



# VISION<sup>®</sup>

## F i n a n c i e r a

[www.sib.gob.gt](http://www.sib.gob.gt)

Guatemala • Año No. 2 • Edición No. 9 • Septiembre 2013

### RIESGO OPERACIONAL

PAG. 9



Las Recomendaciones  
del GAFI

Pág. 4

La importancia de las  
calificaciones de riesgo

Pág. 6

XVI Conferencias sobre  
Supervisión Financiera

Pág. 12



## SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Trabajamos para promover la estabilidad y confianza en el sistema financiero supervisado



**En Portada**  
*Riesgo operacional*  
Pág. 9

### Director General

Lic. Ramón Benjamín Tobar Morales

**Superintendente de Bancos**

### Consejo Editorial

Lic. José María Flores Tintí

**Intendente de Coordinación Técnica**

Lic. Carlos Armando Pérez Ruiz

**Intendente de Supervisión**

Lic. Hugo Rafael Oroxóm Mérida

**Intendente de Estudios y Tecnología**

Lic. Erick Ramos Sologaitoa

**Intendente de Verificación Especial**

Lic. Eduardo Efraín Garrido Prado

**Intendente Administrativo**

Lic. Víctor Hugo Castillo Vásquez

**Asesor Jurídico General**

### Director de Proyecto

Ing. José Miguel Ramírez Peña

**Director del Departamento  
de Proyección Institucional**

## Oficina de Atención a Usuarios del Sistema Financiero Supervisado

9a. avenida 22-00, zona 1.

Teléfono directo 2429-5333 - Fax: 2232-0002

PBX: 2429-5000 y 2204-5300 Ext: 1200 / 1201 / 1202

Correo electrónico: info@sib.gob.gt • www.sib.gob.gt

## ÍNDICE

### Presentación

3

### Artículo

Las Recomendaciones del GAFI

4

### Opinión

La importancia de las calificaciones de riesgo

6

### Tema Central

Riesgo operacional

9

### Artículo

XVI Conferencias sobre  
Supervisión Financiera

12

### Artículo

La calificación de entidades microfinancieras  
y su importancia en la medición, gestión de  
riesgos y desempeño social.

14

### Sección Tecnológica

Consideraciones en la administración de  
dispositivos móviles (MDM)

16

### Actualidad

Comercialización masiva de seguros

18



Conforme las mejores prácticas, actualmente la gestión de las entidades financieras descansa en la administración de riesgos, particularmente en los denominados riesgos financieros. Sin embargo, como han sido evidentes la evolución exponencial de la actividad financiera y la multiplicación de sus negocios, los actores han percibido la necesidad de aplicar la gestión de riesgos a un riesgo que constituye una parte integrante de diversos procesos de los riesgos financieros ya conocidos, pero que no ha sido gestionado, medido ni evaluado de manera precisa: el riesgo operacional. Ante tal situación, en diversas publicaciones el Comité de Basilea se ha referido al riesgo operacional, por lo que las entidades supervisoras también se encuentran motivadas por el estudio de dicho riesgo.

En la presente edición, el Lic. Rodrigo Caal Riveiro, *Financial Risk Manager*, se refiere al “Riesgo operacional” en el cual considera que los aspectos que lo rodean no son nuevos en el sistema financiero, porque tiempo atrás era usual asociarlo con otros riesgos.

El Lic. Caal Riveiro, inicia con la definición del riesgo operacional, tomando como base la publicación del Comité de Basilea de Supervisión Bancaria, referente al acuerdo de capital “Basilea II” definiéndolo como el conjunto de riesgos que se derivan de la existencia misma de un negocio y de su operación.

Continúa con la descripción de las fuentes del riesgo operacional, señalando que el Comité de Basilea, en colaboración con la banca, ha identificado diversos tipos de riesgo entre los que pueden mencionarse: fraude interno y externo, relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo, prácticas con los clientes, daños a activos materiales y ejecución, entrega y procesamiento; los cuales forman parte integrante de diversos procesos de las entidades. Seguidamente se refiere a la gestión del riesgo operacional, citando que en el año 2011 el Comité de Basilea actualizó el documento referente a los principios para la gestión de ese riesgo, definiendo tres métodos diferentes para el cómputo del capital necesario para soportar este riesgo, con distintos niveles de complejidad y exactitud; y concluye en la importancia de que los bancos implementen un

esquema integral que incluya políticas para identificar el riesgo operacional, planes de continuidad del negocio y la constitución de capital para soportar pérdidas eventuales.

Relacionado con el tema de microfinanzas, el Lic. Jorge Eduardo Soto Guzmán especialista en esta materia, nos comparte el artículo denominado “La calificación de entidades microfinancieras y su importancia en la medición y gestión de riesgos y desempeño social”, en el cual concluye que en la calificación de este tipo de entidades, es esencial considerar su desempeño social como un valioso instrumento que permite evaluar su interacción con el medio social en que se desenvuelven y el cumplimiento de su misión.

De igual forma contamos con el aporte del Ing. Israel Ebenezer Mendoza Bautista y César Fernando Mejía del Pinal, quienes a través de su artículo titulado “Consideraciones en la administración de dispositivos móviles (MDM)”, nos ilustran sobre el beneficio del uso de los dispositivos móviles para realizar análisis de datos, estadísticas y obtener información valiosa con el objetivo de contar con una base para la toma de decisiones e implementación de estrategias dentro de una organización.

Igualmente, se presenta un artículo referente a las recién celebradas “XVI Conferencias sobre Supervisión Financiera”, que anualmente como parte del programa de Educación Financiera, realiza la Superintendencia de Bancos, en la cual se expusieron, entre otros, presentaciones relacionadas con tecnología de la información, gestión de riesgos, prevención de lavado de dinero y el análisis del mercado asegurador, cuyas disertaciones estuvieron a cargo de reconocidos profesionales y expertos en cada materia, procedentes de Chile, Ecuador, Estados Unidos de América, México y Perú.

Además, el lector encontrará en esta edición, temas relevantes como: “La importancia de las calificaciones de riesgo”, expuesta por el Lic. Ricardo Axuán Estrada Villalta, funcionario del Área de Administración y Divulgación de la Información del Departamento de Análisis Económico y Estándares de Supervisión de la SIB; “Las Recomendaciones del GAFI”, escrito por los licenciados Mariluz Irungaray de Gudiel y Yuri Geovanni Masaya, funcionarios de la Intendencia de Verificación Especial de la SIB; y finalmente en materia de seguros, el tema sobre “Comercialización masiva de seguros”, desarrollado por la Lcda. Norma Murallas de De León, Asesora Jurídica del Departamento de Estudios de la SIB.

Atentamente,

Lic. Ramón Benjamín Tobar Morales  
Superintendente de Bancos

# Las Recomendaciones del GAFI

## estándares internacionales sobre la lucha contra el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo y la proliferación

Por: Lic. Yuri Geovanni Masaya\*

Supervisor del Área del Departamento de Prevención y Cumplimiento de la Intendencia de Verificación Especial (IVE) de la SIB.

Lcda. Mariluz Irungaray de Gudiel \*\*

Inspectora del Área del Departamento de Prevención y Cumplimiento de la Intendencia de Verificación Especial (IVE) de la SIB.

El Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), es un organismo intergubernamental establecido en 1989 por los Ministros de sus jurisdicciones miembros. Los objetivos del GAFI son: establecer normas y promover la aplicación efectiva de las medidas legales, reglamentarias y operativas para combatir el lavado de dinero, financiamiento del terrorismo y otras amenazas relacionadas con la integridad del sistema financiero internacional.

En tal sentido, el GAFI ha elaborado una serie de Recomendaciones que son reconocidas como el estándar internacional para la lucha contra el lavado de activos, la financiación del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva. Estas Recomendaciones forman la base para una respuesta coordinada a las amenazas antes citadas ya que persiguen la integridad del sistema financiero, así como coadyuvar a que los distintos países trabajen en igualdad de condiciones.

Publicadas por primera vez en 1990, las Recomendaciones del GAFI se revisaron en 1996, 2001, 2003 y más recientemente en 2012, para asegurar que se mantengan actualizadas así como que su contenido sea relevante en materia de combate del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación. No está demás indicar que el GAFI, a través de sus organismos regionales evalúa la implementación de sus recomendaciones en los distintos países.

### Objetivo de las Recomendaciones del GAFI

El principal objetivo es luchar contra el lavado de activos, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación; para tal objetivo los países, entre otras medidas, deben:

- Identificar los riesgos, desarrollar políticas y lograr una coordinación local.
- Aplicar medidas preventivas para el sector financiero y otros sectores que se designen.
- Establecer poderes y responsabilidades en sus instituciones.
- Facilitar la cooperación internacional.

### Recomendaciones del GAFI (Revisión 2012)

Entre los aspectos que se modificaron en las Recomendaciones en 2012, resalta el hecho de que se agruparon respondiendo a los temas en común que las mismas disponen. Ello constituye un importante avance en la organización de las Recomendaciones,

toda vez que ayuda a que los países tengan una mejor comprensión de éstas al ubicar las distintas medidas y ámbitos en los que se deben implementar. Actualmente, las recomendaciones se organizan así:

- a) Políticas ALA/CFT, que agrupan de la Recomendación 1 a la 2.
- b) Lavado de Activos y Decomiso, de la Recomendación 3 a la 4.
- c) Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación, de la Recomendación 5 a la 8.
- d) Medidas Preventivas, de la Recomendación 9 a la 23.
- e) Transparencia y Beneficiario Final de las Personas Jurídicas y Otras Estructuras Jurídicas, de la Recomendación 24 a la 25.
- f) Facultades y Responsabilidades de las Autoridades Competentes y Otras Medidas Institucionales, de la Recomendación 26 a la 35.
- g) Cooperación Internacional, de la Recomendación 36 a la 40.





## Principales retos de las Recomendaciones del GAFI

No obstante que la implementación de las Recomendaciones siempre ha sido un reto para los países, derivado de la última revisión, se tienen dos nuevas Recomendaciones, lo que probablemente representa un reto mayor, toda vez que se debe empezar a trabajar en ellas y en su respectiva aplicación. En términos generales estas Recomendaciones se refieren a:

### ***R. 1 Evaluación de riesgos y aplicación de un enfoque basado en riesgo***

Requiere que las autoridades, instituciones financieras y APNFD (Actividades y Profesiones No Financieras), trabajen en conjunto para identificar el nivel de riesgo que los afecta y enfocar sus esfuerzos a las áreas de mayor riesgo, con la opción de tomar medidas simplificadas cuando el riesgo sea menor.

### ***R. 7 Sanciones financieras dirigidas relacionadas a la proliferación de armas de destrucción masiva y su financiamiento***

Se requiere la implementación de sanciones financieras para los delitos de financiamiento de proliferación de armas de destrucción masiva, para cumplir con las resoluciones del Consejo de Seguridad de la ONU, las cuales establecen, entre otras me-

didias, que se congelen sin demora los fondos u otros activos relacionados con este ilícito.

Cabe resaltar que Guatemala ha realizado y sigue efectuando esfuerzos con el propósito de cumplir con las Recomendaciones del GAFI. En ese sentido la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial (IVE), ha desempeñado un papel importante, ya que entre otras actividades, participa activamente en foros internacionales, emite la normativa necesaria, coadyuva a las autoridades en la investigación financiera, supervisa a las personas obligadas, realiza las distintas actividades que conforme el Acuerdo Gubernativo Número 132-2010, debe efectuar.

*\*El Lic. Masaya Masaya, es Licenciado en Contaduría Pública y Auditoría de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Master en Administración Financiera de la Universidad Mariano Gálvez.*

*\*\*La Lcda. Irungaray de Gudiel, es Licenciada en Contaduría Pública y Auditoría de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Master en Administración Financiera de la Universidad Galileo.*

# **La importancia de las calificaciones de riesgo**

## **Las calificaciones de riesgo propician la disciplina de mercado**

*Por: Lic. Ricardo Axuán Estrada Villalta\**

*Supervisor a.i. Área de Administración y Divulgación de Información del Departamento de Análisis Económico y Estándares de Supervisión de la SIB.*

Las calificaciones de riesgo juegan un papel fundamental en los mercados financieros modernos, ya que son consideradas un parámetro esencial que orienta las decisiones de inversión y de crédito. Una calificación de riesgo es una opinión profesional respecto del riesgo de crédito que presentan tanto los deudores como los emisores de instrumentos financieros, que son quienes buscan captar recursos financieros en calidad de financiamiento. Básicamente, la calificación es una opinión sobre la posibilidad de que los deudores o emisores honren sus compromisos financieros de acuerdo a las condiciones pactadas con sus respectivos prestamistas o inversionistas. También es conocida como una opinión sobre la capacidad de pago.

La calificación de riesgo es otorgada como resultado de un riguroso análisis de toda la información relevante que una empresa calificadora de riesgo obtiene sobre la empresa que se encuentre calificando. Entre dicha información se incluye aquella relacionada con la situación financiera, el comportamiento de los mercados en los que opera, así como las circunstancias económicas que le rodean. El análisis riguroso de toda esta información, que bien podría estar en buena medida a disposición del público, podría resultar costoso tanto en términos financieros como en términos de recursos, por lo que la simpleza y contundencia del significado de una calificación de riesgo hacen sencilla su comprensión. Las empresas calificadoras, por lo tanto, aportan a la profundización y a la madurez de los mercados financieros mediante el otorgamiento de calificaciones de riesgo objetivas que transmiten información concisa sobre su apreciación del riesgo.

Las empresas calificadoras habitualmente reiteran que las calificaciones que otorgan no constituyen ningún tipo de recomendación para invertir o desinvertir, más bien proporcionan una opinión independiente sobre su percepción del nivel del riesgo que han analizado. Una vez los inversionistas están informados

del riesgo, podrán tomar decisiones de inversión en función de su apetito o tolerancia al riesgo. Instrumentos financieros con calificaciones que denotan un mayor nivel de riesgo serán apetecibles para inversionistas con baja aversión al riesgo pero interesados en buscar altos rendimientos y viceversa.

