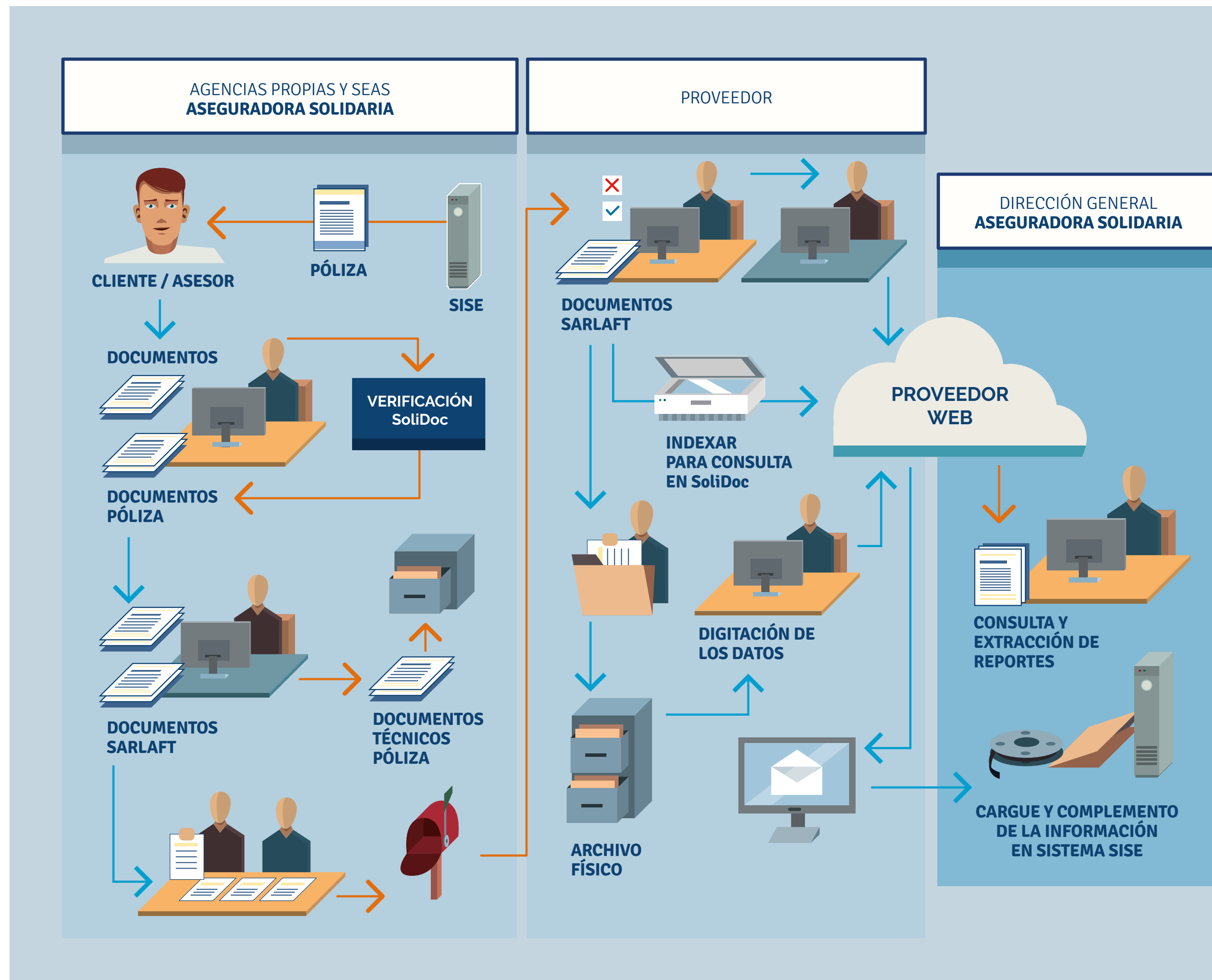
# GESTIÓN DOCUMENTAL SARLAFT

Es un proceso de la compañía con el objetivo de realizar el debido conocimiento del cliente (tomador, asegurado, beneficiario, intermediario y proveedor).

Se cuenta con un aliado estratégico el cuál verifica que exista el Formato Único de Conocimiento del Cliente y la Solicitud de Vinculación de Proveedores e Intermediario, su debido diligenciamiento y los documentos adicionales que operen.

La ejecución de este proceso se realiza desde las áreas comerciales que deben conocer el cliente hasta el envío de la documentación al aliado y los respectivos reportes de seguimiento.

**A continuación se relaciona un diagrama de la generalidad del proceso.**





# IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE OPERACIONES INUSUALES O SOSPECHOSAS

## OPERACIÓN INUSUAL

Es inusual aquella operación cuya cuantía o características no guardan relación con la actividad económica del cliente o que corresponde con alguna señal de alerta y no tiene aparente explicación.

### Ejemplos

**\$100** Valor asegurado  
MILL.

**Actividad económica:**  
Mensajero

**\$150** Valor asegurado  
MILL.

**Actividad económica:**  
Independiente  
**Edad:** 20 años

**\$140** Valor asegurado  
MILL.

**Actividad económica:**  
Comerciante sin detalle de su generación de ingresos  
**Forma pago vehículo:**  
contado – efectivo

**\$150** Valor asegurado  
MILL.

**Actividad económica:**  
Auxiliar contabilidad  
**Ingresos:** \$ 900.000  
**Otros ingresos:** \$ 5.000.000



### EJEMPLO

Si una persona ingresa a una agencia a asegurar un vehículo de lujo, hasta este momento solo es una **situación inusual**, no hay evidencia para juzgar que se trata de algo más, debemos indagar un poco más acerca de la procedencia del vehículo y de los recursos utilizados para adquirirlo.



# IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE OPERACIONES INUSUALES O SOSPECHOSAS

Las situaciones inusuales que son identificables por los funcionarios e intermediarios de Aseguradora Solidaria de Colombia, deben ser reportadas a la Gerencia Oficial de Cumplimiento a través de los medios definidos y una vez analizadas se categorizan en:

**Operación inusual cerrada:** La situación está justificada.

**Operación Sospechosa:** De manera colegiada se toma decisiones de los pasos a seguir en determinado negocio, teniendo en cuenta que una *operación sospechosa* es aquella sobre la cual existen serias dudas, indicios o certeza respecto al origen de los recursos ya que pueden ser de origen ilegal o indicios de vinculación con actividades ilícitas.







# PROGRAMA ANTIFRAUDE

Cartilla de prevención & control enfocada en SARLAFT, Programa Antifraude y Programa Integral de Gestión de Datos Personales





El **Programa Antifraude** es el conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos, mecanismos de verificación y evaluación establecidos por la Junta de Directores, la Alta Gerencia y demás funcionarios de Aseguradora Solidaria de Colombia, con el fin de proporcionar seguridad, a través de acciones de prevención, detección y de corrección. También involucra el actuar de manera oportuna frente a los posibles actos de fraude o conductas irregulares tanto internas como externas.



# CONCEPTOS DEL PROGRAMA ANTIFRAUDE



## A. SEGURIDAD

Conjunto de normas que se implementan para protegerse contra hurtos, ataques, crímenes, espionajes o sabotajes. La seguridad implica la cualidad o estado de estar seguro, es decir, evitar la exposición a situaciones de peligro o riesgo y la actuación para quedar blindado frente a contingencias adversas (porcentaje mínimo de riesgo).

### Elementos de la seguridad

Prevención,  
Gestión de Riesgos,  
Administración.



# CONCEPTOS DEL PROGRAMA ANTIFRAUDE



## B. RIESGO

Incertidumbre sobre la ocurrencia de un evento que afecte el logro de los objetivos.



## C. FRAUDE

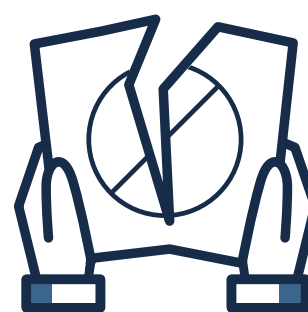
Es un acto intencionado cometido a través de algún delito para obtener una ganancia ilícita (engaño, estafa).



**Fraude interno:** actos que de forma intencionada buscan defraudar o apropiarse indebidamente de activos de la entidad o incumplir normas o leyes y en los que está implicado, al menos, un empleado o administrador de la entidad.



**Fraude externo:** actos, realizados por una persona externa a la entidad, que buscan defraudar, apropiarse indebidamente de activos de la misma o incumplir normas o leyes.



## D. MALA CONDUCTA

Violación de leyes, reglamentos o políticas internas.



## E. CORRUPCIÓN

Actividad deshonesta en la que una persona vinculada a una entidad (funcionario, proveedor, cliente), actúa de forma contraria a los intereses de la entidad y abusa de su posición de confianza para alcanzar alguna ganancia personal o ventaja para él/ella o para otra persona de la entidad (dádiva).

## F. CARACTERÍSTICAS DEL FRAUDE

Se comete contra una persona u organización, detrimento económico patrimonial para la compañía, enriquecimiento sin justa causa, intención y engaño.

## G. MODELO PREDICTIVO

Es una técnica estadística enmarcada dentro del machine learning que busca modelar grandes cantidades de datos con el fin de predecir tendencias y patrones de comportamiento.



# ALGUNAS MODALIDADES DEL FRAUDE

Las siguientes son las modalidades de fraude que más pueden afectar a las empresas:



**Interceptar:** realizar un cobro antes de que éste se registre. Por ejemplo, la retención de dinero sin aplicar.



**Sustraer:** tomar una cantidad de dinero en efectivo después de haberla registrado. Por ejemplo, sustraer dinero en tesorería (cheques).



**Desviar:** hacer que un desembolso legítimo se desvíe de su destino previsto. Por ejemplo, jineteo.



**Vulnerar:** Ingreso a sistemas de manera fraudulenta con el fin de adquirir información, o realizar trámites como expediciones de pólizas.



**Distorsionar:** modificar los estados financieros u otra información con el objetivo de ocultar fraudes anteriores o futuros. Por ejemplo, modificar cifras contables.



**Adulterar:** alteración de la calidad y autenticidad de algo por la adición de información extraña. Por ejemplo, alterar una póliza, un recibo de caja, una consignación, etc.



