

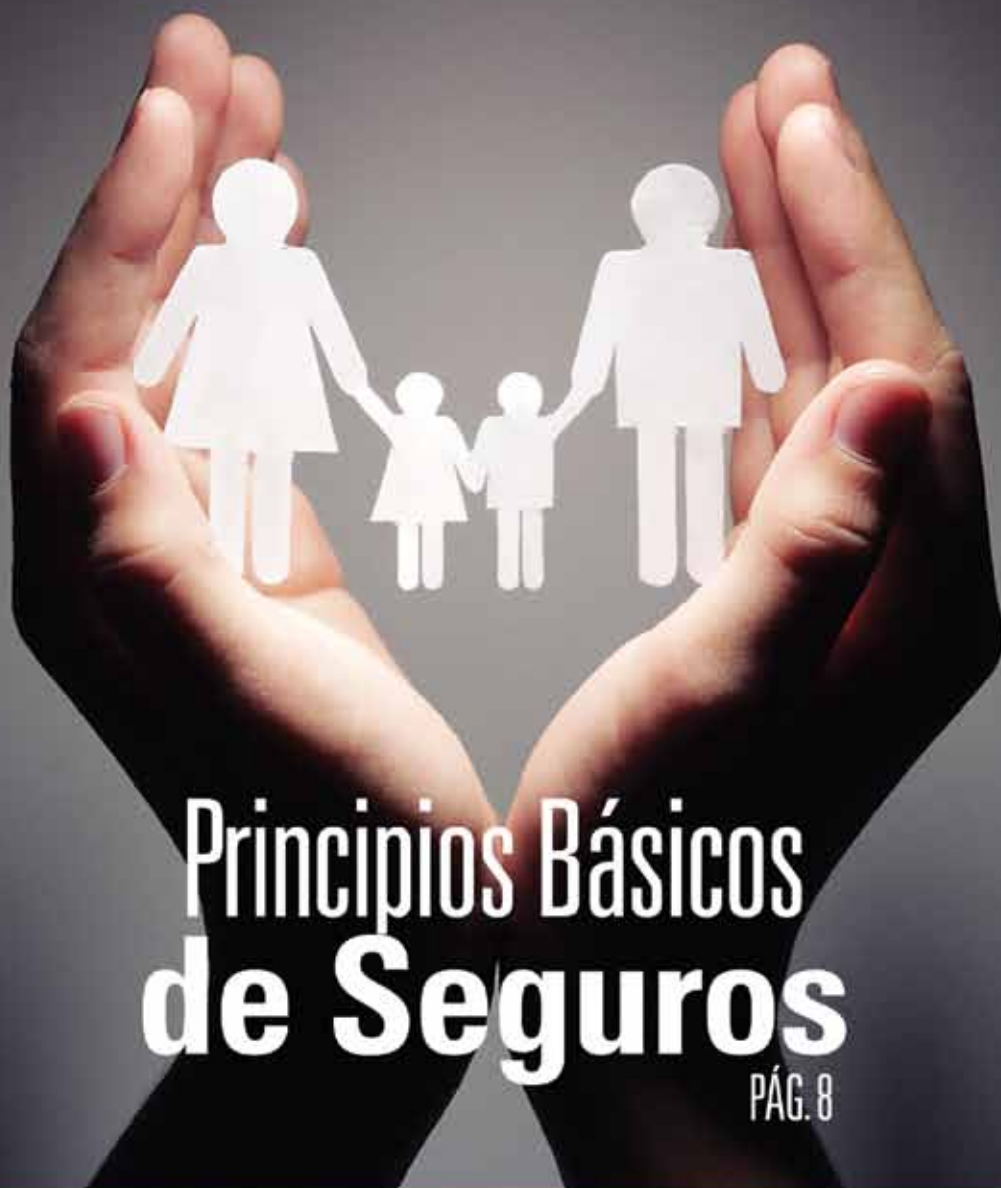


# VISION<sup>®</sup>

## Financiera

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

Guatemala • Año No. 2 • Edición No. 7 • Marzo 2013



# Principios Básicos de Seguros

PÁG. 8

Reformas a las leyes bancarias  
(Parte II)