Una vez la calificación ha sido otorgada y publicada, las calificadoras procuran mantener un análisis sistemático continuo ya que su opinión, materializada en la calificación de riesgo, proporciona información válida en todo momento. Esto quiere decir que la calificación de riesgo no está referida a una fecha de corte o a un momento específico, por lo que tal percepción del riesgo debe mantenerse actualizada y debe considerar todos los acontecimientos relevantes que puedan tener algún tipo de incidencia. De esta manera, los mercados financieros pueden tomar como válida una calificación debidamente divulgada por la calificadora otorgante. Asimismo, es parte de su responsabilidad hacer la efectiva y oportuna comunicación de los cambios en las calificaciones o bien en las perspectivas asociadas, e incluso el caso del retiro de una calificación otorgada momento a partir del cual la misma ya no puede seguirse considerando como válida.

El punto focal del proceso de otorgamiento de una calificación de riesgo es el incumplimiento, es decir, las calificaciones transmiten la opinión de la calificadora en cuanto a la posibilidad de que el deudor o inversionista calificado incurra en el incumplimiento de sus pagos. Por tal razón, la definición de lo que la calificadora considera como incumplimiento es elemental en sus metodologías de calificación. Dicha definición puede estar establecida en función del impago de capital, de intereses o rendimientos y puede considerar también plazos prudenciales adicionales a las fechas pactadas entre los participantes de una operación de financiamiento.

Las calificaciones pueden ser emitidas de largo o de corto plazo, para lo cual se utilizan nomenclaturas distintas. La diferencia suele basarse en que la calificación de corto plazo es de aplicación a instrumentos financieros cuyo vencimiento es menor a un año, mientras que las calificaciones de largo plazo son de aplicación a vencimientos mayores. Por esta razón es posible encontrar calificaciones de corto plazo otorgadas a emisiones de instrumentos financieros particulares. Con el propósito de aportar información adicional relativa a lo que la calificadora tiene previsto de que suceda en un futuro próximo, según su apreciación del riesgo, conjuntamente con la calificación se proporciona la Perspectiva. Esta información complementaria indica el cambio potencial que sufrirá la calificación, es decir, es un indicador de la tendencia de la misma. La perspectiva positiva sugiere que es probable que la calificación próximamente mejore, reflejando una reducción del riesgo, mientras que la perspectiva negativa indica que lo probable es que en un futuro cercano la calificación empeore, reflejando un incremento en el riesgo. La perspectiva estable señala que la calificadora no tiene previstos cambios en la calificación.

La gama de calificaciones suele estar dividida en dos grandes categorías, una conocida como grado de inversión y la otra como grado especulativo. La primera categoría se refiere a aquellas calificaciones que implican un menor riesgo, por lo que la inversión en deudores o instrumentos ubicados en dicha categoría ofrecería un menor rendimiento, mientras que la segunda categoría comprende a las calificaciones que denotan un riesgo mayor, lo que implica un rendimiento más alto. Asimismo, cuando un deudor o un emisor incurre en incumplimiento se le asigna la calificación "D", la cual está ubicada por debajo del grado especulativo lo cual cobra sentido porque el riesgo evaluado ya ha sido materializado.

son aquellas que evalúan el riesgo de crédito de estados soberanos, es decir la capacidad de pago de los gobiernos. Debido a que estas calificaciones contemplan variables macroeconómicas, así como factores políticos y sociales, son habitualmente asociadas al riesgo país. Por otra parte, las calificaciones corporativas son aquellas otorgadas a empresas del sector privado.

Tomando en cuenta todo lo anterior, es posible afirmar que las calificaciones de riesgo son sumamente relevantes ya que las mismas afectan el comportamiento de los inversionistas facilitándoles la toma de decisiones acorde a sus perfiles de riesgo, inciden en el acceso al financiamiento, influyen en la estructura de las transacciones financieras, orientan el momento de participación en los mercados financieros y, por supuesto, matizan la regulación de la actividad de las empresas calificadoras y su participación en los sistemas financieros supervisados. Para las empresas calificadas, las calificaciones permiten una mayor transparencia de los mercados lo que puede repercutir en menores costos de financiamiento, mayores posibilidades de captar recursos financieros de inversionistas institucionales, así como contar con un distintivo crediticio internacionalmente reconocido. Actuando de manera independiente, oportuna y objetiva, las calificadoras y las calificaciones de riesgo propician la disciplina de mercado y contribuyen a que los mercados financieros sean justos, eficientes y transparentes lo cual permite una consecuente reducción del riesgo sistémico.

Dada la connotada importancia de las calificaciones de riesgo, tanto la Organización Internacional de Comisiones de Valores (IOSCO, por sus siglas en inglés) como el Comité de Basilea, han emitido estándares para orientar la regulación de la actividad de las empresas calificadoras de riesgo. Estas organizaciones confían en que sus lineamientos lleguen a adoptar la forma de regulación ya sea mediante disposiciones normativas gubernamentales, estatutos regulatorios no gubernamentales, códigos establecidos dentro de la propia industria o bien políticas y procedimientos desarrollados e implementados por cada calificadora de riesgos. Básicamente estos estándares internacionales se refieren a aspectos tales como la calidad e integridad del proceso de otorgamiento de una calificación, la importancia de la independencia y la prevención de los conflictos de interés, la transparencia y oportunidad en la divulgación de las calificaciones otorgadas y el respeto de la confidencialidad en el manejo de la información.

RESUMEN DE CALIFICADORAS DE RIESGO PAÍS DE CENTROAMÉRICA Y REPÚBLICA DOMINICANA (Diciembre de 2012)							
		CR	ES	GT	HN	NI	RD
<b>Fitch Ratings</b>	Calificación	BB+	BB	BB+	n.c.	n.c.	B
	Perspectiva	Estable	Negativa	Estable	n.c.	n.c.	Estable
<b>Moody's Investor Service</b>	Calificación	Baa3	Ba3	Ba1	B2	B3	B1
	Perspectiva	Estable	Estable	Estable	Estable	Estable	Estable
<b>Standard and Poor's</b>	Calificación	BB	BB-	BB	B+	n.c.	B+
	Perspectiva	Estable/B	Negativa/B	Estable/B	Estable/B	n.c.	Estable/B
Fuente: <a href="http://www.fitchratings.com">http://www.fitchratings.com</a> ; <a href="http://www.moody's.com">http://www.moody's.com</a> ; <a href="http://www.standardandpoors.com">http://www.standardandpoors.com</a> n.c.: no es calificado							

Comúnmente las calificaciones de riesgo también suelen clasificarse en soberanas y corporativas. Las calificaciones soberanas

## Calificaciones de Riesgo Crediticio Agencias Internacionales de Reconocido Prestigio

	Standard & Poor's		Fitchratings		Moody's Investors Service	
	Escala Global		International Rating			
	LP	CP	LP	CP	LP	CP
GRADO DE INVERSIÓN	AAA	A-1+	AAA	F1+	Aaa	Prime-1
	AA+		AA+		Aa1	
	AA	A-1	AA	F1	Aa2	
	AA-		AA-		Aa3	
	A+	A-2	A+	F2	A1	
	A		A		A2	
	A-	A-3	A-	F3	A3	Prime-2
	BBB+		BBB+		Baa1	
	BBB		BBB		Baa2	Prime-3
	BBB-		BBB-		Baa3	
GRADO ESPECULATIVO	BB+	B	BB+	B	Ba1	Not Prime
	BB		BB		Ba2	
	BB-		BB-		Ba3	
	B+		B+		B1	
	B		B		B2	
	B-		B-		B3	
	CCC+	C	CCC+	C	Caa1	
	CCC		CCC		Caa2	
	CCC-		CCC-		Caa3	
	CC		CC		Ca	
	C		C		C	
	R	R	DDD	D	WR	
	SD	SD	DD			
	D	D	D			
	N.R.	N.R.	NR	NR		
		Withdrawn	Withdrawn			

R = Bajo supervisión regulatoria.