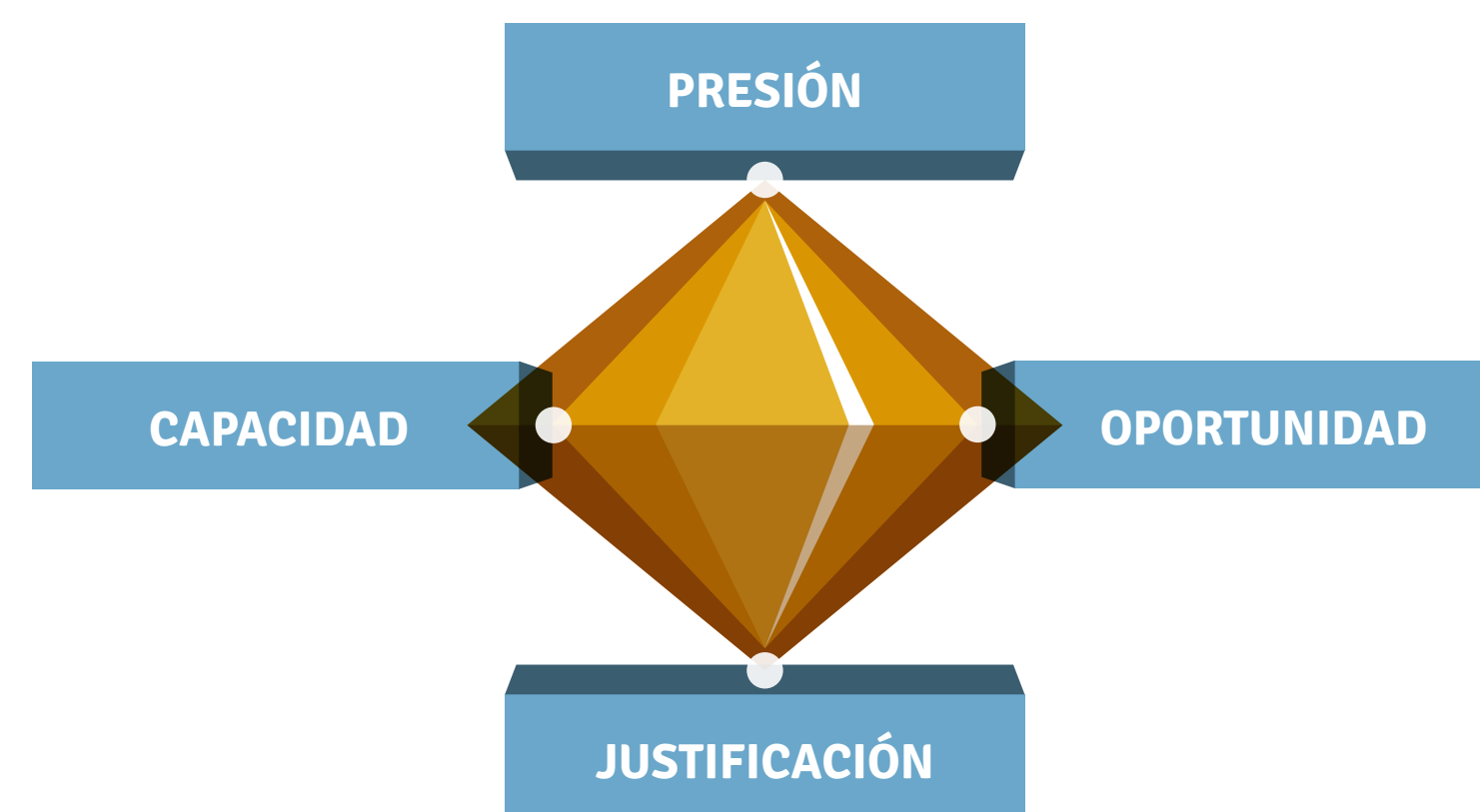
**Falsificar:** fabricar algo falso o falto de ley. Por ejemplo, cheque, póliza, etc."





# TEORÍA DEL DIAMANTE DEL FRAUDE

Los expertos de la ciencia del comportamiento han desarrollado un marco conceptual para entender los elementos para diagnosticar la propensión a cometer fraude por parte de una persona, el cual se ha denominado diamante del fraude, dado que se compone de cuatro conceptos que son:



- 1 • **Presión:** influencia que se ejerce sobre alguien para determinar sus actos o su conducta. Es el factor más difícil de controlar ya que se refiere a una necesidad económica personal o familiar o cuando la gerencia u otros empleados trabajan bajo presión del cumplimiento de metas comerciales.
- 2 • **Oportunidad:** circunstancia, momento o medios oportunos para realizar o conseguir algo. Es el factor sobre el cual la empresa puede tener un mayor grado de injerencia ya que si el potencial defraudador percibe que existen altas probabilidades de ser descubierto, la posibilidad de cometer fraude disminuye de manera considerable. De igual forma la oportunidad puede estar presente cuando existen circunstancias – controles no efectivos o inexistentes.
- 3 • **Justificación:** el defraudador tiene que encontrar una justificación psicológica para sus actos.
- 4 • **Capacidad/ Racionalización/Actitud:** circunstancia o conjunto de condiciones, cualidades o aptitudes, especialmente intelectuales, que permiten el desarrollo de algo, el cumplimiento de una función, el desempeño de un cargo, etc. El defraudador puede sentir presión, racionalizar la situación y tener la oportunidad, pero si no tiene capacidad para hacerlo, no podrá llevarlo a cabo.



# OBJETIVO GENERAL DEL PROGRAMA ANTIFRAUDE DE ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA

Prevenir, detectar, corregir y dar respuesta de manera oportuna en Aseguradora Solidaria de Colombia frente a los posibles actos de fraude o de conductas irregulares, tanto internas como externas, cumpliendo a cabalidad con las políticas y procedimientos establecidos para tal fin, utilizando herramientas útiles como el S.A.R (Sistema de Administración de Riesgo) para ser más eficientes y eficaces.

**Prevención:** es la adopción de normas y controles eficientes encaminados a mitigar el riesgo de fraude y malas conductas, evitando las consecuencias que estos acarrean.

**Detección:** controles destinados a descubrir los fraudes y las conductas irregulares por medio de indicadores y técnicas eficientes.