Pág. 4

Importancia de la supervisión  
de Personas Obligadas  
Régimen Especial (PORES)

Pág. 6

Derechos y obligaciones de los  
usuarios de servicios financieros  
(Parte II)

Pág. 14



**SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**  
Trabajamos para promover la estabilidad y confianza en el sistema financiero supervisado

**Oficina de Atención a Usuarios del Sistema Financiero Supervisado**  
9a. avenida 22-00, zona 1.  
Teléfono directo 2429-5333 - Fax: 2232-0002  
P.B.X.: 2429-5000 y 2204-5300 Ext: 1200 / 1201 / 1202

**Oficina Regional de Occidente en Quetzaltenango**  
Avenida Las Américas 7-62, zona 3,  
Edificio Torre Pradera Xela, Primer Nivel, Oficina 102.  
PBX: 7930-4421 y 7930-4422

Correo electrónico: [info@sib.gob.gt](mailto:info@sib.gob.gt) • [www.sib.gob.gt](http://www.sib.gob.gt)



**En Portada**  
*Principios Básicos de Seguros*  
Pág. 8

### **Director General**

Lic. Ramón Benjamín Tobar Morales  
**Superintendente de Bancos**

### **Consejo Editorial**

Lic. Víctor Hugo Castillo Vásquez  
**Asesor Jurídico General**

Lic. Carlos Armando Pérez Ruiz  
**Intendente de Supervisión**

Lic. Hugo Rafael Oroxóm Mérida  
**Intendente de Estudios y Tecnología**

Lic. Erick Ramos Sologaiosta  
**Intendente de Verificación Especial**

Lic. Eduardo Efraín Garrido Prado  
**Intendente Administrativo**

### **Director de Proyecto**

Lic. Marco Antonio Meza Leonardo  
**Director del Departamento de Proyección Institucional**

## **ÍNDICE**

### **Presentación**

3

### **Artículo**

Reformas a las leyes bancarias  
(Parte II)

4

### **Opinión**

Importancia de la supervisión de Personas  
Obligadas Régimen Especial (PORES)

6

### **Tema Central**

Principios Básicos de Seguros

8

### **Entrevista**

Importancia de la estabilidad financiera  
Lic. Ángel Alberto Arita Orellana;  
Sub Secretario Ejecutivo del Consejo  
Monetario Centroamericano  
(Parte I)

11

### **Artículo**

Derechos y obligaciones de los usuarios de  
servicios financieros  
(Parte II)

14

### **Sección Tecnológica**

Implementación de un sistema de gestión  
de seguridad de la información

16

### **Actualidad**

El microseguro en Guatemala

18



La estabilidad financiera desempeña un papel fundamental para el sistema financiero y para la economía en su conjunto. Para lograrla y mantenerla, deben orientarse esfuerzos en varias direcciones.

Cuando existe estabilidad financiera, la sociedad tiene confianza sobre la forma en que actúan y resguardan sus intereses las instituciones, los mercados y la infraestructura que soportan toda la actividad financiera, incluyendo el sistema de vigilancia que ejercen las autoridades correspondientes.

Entre otros aspectos importantes, cobra relevancia el fortalecimiento de la transparencia y la disciplina de mercado, que propicie el acceso a información por parte de los usuarios para ejercer sus derechos y tomar decisiones mejor informados. Por otra parte, dado que la estabilidad financiera no implica ausencia permanente de riesgos, debe dotarse al sistema financiero de los mecanismos que minimicen las pérdidas a los depositantes y acreedores en una situación de cierre bancario.

En tal sentido, las reformas a las leyes bancarias contenidas en el Decreto 26-2012 del Congreso de la República, en vigencia a partir del 1 de abril de 2013, incorporan modificaciones en las áreas de disciplina de mercado y mecanismos de resolución bancaria, en adición a los temas relacionados con la autorización y funcionamiento de las entidades bancarias y a los aspectos prudenciales, ya comentados en la edición anterior de *Visión Financiera*.