SD = Incumplimiento de pago selectivo.

D = Incumplimiento general.

N.R. = No tiene calificación de S&P.

DDD = Incumplimiento con alto potencial de recuperación.

DD = Incumplimiento con potencial intermedio de recuperación.

D = Incumplimiento con potencial bajo de recuperación.

NR = No es calificado por Fitch.

Withdrawn = Calificación retirada por información insuficiente.

WR = Withdrawn

\*El Lic. Estrada Villalta, es Subdirector del Grupo de Trabajo de Servicios Financieros Móviles de la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI). Licenciado en Administración de Empresas egresado de la Universidad Rafael Landívar, posee un Posgrado en Economía y Finanzas de Banca Central (BANGUAT-CEMLA-URL) y una Maestría en Finanzas (URL).



# Riesgo operacional

Por: Lic. Rodrigo Caal Riveiro\*  
Financial Risk Manager



*Durante las últimas décadas, la administración y mitigación del riesgo ha cobrado especial importancia en el ámbito financiero mundial; sin embargo, el énfasis ha estado en los riesgos de naturaleza financiera (crédito, fluctuaciones cambiarias, tasa de interés, liquidez, entre otros) y no en los eventos que hoy conocemos como riesgo operacional.*

*Aunque los aspectos que rodean el concepto de riesgo operacional no son nuevos en el sistema financiero, tiempo atrás no existía una forma precisa de definirlo y era usual que se asociara a una serie de "otros riesgos" no explícitamente tratados, entendidos ni administrados. De manera general, han formado parte de un conocimiento gerencial ya existente y, en el esfuerzo de las entidades financieras por evitar el fraude, tradicionalmente han descansado en controles internos, programas de auditoría y uso de pólizas de seguros.*

*El desarrollo de nuevos y más sofisticados productos y servicios derivados de la innovación financiera, el rápido avance de la tecnología junto con la mayor dependencia de ésta y la tercerización de actividades, han conllevado la concientización en torno a la necesidad de profundizar en los temas de riesgo operacional. Pero, sin duda, la ocurrencia de eventos inesperados que han provocado elevadas pérdidas económicas (que en algunos casos han superado los mil millones de dólares americanos) ha sido el principal promotor del énfasis que tanto las instituciones financieras como los supervisores han asignado en los últimos 15 años al estudio, medición y gestión eficiente de este riesgo.*

## ¿Qué es el riesgo operacional?

El término "riesgo operacional" existe como concepto genérico al menos desde 1991, con la publicación del documento "Marco Integrado de Control Interno", también conocido como "Informe COSO"; sin embargo, es intrínseco a todas las actividades de negocios, sean o no de naturaleza financiera.

A partir del año 2004, con la publicación del Acuerdo de Capital "Basilea II", el Comité de Basilea de Supervisión Bancaria define el riesgo operacional como: la posibilidad de pérdidas como consecuencia de procesos internos, personas y sistemas que

han fallado o que han sido inadecuados, o de eventos externos. El propio Comité aclara que esta definición abarca el riesgo legal.

En otras palabras, es el conjunto de riesgos que se derivan de la existencia misma de un negocio y de su operación. Puede provenir de errores, situaciones accidentales y eventos de la naturaleza, pero también puede ser el resultado de una actuación maliciosa, sea de un empleado o de una persona externa al banco, con el propósito de obtener un beneficio personal ilícito y/o de causar un daño a la institución.



## Fuentes de riesgo operacional

El Comité de Basilea, en colaboración con la banca, ha identificado como posibles fuentes de pérdidas sustanciales los tipos de riesgo siguientes:

- **Fraude interno:** errores intencionados en los registros (contables u otros) del banco, robos por parte de empleados, utilización de información confidencial en beneficio del empleado, entre otros.
- **Fraude externo:** atraco, falsificación, circulación de cheques sin fondos, daños por intrusión en los sistemas informáticos, etc.
- **Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo:** solicitud de indemnizaciones por parte de los empleados, infracción de las normas laborales de seguridad e higiene, organización de actividades laborales, acusaciones de discriminación, responsabilidades generales, etc.
- **Prácticas con los clientes, productos y negocios:** abusos de confianza, uso indebido de información confidencial del cliente, lavado de dinero, etc.
- **Daños a activos materiales:** terrorismo, vandalismo, terremotos, incendios, inundaciones, etc.
- **Alteraciones en la actividad y fallos en los sistemas:** fallos del hardware o del software, problemas en las telecomunicaciones, interrupción en la prestación de servicios públicos, etc.
- **Ejecución, entrega y procesamiento:** errores en la introducción de datos, fallos en la administración del colateral, documentación jurídica incompleta, concesión de acceso no autorizado a las cuentas de los clientes, prácticas inadecuadas de contrapartes distintas de clientes, litigios, etc.

## Gestión del riesgo operacional

Desde 1994, el Comité de Basilea ha venido publicando distintos estándares que abarcan aspectos de manejo del riesgo operacional. En febrero de 2003 emitió un documento sobre principios para la gestión de este riesgo, el cual fue actualizado en junio de 2011. En el Acuerdo de Capital "Basilea II" se definen tres métodos diferentes para el cómputo del capital necesario para soportar este riesgo, con distintos niveles de complejidad y exactitud. Adicionalmente en la versión de octubre de 2006 de los "Principios Básicos para una Supervisión Bancaria Efectiva" se introdujo un principio específico relativo al riesgo operacional, el cual fue reforzado en la versión de septiembre de 2012.

El Comité de Basilea hace énfasis en que los bancos cuenten con un marco adecuado de gestión del riesgo operacional que tenga en cuenta su apetito por el riesgo, su perfil de riesgo y la situación macroeconómica y de los mercados. Dicho marco debe incluir políticas y procesos prudentes para identificar, cuantificar, evaluar, vigilar, informar y controlar o mitigar el riesgo operacional en el momento oportuno.

Para estos efectos, es necesario que el Consejo de Administración del banco tome el liderazgo para implementar una sólida cultura corporativa de gestión del riesgo, la cual debe proveer estándares e incentivos apropiados para un comportamiento profesional y responsable. El marco de gestión del riesgo operacional debe estar plenamente integrado con el proceso de administración integral de riesgos del banco.

En la implementación de este marco, son necesarias la aprobación, revisión periódica y vigilancia por parte del Consejo de Administración, de manera tal que las políticas, procesos y sistemas sean implementados de manera efectiva en todos los niveles de la organización. La puesta en funcionamiento del esquema definido corresponde a la alta gerencia.

El ambiente de gestión del riesgo operacional debe considerar los siguientes componentes:

1. **Identificación y evaluación** del riesgo operacional inherente en todos los productos, actividades, procesos y sistemas relevantes, lo que debe incluir la evaluación del riesgo como uno de los pasos dentro del proceso de aprobación de nuevos productos;
2. **Monitoreo permanente** de los perfiles de riesgos y de exposiciones a pérdidas materiales, así como **mecanismos de reporte** hacia los distintos niveles jerárquicos de la organización;
3. **Ambiente de control y mitigación** que incluya políticas, procesos y sistemas; controles internos apropiados; y, estrategias de transferencia y/o mitigación del riesgo; y,
4. **Planes de continuidad del negocio** implementados que aseguren la capacidad de continuar con la operación y limitar las pérdidas en caso de interrupción severa del negocio.