**Acción correctiva:** controles y acciones adoptados para lograr el objetivo propuesto, reparar los daños provocados por el fraude o la mala conducta y así minimizar la posible ocurrencia nuevamente de un incidente similar.

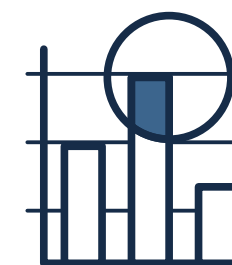


# ESQUEMA DEL PROGRAMA ANTIFRAUDE



## AMBIENTE DE CONTROL (GOBIERNO)

Valores éticos, conocimientos de los funcionarios en sus respectivos cargos. El ambiente está asociado a todos los funcionarios y por ende al gobierno de las empresas.



## EVALUACIÓN DE RIESGOS

Conocer los objetivos, procesos, riesgos en términos de la metodología, impacto y probabilidad. Está asociado a la evaluación de riesgos en cabeza de los dueños de los procesos y la Gerencia de Riesgos.



## ACTIVIDADES DE CONTROL

Políticas y procedimientos, manuales y controles automatizados. Está asociado a la prevención, detección e investigación y está liderado por los dueños de los procesos, la Gerencia Oficial de Cumplimiento y la Contraloría interna.



## INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Conocer exactamente cuáles son los objetivos y el alcance de las empresas con el Programa Antifraude, estos se deben bajar a toda la Organización. Por otra parte, se deben entregar informes oportunos desde las áreas involucradas en el tema hacia la Administración.



## MONITOREO

Seguimiento a metas y revisión del proceso con los dueños e involucrados; es la repetición del ciclo.

SI USTED VE EL FRAUDE Y NO DICE **"FRAUDE"**, USTED ES UN FRAUDE"

**NASSIM TALEH**





# TIPOLOGÍAS DE FRAUDE EN ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA

1 DE 4

PROCESO  
SUSCRIPCIÓN

TIPO DE FRAUDE	D	P	PE	EJEMPLOS
Cambiar las condiciones o características del bien sin infomar a la aseguradora				<i>Pretender el pago de la indemnización por el equipo de sonido instalado en el vehículo y que no formaba parte del bien asegurado.</i>
Coexistencia de seguros				<i>Asegurar una vivienda en varias compañías con el fin de cobrar múltiples veces la indemnización.</i>
Contrato inexistente				<i>Contrato para la construcción de una obra que no se va a realizar, por ende, desde que se suscribe la póliza existe la posibilidad de fraude.</i>
Falsedad de documentos				<i>Hacerle creer al tomador que compra la póliza a una Aseguradora legalmente constituida.</i>
Vulneración de sistema informático				<i>Personas que vulneran el sistema informático de un intermediario o de la aseguradora para emitir pólizas.</i>

**D:** Seguro de Daños (Generales y Autos)  
**P:** Seguros Patrimoniales  
**PE:** Seguros de Personas





# TIPOLOGÍAS DE FRAUDE EN ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA

2 DE 4

PROCESO RECLAMACIÓN E INDEMNIZACIÓN

TIPO DE FRAUDE	D	P	PE	EJEMPLOS
Falsedad personal				<i>Asegurar fallecidos.</i>
Demostrar falsa discapacidad buscando Indemnización fraudulenta				<i>Recibir beneficios de discapacidad aún cuando es físicamente posible trabajar o mientras trabaja en otro sitio.</i>
Siniestro premeditado				<i>Asegurar habitantes de calle con el fin de asesinarlos y cobrar la indemnización.</i>
Fingir muerte con el fin de hacer efectiva la póliza				<i>Presentar registro civil de defunción falso y así reclamar el seguro sin que la persona haya fallecido.</i>
Reticencia e inexactitud en el estado de riesgo				<i>Personas con enfermedades de alto costo que no declaran la patología al momento de la suscripción de la póliza con el fin de que sus beneficiarios reclamen la indemnización.</i>

**D:** Seguro de Daños (Generales y Autos)  
**P:** Seguros Patrimoniales  
**PE:** Seguros de Personas



# TIPOLOGÍAS DE FRAUDE EN ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA

3 DE 4

PROCESO

RECLAMACIÓN E INDEMNIZACIÓN

TIPO DE FRAUDE	D	P	PE	EJEMPLOS
Póliza prestada				<i>Persona que sufre lesiones y al no tener seguro, recurren a la cobertura de la póliza de un tercero.</i>
Siniestro premeditado				<i>Provocar un corto circuito para reclamar la indemnización.</i>
Reclamación irregular				<i>Sustituir distintas partes de un vehículo por otras dañadas para simular una colisión.</i>
Simulación de robo o Autorrobo				<i>Asegurar el vehículo y venderlo a bandas organizadas (autopartes) y posteriormente reclamar a la compañía aseguradora.</i>