De igual forma, contribuyen a la estabilidad, los adecuados sistemas de supervisión sobre las diversas actividades que conforman el sistema financiero. En el caso del sector de seguros y reaseguros, existen principios para la regulación y supervisión. Dichos principios son emitidos por la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS por sus siglas en inglés), la cual está integrada por supervisores de más de 190 jurisdicciones, incluyendo Guatemala. La aplicación de los mismos, se traduce

en beneficio y protección de los intereses de los asegurados y beneficiarios.

Así también los estándares internacionales en materia de prevención de lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo apoyan este objetivo. Sobre este particular se aborda en esta edición la importancia de la supervisión de Personas Obligadas Régimen Especial, conocidas como PORES.

También podrá encontrar estimado lector otros temas de interés, como la gestión de seguridad de la información y el micro-seguro en Guatemala, que pretenden brindar una visión amplia sobre diversos campos de la actividad financiera, que esperamos le sean de utilidad y aporten información relevante a sus decisiones.

Si es de su interés profundizar en estas temáticas, le animamos a ponerse en contacto con nuestra Oficina de Atención al Usuario, en la Oficina Central de la Superintendencia de Bancos en la Ciudad de Guatemala o la Oficina Regional de Occidente en Quetzaltenango, donde será un gusto atenderle.

Atentamente,

Lic. Ramón Benjamín Tobar Morales  
Superintendente de Bancos

# Reformas a las leyes bancarias

## (Parte II)

Por: Lic. Luis Felipe Villatoro Morga\*  
Contador Público y Auditor, con estudios en banca central y en administración financiera.

En esta segunda parte del análisis de las reformas a las leyes bancarias contenidas en el Decreto 26-2012 del Congreso de la República, se abordan las modificaciones en las áreas de disciplina de mercado y mecanismos de resolución bancaria, en adición a los aspectos relacionados con la autorización y funcionamiento de las entidades bancarias y a los aspectos prudenciales que fueron desarrollados en la primera parte.

### C. DISCIPLINA DE MERCADO

La reforma da un paso importante en la transparencia de la información al requerir a los bancos, sociedades financieras y entidades fuera de plaza o entidades *off shore* una calificación de riesgo que se actualizará anualmente, emitida por una empresa calificadora reconocida por la Comisión de Bolsa y Valores de los Estados Unidos de América (SEC, por sus siglas en inglés), por representantes de estas o por otras calificadoras de riesgo que cumplan estándares equivalentes, con lo cual el mercado obtiene un elemento adicional e importante que es generado por empresas que cuentan con una metodología especializada. Además, se dispone que tales calificadoras deberán registrarse en la Superintendencia de Bancos. Con lo expuesto, los usuarios de los bancos dispondrán de una calificación de riesgo que les permitirá contar con un indicador simple, integral y comparable para tomar decisiones acerca de la inversión en la entidad calificada. Para promover su difusión, la reforma requiere que la calificación sea publicada para conocimiento del público en general.

### D. MECANISMOS DE RESOLUCIÓN BANCARIA

Las mejores prácticas bancarias establecen que los bancos con problemas deben regularizar su situación o, de lo contrario, deberán ser cerrados y sus activos serán transferidos de inmediato a otras entidades bancarias con lo cual se minimizan pérdidas a los depositantes y acreedores. Con este espíritu, se han modificado algunos temas relacionados con las figuras legales que forman parte del esquema de seguridad bancaria en Guatemala, que tiene como objetivo una salida rápida y ordenada de entidades.