### Conclusión:

*La importancia de que los bancos implementen un esquema integral para la administración del riesgo operacional radica en que les ayuda a prevenir pérdidas significativas que pudieran darse ante eventos de riesgo operacional y a estar en capacidad de seguir operando aún ante situaciones adversas severas. El esquema integral debe incluir las **políticas** para identificar y prevenir el riesgo, los **planes de continuidad** del negocio y la constitución de **capital** que permita soportar eventuales pérdidas.*

\* El Lic. Caal Riveiro, es Supervisor del Área de Estándares Internacionales de Supervisión y Metodologías de Riesgos de la SIB. Licenciado en Matemática de la Universidad del Valle de Guatemala. Master en Investigación de Operaciones de la Universidad Galileo.





## XVI Conferencias sobre Supervisión Financiera



La Superintendencia de Bancos celebró el 29 y 30 de agosto la XVI edición de las Conferencias sobre Supervisión Financiera, evento que se realiza en el marco del programa de Educación Financiera que impulsa la institución y, con el objetivo de propiciar un espacio para la difusión y discusión de tendencias y mejores prácticas internacionales.

Las Conferencias sobre Supervisión Financiera son esperadas por distintos sectores del sistema financiero del país como una oportunidad para la actualización de conocimiento sobre banca, seguros, prevención de lavado de dinero y otros temas relevantes en el ámbito financiero.

La bienvenida a las Conferencias fue brindada por el Superintendente de Bancos, Lic. Ramón Benjamín Tobar Morales, quien agrade-

ció a los expertos internacionales su presencia en el evento y en nuestro país. A continuación, el evento fue inaugurado por el señor Presidente de la República de Guatemala, Otto Fernando Pérez Molina.

Este año contamos nuevamente con la participación de reconocidos profesionales y expertos en la materia, quienes viajaron desde Chile, Ecuador, Estados Unidos de América, México y Perú, para acompañarnos como expositores. La actividad inició el jueves con la presentación "Preparación para una efectiva continuidad de operaciones de tecnología de la información en las entidades financieras" impartida por el Ing. Andrés Hurtado Rangel, Director Ejecutivo de *Synertech Solutions*. A continuación se contó con la participación del Secretario Ejecutivo de Grupo de Acción Financiera de Sudamérica (GAFISUD), Lic. Esteban Fullin, quien expuso





“La metodología de evaluación con base en las nuevas recomendaciones del GAFI”, grupo al cual Guatemala se adhirió recientemente.

La tercera exposición, titulada “Modelos avanzados en la gestión del riesgo de crédito”, fue impartida por el Lic. Oscar Basso, quien actualmente es experto residente en supervisión financiera del Fondo Monetario Internacional (FMI) para el Centro Regional de Asistencia Técnica para Centroamérica, Panamá y República Dominicana (CAPTAC-DR).

Continuó la jornada, conociendo la experiencia de otros países relacionada a la prevención del lavado de dinero, con la exposición titulada “Importancia de un adecuado análisis en la detección de transacciones sospechosas”, la cual estuvo a cargo del Lic. Jaime Felipe Rayas Dávalos, Director Adjunto de Análisis de Operaciones de la Unidad de Inteligencia Financiera de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) de México.

Posteriormente, y para contar con una visión general del sector asegurador, el Ing. Juan Fernando Serrano Sánchez, Presidente Ejecutivo de *LatinolInsurance*, compartió la ponencia “Análisis del mercado asegurador”. A esta exposición, le siguió “Implicaciones de la ley FATCA en Guatemala”, impartida por el Lic. Julio Castillo, quien trabaja para *Ernst & Young* en el área de *International Tax Services* y está a cargo de la región de Centroamérica, Panamá y República Dominicana.

Para el cierre del evento, fue impartida la exposición “Impacto de la supervisión macroprudencial en el sistema financiero” por el Lic. Mario Zambrano, quien labora en el Banco Central de Chi-

le como Jefe de Mercados Financieros Locales e Inversionistas Institucionales de la División de Política Financiera. El interés por los temas propuestos dentro de las conferencias se comprobó con la presencia de aproximadamente 1,500 asistentes cada día, representantes de instituciones financieras, estudiantes de diferentes universidades, medios de comunicación y público en general interesado en los temas económico-financieros.

Las presentaciones dictadas por los distinguidos conferencistas se encuentran publicadas y pueden ser consultadas en el sitio web de la Superintendencia de Bancos ([www.sib.gob.gt](http://www.sib.gob.gt)), o directamente al escanear el código siguiente.



# ***La calificación de entidades microfinancieras y su importancia en la medición y gestión de riesgos y desempeño social***

Por: Lic. Jorge Eduardo Soto Guzmán,\*  
Master en Gestión Empresarial con especialidad  
en Microfinanzas



*En el mundo microfinanciero la medición del desempeño financiero no lo es todo, debe considerarse un factor in-extremis importante, a saber: el desempeño social y su impacto en la población meta.*

Las Instituciones Microfinancieras, comúnmente identificadas con el acrónimo IMFs, derivan su nombre directamente de su actividad, pues llevan a cabo la realización de operaciones y la prestación de servicios financieros a pequeña escala y, de esa cuenta, que es común escuchar la referencia a sus productos o servicios con el prefijo “micro”, como: micro-ahorro, micro-préstamos, micro-pensiones, entre otros.

A pesar de las similitudes que pudieren presentarse, en una primera aproximación con el mundo financiero tradicional, las microfinanzas no deben verse con la misma lente que se aplica a las entidades financieras tradicionales. El sector financiero no tradicional, dentro del cual se incluye a las microfinancieras, tiene ciertas aristas que marcan una clara diferencia con las entidades del sector financiero tradicional, entre estas se encuentra la forma de evaluar sus riesgos y desempeño.

En ese sentido, es importante definir qué es una calificación de riesgos en su concepto más amplio, por lo que al respecto, *BRC Investor Services, S.A. SCV* de Colombia, una entidad afiliada a *Moody's Investors Services, Inc.*, define una calificación de riesgo de la manera siguiente: “Una calificación es una opinión profesional, especializada e independiente acerca de la capacidad de pago de una empresa y de la estimación razonable sobre la probabilidad de que el calificado cumpla con sus obligaciones contractuales o legales, sobre el impacto de los riesgos que está asumiendo el calificado, o sobre la habilidad para administrar inversiones o portafolios de terceros, según sea el caso”.

Ahora bien, desde un punto de vista más particular para el sector microfinanciero, *MicroRate*, entidad calificadoradora de riesgo especializada en el sector desde 1997, explica adicionalmente, que la calificación de desempeño en microfinanzas empieza por

revisar áreas de riesgos conocidas a nivel de las microfinancieras y por enfocar los riesgos particulares a cada empresa, sustentado en su situación actual y en las propias tendencias.