**D:** Seguro de Daños (Generales y Autos)  
**P:** Seguros Patrimoniales  
**PE:** Seguros de Personas



# TIPOLOGÍAS DE FRAUDE EN ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA

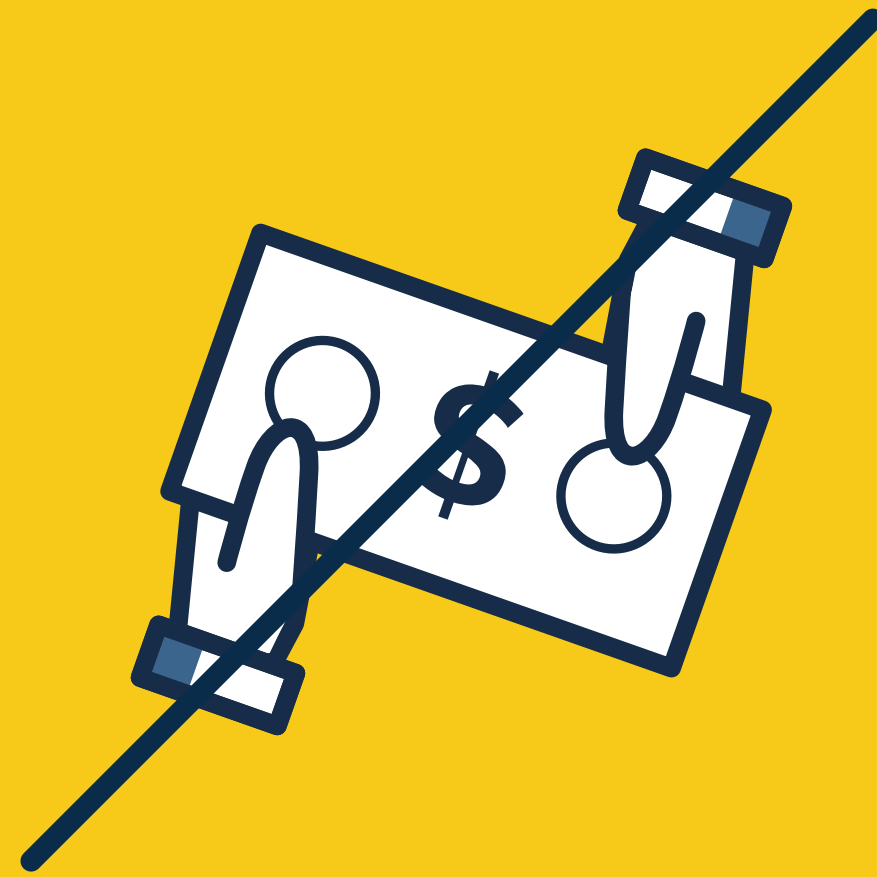
4 DE 4

PROCESO

RECAUDO

TIPO DE FRAUDE	D	P	PE	EJEMPLOS
Retención de primas				Los intermediarios de seguros y/o funcionarios recaudan la prima y no la trasladan a la Compañía Aseguradora.
Jineteo de primas				El intermediario cubre, con la prima de un tomador, la póliza de otro.
Falsedad de recibos de caja				El personal de recaudo hace creer al tomador que ha cancelado la póliza a través de la expedición de un recibo de caja falso.
Estafa				La clonación de tarjetas para realizar pagos de seguros.

D: Seguro de Daños (Generales y Autos)  
 P: Seguros Patrimoniales  
 PE: Seguros de Personas



---

**DI NO A LA CORRUPCIÓN**  
CADA PASO, UNA  
SOLUCIÓN

---







# **PROGRAMA INTEGRAL** DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES

Cartilla de prevención & control enfocada en SARLAFT, Programa Antifraude y Programa Integral de Gestión de Datos Personales





# ¿QUÉ ES UN DATO PERSONAL?

Cuando hablamos de datos personales nos referimos a toda aquella información asociada a una persona y que permite su identificación.

Por ejemplo, su documento de identidad, el lugar de nacimiento, estado civil, edad, lugar de residencia, trayectoria académica, laboral o profesional. Existe también información más sensible como su estado de salud, sus características físicas, ideología política, vida sexual, entre otros aspectos.

**Los datos personales se clasifican de acuerdo con su grado de divulgación:**

1



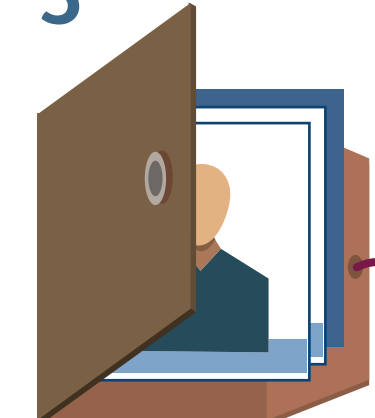
**1. Dato público:** es el dato que la ley o la Constitución Política determina como tal, así como todos aquellos que no sean semiprivados o privados, por ejemplo: nombres, apellidos, fecha de nacimiento, sexo, etc.

2



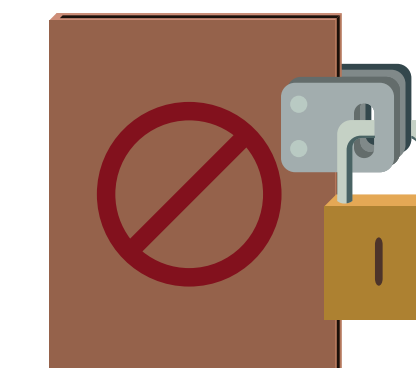
**2. Dato semiprivado:** es el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas, por ejemplo, datos financieros y crediticios, dirección, teléfono, correo electrónico, etc.

3



**3. Dato privado:** es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular de la información, por ejemplo, fotografías, videos, datos relacionados con su estilo de vida, entre otros.

4



**4. Dato sensible:** es el dato que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, por ejemplo, origen racial o étnico, orientación política, convicciones filosóficas o religiosas, pertenencia a sindicatos u organizaciones sociales o de derechos humanos, datos de salud, vida sexual y datos biométricos.



## ¿QUIÉN ES EL TITULAR DEL DERECHO A LA PROTECCIÓN DE DATOS?

Es la persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento, lo cual implica su recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión por parte de Aseguradora Solidaria de Colombia. Es importante aclarar que el tratamiento de datos no está prohibido y para realizarlo se debe cumplir plenamente con las disposiciones de la ley.