**D.1 Opciones para exclusión de activos y pasivos.** Los últimos casos de cierre de bancos en Guatemala demostraron que el proceso de resolución bancaria previsto en la Ley de Bancos y Grupos Financieros a través de la constitución de un fideicomiso, es efectivo; sin embargo, era conveniente realizarle ajustes que lo mejoren a la luz de la experiencia nacional e internacional. En ese orden de ideas, la reforma permite otras alternativas, sin necesidad de constituir el fideicomiso, por me-

dio de la enajenación o venta total o parcial, en forma directa, a otro u otros bancos con lo cual se pueden reducir etapas, costos y tiempo en beneficio del depositante. En este mecanismo de venta se abre la posibilidad que participen bancos extranjeros como compradores, cumpliendo con requisitos establecidos en la ley, bajo la figura de sucursal de banco extranjero que se otorgaría inicialmente en forma temporal, con lo cual es más viable la exclusión en aquellos casos de bancos grandes que por su magnitud requieran mayor capacidad financiera para ser adquiridos.

**D.2 Rubros sujetos a la exclusión de pasivos.** Además de los depósitos cubiertos por el FOPA y las prestaciones laborales, así como del resto de depósitos en la medida que los activos lo permitan, la reforma adiciona otros rubros en la exclusión de pasivos, tales como los importes de cheques de caja o de gerencia, giros del exterior o de transferencias de fondos, que quedaren pendientes de cobro al momento de la exclusión. Asimismo, agrega los bonos y pagarés financieros que su creación haya sido autorizada por Junta Monetaria, con lo cual se le dará a estos una exclusión similar a la de los depósitos no garantizados por activos en particular, ya que son de naturaleza equivalente.

**D.3 Representante legal de una entidad suspendida.** Este decreto crea la figura de representante legal del banco suspendido, quien vendrá a completar funciones operativas para concluir procesos administrativos, tales como otorgar mandatos, cartas de pago, certificaciones, así como atender otro tipo de obligaciones y de apoyo logístico para preservar los activos y documentos en condiciones adecuadas mientras toma posesión el depositario nombrado en el proceso de quiebra. Cabe comentar que esta figura en ningún caso interferirá en las funciones de la Junta de Exclusión de Activos y Pasivos.

**D.4 Capitalización del Fondo para la Protección del Ahorro (FOPA).** Otro objetivo de la reforma es robustecer el FOPA, como herramienta fundamental de la red de seguridad bancaria, que le permita atender los casos futuros de resolución bancaria, ya que la capitalización actual no sería suficiente para atender otros casos como los experimentados en el pa-

sado. Actualmente, los bancos aportan al FOPA una cuota fija mensual equivalente a la doceava parte del 1.5 por millar del promedio mensual del total de las obligaciones depositarias, lo cual se incrementará al 2 por millar. Además, se crea una cuota variable que también podrá ser de hasta 2 por millar determinada para cada entidad con base en criterios de riesgo que se reglamentarán por la Junta Monetaria, con lo cual se adopta un mecanismo más justo, acorde al riesgo asumido por cada entidad. Debe agregarse, que la reforma redefinió los aportes del Estado, de tal manera que el FOPA pueda contar con los recursos necesarios para atender las obligaciones establecidas en la ley.

**D.5 Funciones del Fondo para la Protección del Ahorro (FOPA).** Además de la función de hacer aportes establecidos en la ley, al FOPA le fue asignado el rol de restituir fondos a los bancos que participen en procesos de exclusión como compradores (adquirientes) de activos. Esta función se activará únicamente cuando el banco comprador decida devolver activos dentro del plazo de 60 días a partir de la fecha de la enajenación. Esta restitución fue creada para viabilizar la nueva opción de enajenación parcial o total, en la cual no se cuenta con suficiente tiempo para hacer una adecuada selección de los activos que se adquieren, en virtud que el proceso de resolución debe concretarse en corto tiempo para garantizar que no se interrumpa para el cliente el funcionamiento normal de las operaciones bancarias. La ley prevé porcentajes de devolución más altos (hasta 30% de activos enajenados o 100% de depósitos asumidos, lo que sea menor) para el caso de la enajenación total, en virtud que el riesgo de los bancos compradores se considera mayor comparado con la enajenación parcial (hasta 20% de activos o 75% de depósitos).