La identificación de las áreas potenciales de riesgo en la empresa se basa en un análisis preliminar sobre la información actual y, en el mejor de los casos, sobre la relación permanente que se mantiene con el cliente y que permiten a *MicroRate* un conocimiento directo de la empresa en el tiempo. El enfoque de riesgos va más allá de verificar la exactitud de la información contable; también pone énfasis en la identificación y corrección del problema por parte de la Gerencia y de la Junta Directiva.

El análisis basado en los riesgos no sigue una lista de verificación específica de requerimientos regulatorios (u otro tipo), ni equivale a una auditoría. Dicho enfoque resulta útil para determinar la situación actual de la microfinanciera y para cuantificar sus problemas actuales o pasados, aunque otorgando una visión menos profunda respecto al desempeño futuro. De hecho, los analistas dependen de los estados financieros auditados y empiezan a formarse una opinión respecto a la calidad de la información general desde el primer contacto con la empresa.

Sin embargo, es importante hacer notar que en el mundo de las microfinanzas, adicionalmente a la calificación de riesgos también se aplica la denominada “calificación social”.

De esta manera, *MicroRate* explica que la calificación social mide el retorno social de una inversión en una Institución de Microfinanzas (IMF) a través de la evaluación de su desempeño y compromiso social. Inversionistas sociales buscan un doble retorno sobre sus inversiones: retorno financiero y retorno social (SIC).

Ahora bien, en virtud de lo expuesto puede deducirse que la calificación de una entidad microfinanciera cobra una relevancia especial por doble partida, una por el desempeño económico-financiero de la entidad; y, la otra, por la interacción de la IMF con su entorno, con su medio social, con la o las comunidades en las cuales opera y el impacto de su gestión en la colectividad, traducida ésta última como productores de subsistencia, micro y pequeños empresarios, asociaciones locales microempresariales, etc.

En ese sentido, la medición del aspecto social ha devuelto la importancia que las microfinanzas tuvieron en su génesis, al extremo de voltear los ojos hacia la creación de herramientas para realizar auditoría cualitativa del desempeño social. ¿Por qué? Porque como explica el *Microfinance Centre* para Europa Central

y del Este, el sector de las microfinanzas reconoce que la gestión del desempeño afecta no solamente la realización de los objetivos financieros de una organización, sino también el logro de sus objetivos sociales.

Asimismo, el *Microfinance Centre* señala que las instituciones microfinancieras (IMFs) con su misión social, buscan atender a un grupo particular de clientes –por lo general los sectores empobrecidos o marginales y grupos de la sociedad excluidos del acceso a servicios financieros– con el fin de satisfacer sus necesidades y mejorar su calidad de vida. Su objetivo es operar de manera ética y responsable con relación a su personal, sus clientes, la comunidad y el medio ambiente en el que se desenvuelven. Estos elementos componen el desempeño social de una IMF.

**Los elementos a considerar en una evaluación de desempeño social, entre otros, son:**

- a) **Planeación y estrategias de gestión alineadas a la misión.**
- b) **Impacto de su gestión en la comunidad, medido por el crecimiento y estabilidad del sector mipyme en la comunidad, cantidad de empleos generados por sus clientes u otros.**
- c) **Servicios de desarrollo empresarial que brinda la IMF y su incorporación a prácticas comunitarias.**

Finalmente, a manera de conclusión, debe considerarse que si bien es cierto, la calificación de riesgos en una entidad de naturaleza financiera (tradicionales y no tradicionales), es una herramienta importante para obtener una opinión independiente de la entidad, en cuanto al manejo de sus riesgos financieros propiamente dicho, también es esencial considerar, en el caso específico de las microfinanzas, la calificación de desempeño social como un valioso instrumento que permite evaluar, desde una perspectiva diferente, la interacción de las IMFs en el medio social en el cual se desenvuelven, teniendo así, una mejor aproximación a la medición real de su efectividad en términos sociales, lo que permite identificar el cumplimiento de su misión.

\*El Lic. Soto Guzmán, es Contador Público y Auditor por la Universidad de San Carlos de Guatemala. Realizó sus estudios de maestría en la Universidad Internacional de Andalucía, España, donde obtuvo el título de Master en Gestión Empresarial, con especialidad en Microfinanzas acreditando mención honorífica. Asimismo, es egresado del INCAE del Programa de Alta Dirección de Entidades Microfinancieras (PADMIF).



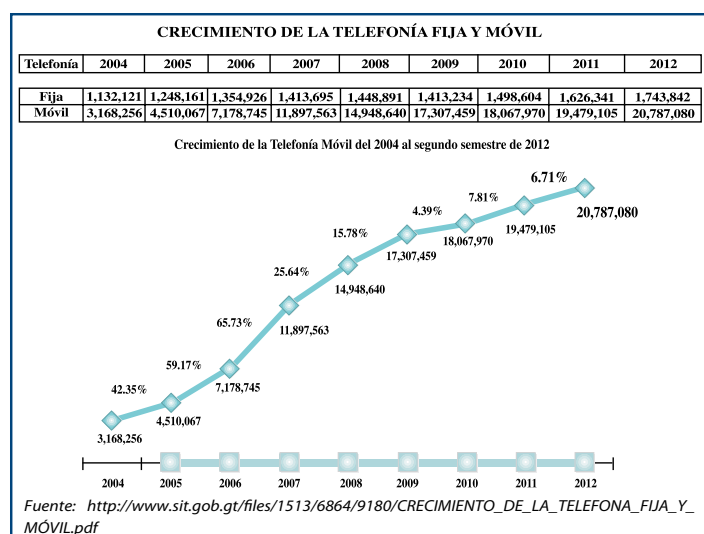
# Consideraciones en la administración de dispositivos móviles (MDM)

Por: Ing. Israel Ebenezer Mendoza Bautista,  
Experto en Seguridad y Telecomunicaciones\*  
César Fernando Mejía del Pinal,  
Técnico en Seguridad y Telecomunicaciones\*\*

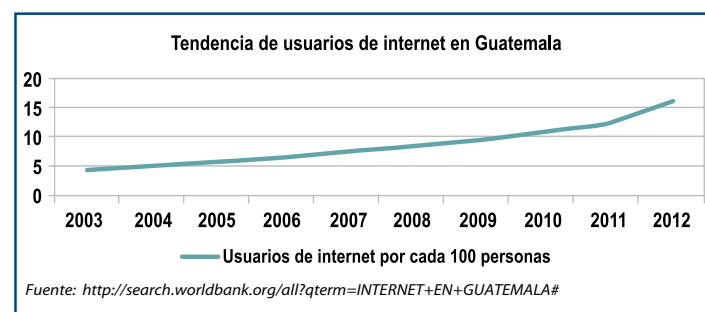
Podemos considerar como dispositivos móviles aquellos aparatos capaces de procesar funciones y tareas, y a la vez, permitir una fácil conexión a redes corporativas e internet, como por ejemplo teléfonos celulares inteligentes, tabletas, *netbooks*, entre otros, estos dispositivos están revolucionando la manera en que vivimos hoy en día. En la actualidad, nuevas aplicaciones se implementan en el mercado a precios favorables, lo que hace que el consumidor final vea un producto atractivo, moderno y fácil de utilizar. El uso de los dispositivos móviles inteligentes se está volviendo más común en la vida cotidiana del trabajador. Algunas empresas cuentan con dispositivos móviles asignados al personal con herramientas para realizar su trabajo, como por ejemplo: aplicaciones para poder acceder a órdenes de trabajo, horarios, rutas, correo electrónico, servicio de internet, documentación técnica, portales de inteligencia de negocios, etc.