## ¿CUÁLES SON SUS DERECHOS?

1. **Dirigirse a Aseguradora Solidaria de Colombia**, a través de los canales establecidos por ésta para conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Este derecho se puede ejercer frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
2. **Solicitar prueba de la autorización otorgada** a la Compañía, salvo cuando, de acuerdo con la ley, el tratamiento que se está realizando no lo requiera.
3. **Ser informado por Aseguradora Solidaria de Colombia**, previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos, respecto del uso que se le ha dado a sus datos personales.
4. **Presentar quejas** ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a la Ley y sus decretos reglamentarios.
5. **Revocar la autorización en los casos que no se enmarcan en la Ley Especial de Hábeas Data** y en los que no se refieren a datos esenciales o propios del contrato. Igualmente, solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
6. **Acceder en forma gratuita**, a través de los canales dispuestos por Aseguradora Solidaria de Colombia, a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.



# ¿CUÁNDO SE VULNERAN LOS DERECHOS ASOCIADOS A LA PROTECCIÓN DE DATOS?

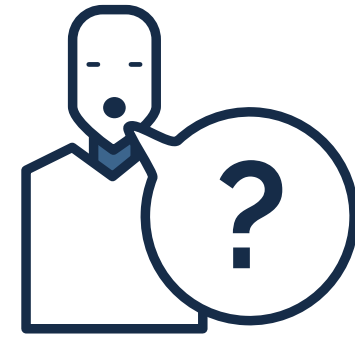


El uso extensivo de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones ha permitido que en muchas ocasiones, los datos personales sean tratados para fines distintos para los que originalmente fueron recolectados, rebasando la esfera de privacidad de las personas y lesionando en ocasiones otros derechos y libertades. Los derechos asociados a la protección de datos se vulneran cuando los datos se usan para fines distintos, cuando no se actualizan, cuando no se toman medidas para garantizar su seguridad y/o cuando se entregan a terceros sin autorización.





# MECANISMOS DE LOS TITULARES PARA EJERCER SUS DERECHOS



## CONSULTA

Los titulares o sus causahabientes pueden consultar la información de carácter personal que repose en las bases de datos de Aseguradora Solidaria de Colombia. **Para solicitudes de consulta deben acreditar su identidad así:**

- Si la presentan mediante documento escrito, deben adjuntar copia de la cédula de ciudadanía.
- Si la presentan a través del Call Center, deben responder un cuestionario de validación de identidad.

Los causahabientes deben acreditar el parentesco adjuntando copia del registro civil de defunción del titular y copia de su documento de identidad. Los apoderados deben presentar copia auténtica del poder y de su documento de identidad.

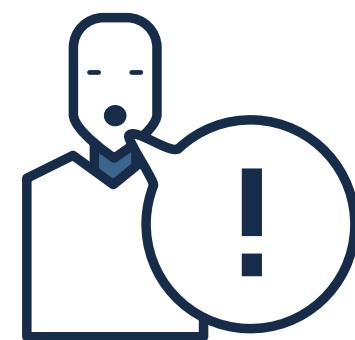
Si Aseguradora Solidaria de Colombia encuentra de conformidad la solicitud en los documentos, dará su respuesta en un término de diez (10) días hábiles.

En caso de encontrar inconsistencias o falta de información en la consulta, se le informará al interesado expresando los motivos de la demora, señalando la fecha en que se atenderá la consulta siempre y cuando se complete la información solicitada.

Si la Compañía requiere un mayor tiempo para responder la consulta lo informará al titular y le dará su respuesta en un término que no excederá los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término.



# MECANISMOS DE LOS TITULARES PARA EJERCER SUS DERECHOS



## RECLAMO

El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos administrada por la Compañía debe ser corregida, actualizada o suprimida o que advierten un incumplimiento por parte de ésta o de alguno de sus encargados, pueden presentar un reclamo ante Aseguradora Solidaria de Colombia o el encargado en los siguientes términos:

1. • Ts hechos que originan el reclamo, los documentos que pretenda hacer valer y la dirección donde desea recibir notificaciones (física o electrónica).
2. • Si el reclamo resulta incompleto se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción para que subsane la falla.
3. • Si transcurren dos (2) meses a partir de la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se

entenderá que ha desistido del reclamo.

4. • Si la Compañía o el encargado a quien se dirija la solicitud no puede o no es competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles, e informará al interesado.
5. • Una vez recibido el reclamo completo, se debe incluir en la base de datos correspondiente la leyenda "Reclamo en trámite" y el motivo de éste, en un término máximo de dos (2) días hábiles.
6. • El término máximo para responder el reclamo es de quince (15) días hábiles. Si no es posible hacerlo en este término, se informará al interesado el motivo de la demora y la fecha en que se atenderá, que no podrá exceder de ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.



# IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES EN ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA

El Programa Integral de Gestión de Datos Personales, es el conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos por la Junta de Directores, la Alta Dirección y demás funcionarios de Aseguradora Solidaria de Colombia, con el fin de proporcionar estándares de protección de datos personales y protección de nuestros titulares, cumpliendo el principio de responsabilidad demostrada.

Aseguradora Solidaria de Colombia ha dispuesto para el Programa Integral de Gestión de Datos Personales una estructura organizacional que garantiza la toma de decisiones de alto nivel, así como la comunicación y divulgación a todos los niveles de la organización. El programa, parte del más alto nivel decisorio de la Organización, siendo este la Junta de Directores, y atraviesa toda la Compañía de manera transversal depositando responsabilidades en todos los funcionarios.