**D.6 Rol del Banco de Guatemala en el proceso de exclusión de activos.** La reforma redefine la función del Banco de Guatemala, en su calidad de administrador de los recursos del FOPA y de fideicomitente en el fideicomiso creado para la exclusión, especialmente cuando cesan las funciones de la Junta de Exclusión de Activos y Pasivos, con lo cual está facultado para otorgar, aclarar, ampliar o modificar los instrumentos atinentes a la transmisión de los activos de la entidad suspendida.

## E. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

**E.1 Exenciones fiscales.** Finalmente, para viabilizar las modificaciones legales, el decreto incluye exenciones al pago del Impuesto al Valor Agregado (IVA), del Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos y del Impuesto Sobre la Renta (ISR). Cabe comentar que cuando se produce una resolución bancaria, el objetivo es proteger a la mayor cantidad de depositantes. En estas circunstancias, usualmente, los activos no alcanzan para cubrir los compromisos, a lo que se agrega el gravamen impositivo sobre la transferencia de los activos, con lo cual la operación se vuelve onerosa y poco atrac-

tiva para los potenciales compradores de activos de la entidad suspendida.

Debe aclararse que en la Ley del Impuesto al Valor Agregado, ya está exenta del pago del IVA la venta de activos de bancos o de sociedades financieras privadas cuando exista un plan de regulación (regularización) aprobado por la Superintendencia de Bancos o cuando exista una Junta de Exclusión de Activos y Pasivos. Sin embargo, con las nuevas opciones de resolución bancaria que incluyen la enajenación directa de activos y la transferencia directa de pasivos por parte de la Junta de Exclusión de Activos y Pasivos, a bancos nacionales o extranjeros, es conveniente que la exención se haga extensiva a las transacciones derivadas de la enajenación para que exista simetría fiscal entre ellas. Adicionalmente, para promover soluciones rápidas de mercado para bancos y sociedades financieras con problemas de liquidez y solvencia, se incluye la exención del IVA en la venta, cesión u otras formas de enajenación de cartera de créditos que se realice entre estas entidades, así como del Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos en los documentos o contratos en que se formalicen las operaciones citadas. Asimismo, también se exceptúa de estos impuestos, la adjudicación de bienes a favor de un banco o una sociedad financiera para la cancelación parcial o total de créditos.

**E.2 Implementación gradual de las reformas.** Tomando en cuenta que la implementación de los cambios de la ley conlleva una modificación en los procesos y la adaptación ordenada de la información y documentación, así como de la comunicación efectiva a todos los sujetos afectados, el Decreto 26-2012 del Congreso de la República, en vigencia a partir del 1 de abril de 2013, para el debido cumplimiento de las nuevas disposiciones legales ha incorporado gradualidad en los siguientes tópicos, y para ello fija los plazos que a continuación se indican, todos ellos a partir de la vigencia de la ley:

- Noventa días para comunicar a cuentahabientes y un mes más para efectuar el traslado del saldo de las cuentas inactivas y los intereses generados al FOPA;
- Cuatro años para reducir gradualmente las operaciones a los nuevos límites para la concentración de unidades de riesgo de personas vinculadas;
- A partir del décimo mes para el aporte fijo de las cuotas de 2 por millar del FOPA; y,
- Un año o al vencimiento, el que sea menor, para adecuar las cuentas de depósitos en las entidades fuera de plaza o entidades *off shore*.

\* El Lic. Villatoro Morga, es Contador Público y Auditor egresado de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala con estudios en banca central y en administración financiera. Se ha desempeñado en la Superintendencia de Bancos desde el año 1989, en donde participó en la elaboración de los proyectos de la reforma financiera del año 2002, que incluyen la Ley de Bancos y Grupos Financieros y la Ley de Supervisión Financiera.