## Uso de dispositivos móviles

De acuerdo al boletín estadístico de la Superintendencia de Telecomunicaciones de Guatemala (SIT), la telefonía celular en Guatemala al segundo semestre del 2012, tuvo un crecimiento del 6.71%, alcanzando los 20 millones 787 mil usuarios.



Guatemala es una población con aproximadamente 15 millones de habitantes, de los cuales más de 2.4 millones de personas tienen acceso a internet, de acuerdo a estadísticas del Banco Mundial. Hoy en día, la mayor parte de la población guatemalteca la conforman jóvenes, los cuales pasan gran parte de su tiempo conectados al internet. Este hecho representa una ventaja competitiva para el *marketing* en línea dentro del mercado guatemalteco, ya que es un medio efectivo para realizar publicidad.



## BYOD (Bring Your Own Device)

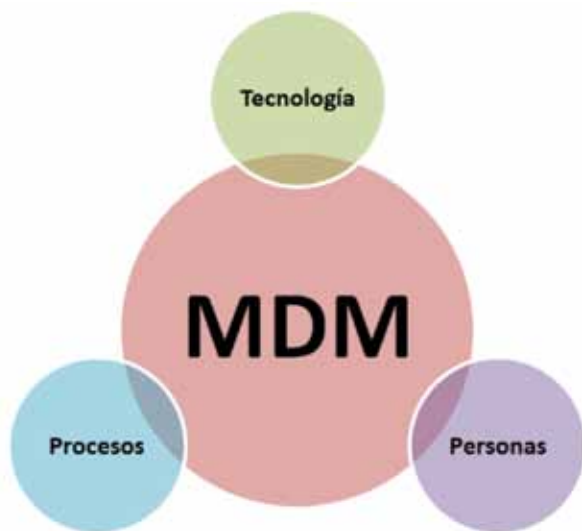
En los últimos años se ha hecho énfasis al concepto de *BYOD* (*Bring Your Own Device*) que se enfoca en una tendencia para que los colaboradores traigan su propio dispositivo y accedan a los servicios internos de la organización. Estos pueden ser servicios sociales, financieros, educativos y de negocios. *BYOD* aplica tres conceptos de operación fundamentales que son: gobierno y cumplimiento, que sirve como base de la gestión de la información; administración de dispositivos móviles, para el envío y aplicación de políticas en los dispositivos móviles; y, seguridad en los accesos de aplicaciones, información y servicios. Debido al alto crecimiento sobre el uso de los dispositivos móviles en el ámbito empresarial, se han incrementado amenazas latentes de robo, fraude o estafas a través de internet; lo que ha promovido que las compañías tengan que implementar medidas de seguridad para el resguardo de la información contenida en los dispositivos móviles tales como:



- Políticas adecuadas para el acceso seguro a las redes corporativas usando sistemas de autenticación cifrada
- Definición de roles que garanticen el acceso a aquellas personas que necesitan la información
- Controles que certifiquen la integridad de la información
- Herramientas para la detección y prevención de amenazas, tales como: virus, suplantación de identidad, robo de información, etc.
- Implementación de MDM

### ¿Qué es MDM?

MDM cuyas siglas en inglés significan “*Mobile Device Management*” no es más que la administración de dispositivos móviles, permitiendo asegurar, monitorear y administrarlos de manera centralizada, ofreciendo servicios de localización y rastreo, sincronización de archivos, reportes de datos, control sobre la instalación de aplicaciones, acceso y seguridad. Todo esto puede ser administrado de manera remota generando un incremento en la productividad y eficiencia de los colaboradores de una organización.



### Consideraciones necesarias para la implementación de una herramienta MDM en un entorno organizacional

Existe un alto crecimiento en proporcionar acceso a la red corporativa por medio de los dispositivos móviles, al correo electrónico y aplicaciones empresariales. Además, no están optando por el bloqueo de los recursos corporativos, sino por el contrario lo están aprovechando para asegurar el dispositivo móvil personal para uso empresarial; todo esto, a través de soluciones de MDM que cuenta con características que garantizan la seguridad y administración del entorno móvil, como por ejemplo:

- Mantener la privacidad de la información del empleado

- Interoperabilidad de plataformas móviles para un programa flexible de BYOD como servicio de autenticación segura, certificados digitales, sistemas de detección de intrusos, entre otros.
- Administración centralizada de una combinación de *smartphones* y tabletas
- Fácil autorización de dispositivos
- Creación de políticas de cumplimiento para los usuarios y características de seguridad
- Requerir que los usuarios acepten los términos de uso para acceder a los servicios corporativos
- Disponer de políticas de gestión de dispositivos propiedad del empleado o propiedad de la compañía

Otro aspecto importante a tomar en cuenta, son las aplicaciones dentro del ámbito de inteligencia de negocios, que a nivel ejecutivo ha reflejado un incremento en el uso de dispositivos móviles para realizar análisis de datos, estadísticas y obtener información valiosa como ingresos de ventas mensuales, rendimiento de productividad de trabajo, ingresos/egresos, etc., con el objetivo de tener una base para la toma de decisiones del negocio e implementación de estrategias dentro de la organización y protegiendo la información contenida en el dispositivo móvil gestionado por MDM.



\*El Ing. Mendoza Bautista, es Ingeniero Electrónico egresado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con MSc en Negocios Electrónicos. Actualmente labora en la Unidad de Administración de Seguridad y Telecomunicaciones del Departamento de Tecnología de la Información de la Superintendencia de Bancos.

\*\*César Mejía del Pinal, labora como Técnico en la Unidad de Administración de Seguridad y Telecomunicaciones del Departamento de Tecnología de la Información de la Superintendencia de Bancos.

# Comercialización masiva de seguros

*Por. Lcda. Norma Muralles de De León \**  
*Asesora Jurídica del Departamento de Estudios de la SIB.*



La importancia crucial de una mayor profundización financiera, estriba en facilitar el acceso a productos y servicios financieros, tales como: créditos, ahorros y seguros; a la población en lugares donde aún no se ha llegado.

En ese sentido, se han tenido que determinar políticas públicas, incluyendo propuestas en el ámbito de regulación y supervisión, que conlleven ordenar también la profundización financiera.

Asimismo, estudios técnicos que ha realizado la Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban) para determinar el grado de bancarización, demuestran la importante relación que existe entre acceso a servicios financieros, definido como el porcentaje de la población que puede utilizar libremente los servicios financieros, la reducción de la pobreza y la desigualdad.

Entender el problema de la falta de acceso a servicios financieros es particularmente importante en América Latina, pues a pesar de las muchas reformas que se han realizado en la región, los niveles de pobreza se mantienen altísimos y Latinoamérica es la región con mayor desigualdad de ingresos en el mundo.

Para motivar y mantener una relación de fidelidad con sus clientes, los bancos y compañías de seguros, han estado desarrollando alianzas estratégicas para proveer a sus clientes y llevar a la población en general productos financieros competitivos

acompañados de productos de seguros, masivos, simples, fáciles de entender, sencillos y de muy bajo costo, logrando así otorgar múltiples servicios y una alta fidelidad de sus clientes. Lo anterior lo logran utilizando canales no tradicionales.