# DEBERES DE ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA EN EN EL PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES



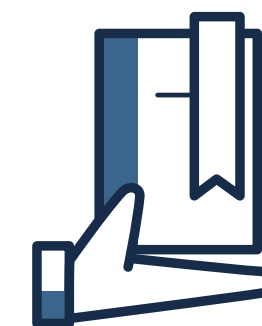
**Relacionados con los principios de libertad y finalidad:** solicitar y conservar la autorización, suministrar al encargado únicamente los datos autorizados e informar al titular la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten.



**Relacionados con el principio de veracidad:** calidad de la información, actualización y rectificación.



**Relacionados con los principios de seguridad y confidencialidad:** conservar la información bajo condiciones de seguridad e informar la violación a los códigos de seguridad y existencia de riesgos en la administración de la información.



**Relacionados con la garantía al ejercicio del derecho de hábeas data del titular, el principio de transparencia y el principio de acceso y circulación restringida:** adoptar un manual de políticas y procedimientos (recolección, tratamiento y supresión de la información y atención de consultas y reclamos), poner a disposición del titular las políticas de tratamiento ya sea directamente o mediante el aviso de privacidad, tramitar consultas y reclamos e informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.





# ¿QUÉ ES UNA BASE DE DATOS?

Es un conjunto organizado de datos personales, puede estar en forma manual (en soporte papel) o de forma automatizada.



Actualmente hay 14 bases de datos registradas ante la SIC.

## RECORDEMOS

- En caso de crear una nueva base de datos.
- Si se presenta algún evento de seguridad con las bases de datos.
- En caso de actualización o cambios sustanciales.

**DEBEMOS INFORMAR AL EQUIPO DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES.**



# DEFINICIONES

## ¿QUIÉN ES EL RESPONSABLE Y EL ENCARGADO DE TRATAR LOS DATOS PERSONALES?

### EL RESPONSABLE

Es el dueño de la base de datos, es quien define dónde se almacena y para que es esa base de datos, es decir sus finalidades.

### EL ENCARGADO

Es una persona natural o jurídica del sector privado o público que hace algún tipo de operación por cuenta del Responsable. Por ejemplo: Una Aseguradora tiene una base de datos de asegurados y contrata con otra empresa un call center para actualizar la información, prestar servicios de asistencia, siniestro, entre otros.



**RECUERDA, UN ENCARGADO ES UN TERCERO AJENO A LA EMPRESA NO ES UN EMPLEADO, PORQUE ESTE ÚLTIMO ES PARTE DEL RESPONSABLE.**



## DEFINICIONES

### ¿QUÉ ES UN INCIDENTE?

La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) lo define como la violación de los códigos de seguridad o la pérdida, robo y/o acceso no autorizado de datos personales que sean recolectados, almacenados usados, comunicados, bien sea por el Responsable del Tratamiento o por su Encargado.

**El Oficial de Protección de Datos y/o el equipo de Gestión de Datos debe reportar los incidentes en la plataforma de la SIC\*, por eso la importancia de informar en caso de conocer algún evento de seguridad con las bases de datos.**



# ¿QUÉ ES UN CAMBIO SUSTANCIAL EN UNA BASE DE DATOS?

Son cambios sustanciales los que se relacionen con la finalidad de la base de datos, el Encargado del Tratamiento, los canales de atención al Titular, la clasificación o tipos de datos personales almacenados en cada base de datos, las medidas de seguridad de la información implementadas, la

Política de Tratamiento de la Información y la transferencia y transmisión internacional de datos personales.



## EL OFICIAL DE PROTECCIÓN DE DATOS Y/O EL EQUIPO DE GESTIÓN DE DATOS DEBEN REPORTAR:

- Nuevas bases de datos.
- Actualizar las bases de datos ya registradas.
- Novedades (reclamos e incidentes) en la plataforma de la SIC, por eso la importancia de mantener un contacto permanente con la Gerencia de Oficial de Cumplimiento.





**LA SEGURIDAD ES UN ASPECTO MUY IMPORTANTE EN LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES , RECORDEMOS DE NUESTRO MANUAL DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD.**

## POLÍTICAS INTERNAS

- Bajo ninguna circunstancia los colaboradores y terceros podrán iniciar sesión en sistemas de información corporativos o acceder a los equipos de cómputo utilizando la contraseña de otro usuario; las contraseñas son de uso personal e intransferible.
- Es responsabilidad de los gerentes de las áreas garantizar que todos los terceros que tengan acceso a información corporativa, cuenten con contrato, convenio u oferta compromisorio y el Acuerdo de Prácticas Comerciales formalizado entre las partes, previo aval de la Gerencia Jurídica.
- Es obligatorio para todos los colaboradores utilizar la contraseña asignada para realizar el proceso de impresión.
- La cuenta de correo electrónico asignada es de carácter individual e intransferible, ningún colaborador puede bajo ninguna circunstancia usar la cuenta de correo de otro colaborador para enviar o recibir información interna o externa.



- Los colaboradores y terceros que por su actividad transfieran o reciban información de carácter confidencial, deben previamente soportar la actividad mediante un acuerdo de confidencialidad que establezca las condiciones de seguridad para las partes interesadas.
- Todo archivo con información confidencial que requiera ser copiada en una unidad de almacenamiento removible autorizada (USB, Discos Duros, CD, DVD, entre otros) debe ser cifrada previamente según el Procedimiento de Transferencia Segura.
- Bajo ninguna circunstancia, los colaboradores y terceros deberán dejar en post-it, tableros, papeles o carteleras, puertas, ventanas u otro lugar visible, información de cualquier tipo, que contenga datos sensibles o confidenciales tales como claves de acceso, información de clientes, información estratégica o comercial, contratos y/o pliegos de condiciones, números de cuentas bancarias, manuales de procesos u operación, entre otros.