# **Importancia de la supervisión de Personas Obligadas Régimen Especial (PORES)**

*Por: Dr. José Alberto Ramírez Crespin\*  
Doctor en Ciencias de la Investigación*

Cuando se habla del concepto supervisión financiera, es común relacionar este como una actividad que ejerce la Superintendencia de Bancos; y, del cual muchas personas pueden tener amplios conocimientos y hacer de este un tema conocido; sin embargo, cuando se habla de la supervisión de PORES, inmediatamente surgen preguntas como: ¿Quiénes son?, ¿De qué se trata la supervisión de las PORES?, y eso es lo que precisamente se explicará en este artículo, además de resaltar la importancia que tiene la actividad de supervisión de las PORES en Guatemala.

Las Personas Obligadas Régimen Especial (PORES), como se les ha denominado, surgieron con la entrada en vigencia de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, Decreto Número 58-2005, del Congreso de la República de Guatemala, específicamente en lo establecido en el artículo 18 de la referida ley. En dicho artículo se indica que son las personas individuales o jurídicas que realizan actividades tales como: promoción inmobiliaria o compraventa de inmuebles; compraventa de vehículos automotores; actividades relacionadas con el comercio de joyas, piedras y metales preciosos; y, actividades relacionadas con el comercio de objetos de arte y antigüedades. Es conveniente hacer énfasis que la legislación se refiere a las actividades, y no precisamente a la forma jurídica que hayan asumido las personas o empresas que se dedican a las actividades designadas por la normativa, la cual establece ciertas obligaciones en materia de prevención del financiamiento del terrorismo.

A nivel de estándares internacionales, en materia de prevención de lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo, a las PORES, se les conoce como APNFD (Actividades y Profesionales No Financieros Designados), como se ha indicado anteriormente, las personas clasificadas en este Régimen Especial por las actividades que realizan, están obligadas a propor-

cionar a la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial (IVE), cuando ésta se los requiera la información y reportes que considere necesarios, con el propósito de que esta Dependencia cumpla con las funciones legales establecidas en la normativa aplicable, con el fin de realizar una debida verificación del cumplimiento de las obligaciones y fortalecimiento del sistema de prevención.

De igual forma los estándares internacionales, en materia de prevención de lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo, establecen que los países, deben asegurarse que las categorías de APNFD estén sujetas a sistemas eficaces de monitoreo para garantizar el cumplimiento de los requisitos de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

En esa misma línea, en el ambiente de supervisión financiera continuamente se hace referencia a la supervisión de las PORES, actividad que le corresponde efectuar a la Superintendencia de Bancos por medio de la Intendencia de Verificación Especial (IVE), por esta razón dentro de la estructura de la IVE y específicamente del Departamento de Prevención y Cumplimiento se creó un área que se encarga de supervisar a las entidades que realizan las actividades antes descritas, para verificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.

Algunos se cuestionarán por qué la Superintendencia de Bancos realiza esta actividad y no es más que por mandato legal; esto lo hace para dar cumplimiento a lo establecido en la normativa para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo ya que la misma establece que será la IVE la que se encargará de velar por el cumplimiento de dichas normas y además de verificar que los programas, normas y procedimientos establecidos



por las entidades, sean razonables y no permitan que se utilicen a las mismas, en delitos relacionados con el lavado de dinero o el financiamiento del terrorismo.

En ese sentido la supervisión se enfoca en velar por que las personas obligadas cumplan con lo establecido en las normativas, y de ahí, que la IVE solicita a las PORES que tengan controles adecuados y adopten las políticas de mitigación de los riesgos a los que están expuestos; dichas políticas y procedimientos deben enfocarse en el conocimiento de los clientes, conocimiento del empleado, controles que les permitan establecer qué tipo de operaciones hacen los clientes en sus empresas, determinación del origen de los fondos, aceptación de forma de pagos, entre otros. De lo antes mencionado, hay elementos esenciales para el fortalecimiento del sistema de prevención como lo es la política de conocimiento del cliente, lo cual contribuye en gran medida a que la persona obligada conozca con quién está realizando operaciones o con quién está teniendo relaciones comerciales.