En la actualidad el mercado financiero y seguros está viviendo un cambio vertiginoso. La tendencia internacional, es bastante acelerada por el fuerte proceso de cambio en la forma de hacer llegar los productos y servicios. La banca y las aseguradoras realizan alianzas estratégicas con empresas comerciales, con el fin de que éstas presten algunos servicios en nombre de la banca y las aseguradoras en lugares en donde no tienen infraestructura y así pueden disminuir costos de los productos.

Países como El Salvador, Honduras, Perú, Colombia, Bolivia, Chile y Argentina; han tomado medidas y emitido leyes, en algunos casos, y disposiciones reglamentarias en otros, en donde regulan la actividad de comercialización masiva de seguros.

En Guatemala surge con motivo de la emisión del Decreto No. 25-2010 del Congreso de República de Guatemala, la Ley de la Actividad Aseguradora que regula la comercialización masiva de seguros, como la venta que realizan las aseguradoras, a través de personas jurídicas legalmente constituidas en el país, con las que celebran un contrato mercantil de comercialización.

Con el fin de desarrollar lo relacionado con la comercialización masiva, la Ley de la Actividad Aseguradora establece que será Junta Monetaria, a propuesta de la Superintendencia de Bancos, la que reglamente lo relativo a este tema. En ese sentido Junta Monetaria emitió el Reglamento para la Comercialización Masiva de Seguros, el cual tiene por objeto desarrollar lo que la ley estipuló en relación con la colocación de contratos de seguros por los medios y condiciones descritas en el párrafo anterior.

Las aseguradoras podrán vender a través de los comercializadores que contraten, diferentes tipos de seguros, tales como: vida, automóviles, gastos médicos y enfermedades, responsabilidad civil, accidentes en viajes y accidentes personales.

Para efecto de poder vender un seguro, se deberá cumplir con las condiciones de la póliza o, en su defecto, de los certificados que estén redactados de manera precisa, sin mayor complejidad técnica, de fácil comprensión para el asegurado, en caracteres claramente visibles, en aspectos tales como: monto de la cobertura, monto de la prima total o periódica; exclusiones, riesgos que cubre, procedimientos para el reclamo, renovación o cancelación de la póliza; asimismo, que prevean mecanismos simplificados para el pago de la prima total o periódica; destacando las definiciones, las exclusiones y las limitaciones de los derechos de los asegurados en caracteres diferenciados.

Si bien los comercializadores deben conocer lo relativo a la póliza, el asegurado no necesita de la asesoría tradicional, en virtud de lo explícito de las condiciones, la cobertura inmediata y la claridad requerida para este tipo de pólizas. Con esta forma se puede ir creando una cultura de la obtención de los seguros y lograr una mayor profundización en sectores que no están acostumbrados a asegurarse.

Adicionalmente, las condiciones de las pólizas de seguros deben ser iguales para todas las personas, para cada clase de riesgo que se proteja; por lo tanto, las exclusiones que en su caso se establezcan deben ser generales y no guardar relación con el riesgo individualizado. Una característica de suma importancia es que el asegurado debe ser una persona individual. Hay que recordar que en esta forma de venta no se hacen inspecciones y exámenes.

En ese sentido, los canales no tradicionales que se están utilizando son cadenas de supermercados, farmacias, ferreterías, tiendas de barrio y otros comercios de reconocido prestigio en la localidad o comunidad.

En cuanto a la responsabilidad, vale la pena comentar que las aseguradoras son las directamente responsables por los seguros vendidos, por cuenta de las mismas, a través de los comercializadores, ya que éstos únicamente son un canal de venta, pero los que tienen la autorización para vender seguros en el

país son las aseguradoras legalmente autorizadas y supervisadas por la Superintendencia de Bancos.

Dentro de los beneficios que se ofrecen a los clientes están:

- Fácil acceso a productos financieros y de protección de riesgos
- Compra de productos de seguro a bajo costo
- Tramitaciones sencillas para la obtención de coberturas
- Emisiones automáticas
- Facilidad y comodidad en el pago
- Trámite sencillo para el pago de siniestros

Un tema importante que se reguló son los requisitos que los comercializadores deben cumplir y estos son:

- a) Que tenga como mínimo un año de ejercer en forma habitual su actividad comercial en el mercado nacional;
- b) Que posea la infraestructura que permita la venta masiva de pólizas de seguros, conforme a las políticas establecidas por las aseguradoras; y,
- c) Que esté inscrito en el Registro Mercantil, o en el que corresponda, y en el Registro Tributario Unificado.

Los bancos pueden realizar operaciones y prestar servicios que estén especificados en el artículo 41 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, realizar comercialización masiva no se encuentra dentro de dichas operaciones. En ese sentido los bancos del sistema atendiendo lo establecido en el artículo antes mencionado, solicitaron autorización a Junta Monetaria con el fin de que pudieran realizar comercialización masiva, por lo que dicho órgano emitió la Resolución JM-142-2011, indicando que la actividad principal de los bancos la constituyen las operaciones activas y pasivas, que se relacionan directamente con su función de intermediación financiera bancaria y la prestación de servicios es un complemento de sus operaciones, las cuales se distinguen porque existe una mediación por parte del banco en los cobros, en los pagos y en la prestación de ciertos servicios por cuenta de sus clientes; y, en el caso de la comercialización masiva de seguros, el banco sería el canal entre sus clientes y la aseguradora en la venta masiva, por lo que se estima que la comercialización masiva de seguros es un servicio compatible con la naturaleza de las entidades bancarias, razón por la cual los bancos, cumpliendo con los requisitos que se requieren, pueden ser comercializadores masivos de seguros.

---

\* La Lcda. Muralles de De León, es Abogada y Notaria, posee Maestría en Derecho Notarial, con Diplomado en el Programa de Formación Bancaria en INCAE.





**SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

Trabajamos para promover la estabilidad y confianza en el sistema financiero supervisado

# ¿Cómo utilizas tu tarjeta de crédito?



## Recomendaciones para un buen uso de la tarjeta de crédito:

- ✓ Antes de adquirirla, compara los beneficios entre las diferentes tarjetas que te ofrezcan los emisores.
- ✓ Infórmate acerca de las tasas de interés y comisiones que cobran los emisores al utilizar la tarjeta.
- ✓ Lee el contrato de la tarjeta antes de firmarlo.
- ✓ Aprovecha la tarjeta para facilitar tus pagos dentro de tu presupuesto.
- ✓ Evita considerar la tarjeta como dinero extra para gastar por arriba de tus posibilidades económicas.
- ✓ Cubre puntualmente los pagos para evitar cargo de intereses.
- ✓ Al momento de pago, procura pagar el total del crédito o abonar más del pago mínimo señalado en el estado de cuenta.
- ✓ Cancela las tarjetas que no estés utilizando.
- ✓ Revisa mensualmente los estados de cuenta y conserva los comprobantes de pago que te den al momento de utilizar tu tarjeta.

### Oficina Central

9ª Avenida 22-00, zona 1 Guatemala, C.A.  
Teléfono Directo 2429-5333 Fax: 2232-0002  
PBX: 2429-5000, 2204-5300  
Correo electrónico: [info@sib.gob.gt](mailto:info@sib.gob.gt)



[www.sib.gob.gt](http://www.sib.gob.gt)