- Los colaboradores deben retirar inmediatamente los documentos enviados a la impresora que contengan información de carácter confidencial y/o sensible, evitando la exposición de la documentación a personal no autorizado.
- Todo documento que contenga información confidencial de la Compañía, clientes o cualquier otra parte interesada, que deba ser enviada entre la Dirección General y las agencias o terceros, debe ir en sobre sellado con nombre del destinatario específico y dependencia para evitar su apertura por parte de terceros no autorizados.
- Está prohibido dejar USB, Discos Duros, CDs, DVDs u otros medios de almacenamiento extraíble, que contengan información de la Aseguradora, en los escritorios de trabajo o cualquier otro lugar donde puedan ser tomados por personas no autorizadas.



# PROCEDIMIENTOS INTERNOS



## NOTIFICAR NUEVAS BASES DE DATOS

En el evento de creación de nuevas bases de datos se deberá diligenciar y enviar el formato de Creación a la Gerencia de Oficial de Cumplimiento.



## NOTIFICAR CAMBIOS SUSTANCIALES

En el evento de creación de nuevas bases de datos se deberá diligenciar y enviar el formato de Actualización a la Gerencia de Oficial de Cumplimiento.







## INCIDENTES QUE COMPROMETA DATOS PERSONALES

Es responsabilidad de los Gerentes de Dirección General, Agencias, Zonales o Áreas o cualquier colaborador reportar o informar los eventos de seguridad en cuanto a datos personales a la Gerencia de Oficial de Cumplimiento, área responsable de gestión de datos personales, quien validará si es un incidente de seguridad asociado a datos personales de acuerdo con el Anexo 5 del Manual del Usuario del Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD.

El analista de Gestión de Datos Personales debe inscribir el incidente de seguridad ante la Superintendencia de Industria y Comercio SIC.



## TITULARES:

Son los dueños de los datos personales. Ellos pueden ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir o revocar la autorización por dos procedimientos, CONSULTA y RECLAMO (Consultar Política de Privacidad y el MANUAL DE GESTIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES)

Los CANALES son para ejercer los derechos son:

- Remitiendo un comunicado físico dirigido a la Gerencia de Servicio al Cliente de Aseguradora Solidaria de Colombia, ubicado en Bogotá en la Calle 100 No. 9A – 45 Torre 3 Piso 12.
- De manera presencial, en cualquiera de nuestras Agencias a nivel nacional.

El titular podrá radicar la consulta y/o reclamo a través de los siguientes canales:

- 1 • A la Dirección General de Aseguradora Solidaria de Colombia está ubicada en la Calle 100 No. 9ª-45 Piso 12, en la ciudad de Bogotá.
- 2 • Diligenciando el formulario electrónico **clic aquí**  
  
Solidaria desde:
  - 3 • Comunícate gratis a nuestra línea
    - A nivel nacional:  
01 8000 512 021

- Desde tu móvil Claro, Tigo o Movistar: #789

- 4 • Chat Corporativo **<https://chatsolidaria.com.co:8443/aseguradorasolidaria/default.aspx>**
- 5 • Al correo electrónico **[tratamientodatos@solidaria.com.co](mailto:tratamientodatos@solidaria.com.co)**

Si algún titular presenta una consulta o reclamo ante algún ENCARGADO, este proveedor debe notificarnos al correo **[notificaciones@solidaria.com.co](mailto:notificaciones@solidaria.com.co)**. El área responsable para atender y gestionar los derechos de los titulares es el **OFICIAL DE PROTECCIÓN DE DATOS Y/O EL EQUIPO DE GESTIÓN DE DATOS**.



# CONCLUSIONES

- Es clave la participación de todos los colaboradores para el cumplimiento de Programa Integral de Gestión de Datos Personales.
- Mantengamos una comunicación activa con el Oficial de Protección de Datos y/o el equipo de Gestión de Datos para los respectivos reportes ante la SIC y en caso de dudas en cuanto a la ley y su aplicación.



- Recordemos la especial protección a los datos personales de los menores y de los datos personales sensibles, por ejemplo las historias clínicas, biometría, imagen, voz, entre otros.
- Informemos oportunamente los eventos de seguridad.
- Comuniquemos a los proveedores que manejen nuestras bases de datos la importancia de la seguridad, confidencialidad y reserva de la información y sus deberes como encargados.



**DEBEMOS APLICAR  
SIN EXCEPCIÓN**

LAS POLÍTICAS RELACIONADAS CON EL SARLAFT,  
EL PROGRAMA ANTIFRAUDE Y EL PROGRAMA  
INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES



**ASEGURADORA  
SOLIDARIA DE COLOMBIA**

¡SIEMPRE ALERTA! PARA PREVENIR, DETECTAR Y SOBRE TODO  
ACTUAR EFICAZMENTE ANTE LOS DELITOS DE LAVADO DE  
ACTIVOS, LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO, CONDUCTAS  
ASOCIADAS AL FRAUDE O QUE NO ESTÉN ALINEADAS CON LA  
NORMATIVIDAD EN PROTECCIÓN DE DATOS.



**CARTILLA DE PREVENCIÓN & CONTROL ENFOCADA**  
EN SARLAFT, PROGRAMA ANTIFRAUDE Y PROGRAMA  
INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES

**2022**