Adicionalmente en la supervisión se verifica que las PORES cumplan con las obligaciones legales que como tales tienen, dentro de lo que se puede mencionar, aspectos como: remitir la información general de persona obligada (para registro en la IVE), reportes de transacciones en efectivo mayores a 10,000.00 dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda nacional, reportes de transacciones sospechosas, cumplimiento de requerimientos de información que le pueda formular la Intendencia de Verificación Especial. Es importante mencionar que estos requerimientos están basados en lo que para el efecto

establecen las normas para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo, así también que el incumplimiento de dichas obligaciones conlleva sanciones administrativas consistentes en multas que oscilan entre diez mil dólares (USD10,000.00) a cincuenta mil dólares (USD50,000.00) de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda nacional.

Es oportuno resaltar que la supervisión en materia de cumplimiento de normativa de PORES, se lleva a cabo desde el año 2011, con el respaldo legal y con base a estándares internacionales, así como con el apoyo de la estructura organizativa de la IVE, dentro de la cual se creó el área de Supervisión Basada en Riesgos de PORES y entidades no financieras. Cabe mencionar que, debido a los cambios constantes de los estándares internacionales en materia de prevención, la IVE está dando un nuevo enfoque a la forma de ejercer la supervisión, trasladándose a una supervisión con enfoque basado en riesgos, que consiste en la identificación y análisis de los riesgos relevantes de las entidades a supervisar, lo que permite el aprovechamiento de los recursos, fortalecer las medidas para riesgos más altos y flexibilizar las medidas para riesgos más bajos, lo cual constituye un nuevo reto al incluir con ese enfoque a las PORES.

---

\*El Dr. Ramírez Crespín, es Supervisor del Departamento de Prevención y Cumplimiento de la Intendencia de Verificación Especial de la Superintendencia de Bancos de Guatemala. Licenciado en Contaduría Pública y Auditoría (USAC), cuenta con Maestría en Administración Financiera (USAC) y posee un doctorado en Ciencias de la Investigación (UMG).

# Principios Básicos de Seguros



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

La actividad aseguradora está fuertemente ligada al riesgo financiero, dada su importancia como mitigador de riesgos de los agentes económicos y canalizador de ahorro e inversión. Esto hace necesario que el acceso, ejercicio y control financiero de esta actividad estén regulados y supervisados en todos los países. Todo ello se traduce en beneficio y protección de los intereses de los asegurados, beneficiarios y demandantes, quienes requieren de un sistema de seguros confiable, solvente, moderno y competitivo. Las tendencias mundiales y regionales en el mercado asegurador crean la necesidad de que los supervisores se actualicen continuamente para hacer frente a los cambios, abordar los riesgos del sector y analizar su interacción con otros sectores financieros. Por lo tanto, se requiere de principios que proporcionen un marco de supervisión estándar aceptado a nivel mundial.

## ¿Qué son los Principios Básicos de Seguros?

Los Principios Básicos de Seguros (PBS) consisten en lineamientos para que el sistema de regulación y supervisión del sector de seguros y reaseguros sea efectivo. Son emitidos por la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS, por sus siglas en inglés), la cual está integrada por supervisores de más de 190 jurisdicciones, incluyendo a Guatemala; es por esta razón que se han constituido en un marco de supervisión aceptado y adoptado a nivel mundial.

Para lograr la efectividad de un sistema de supervisión de seguros, es necesario que los reguladores y las compañías de seguros operen en un entorno donde al menos se cumplan las condiciones siguientes:

- Políticas macroeconómicas y financieras sanas y sustentables;
- Infraestructura pública bien desarrollada que incluye un sistema de leyes y certeza jurídica;
- Disciplina eficaz de los mercados financieros;
- Mecanismos para proporcionar un nivel apropiado de

- protección (red de seguridad pública); y,
- Mercados financieros eficientes.

Los principios están presentados de acuerdo a una jerarquía. El nivel más alto son los enunciados de los PBS que describen los elementos esenciales que deben estar presentes en el sistema de supervisión con el objeto de promover un sector asegurador financieramente sano y un nivel adecuado de protección al asegurado. El siguiente nivel en la jerarquía lo ocupan los estándares, los cuales son declaraciones más específicas que son fundamentales para poner en práctica los PBS y sin los cuales no pueden considerarse como observados. Las notas guía son el nivel más bajo de la jerarquía. Se utilizan para apoyo de las declaraciones que hacen los estándares y proporcionan el detalle y significado de los PBS.

En octubre de 2003 se emitió la primera versión de los principios, la cual constaba de 28 principios básicos. En octubre de 2011 fueron publicados 26 principios que remplazan por completo a los anteriores, con la intención de tomar en cuenta la experiencia y evolución en prácticas de supervisión, así como las lecciones que ha dejado la crisis financiera.



### Comparación entre los PBS emitidos en 2003 y en 2011

PBS emitidos en octubre 2003	PBS emitidos en octubre 2011
1 Condiciones para una supervisión de seguros efectiva	1 Objetivos, poderes y responsabilidades del supervisor
2 Objetivos de la supervisión	2 Autoridad supervisora
3 Autoridad supervisora	
4 Proceso de supervisión	3 Intercambio de información y requisitos de confidencialidad
5 Cooperación en la supervisión e intercambio de información	4 Autorización
6 Autorización	5 idoneidad del personal
7 Idoneidad de personas	6 Cambios en el control accionario y cesiones de cartera
8 Cambios en el control accionario y transferencias de cartera	7 Gobierno corporativo
9 Gobierno corporativo	8 Gestión de riesgos y controles internos
10 Control interno	
11 Análisis de mercado	9 Revisión y presentación de informes al supervisor
12 Informes a los supervisores y monitoreo de escritorio	
13 Visitas de inspección (inspección in-situ)	10 Medidas preventivas y correctivas
14 Medidas preventivas y correctivas	11 Cumplimiento y aplicación de sanciones
15 Medidas de cumplimiento o sanciones	12 Liquidación y salida del mercado
16 Liquidaciones y salidas del mercado	13 Reaseguro y otras formas de transferencia de riesgos
17 Supervisión de grupo	
18 Evaluación y administración de riesgos	14 Valuación
19 Actividad aseguradora	
20 Pasivos	
21 Inversiones	15 Inversión
22 Derivados y obligaciones similares	
23 Suficiencia del capital y solvencia	16 Gestión de riesgo empresarial para efectos de solvencia
	17 Adecuación del capital
24 Intermediarios	18 Intermediarios
	19 Conducción del negocio
25 Protección al consumidor	20 Divulgación
26 Información, divulgación y transparencia hacia el mercado	
27 Fraude	21 Prevención del fraude en seguros
28 Combate al lavado de dinero y financiamiento al terrorismo (CLD/CFT)	22 Prevención del lavado de dinero y del financiamiento al terrorismo
	23 Supervisión colectiva
	24 Vigilancia macroprudencial y supervisión de seguros
	25 Cooperación y coordinación supervisora
	26 Cooperación y coordinación transfronteriza en gestión de crisis



## Implementación y evaluación

Los PBS son aplicables en supervisión de seguros: a) con independencia del nivel de desarrollo o sofisticación del sistema asegurador y del tipo de productos de seguros que se ofrecen; b) a entidades privadas, así como a las controladas por el gobierno; y, c) en la supervisión tanto de entidades separadas, como de los grupos de los que formen parte.

La aplicación de los PBS requiere autoridad legal para el supervisor y que la misma sea ejercida en la práctica de manera efectiva. La responsabilidad y transparencia del supervisor son imprescindibles pues contribuyen a su legitimidad y credibilidad. El propósito de la implementación de los PBS es fortalecer el sector asegurador y su supervisión. Para el efecto, el primer paso consiste en realizar una evaluación de cumplimiento que permita identificar debilidades que vayan en detrimento de los intereses del asegurado y la estabilidad del mercado. Una vez identificadas las brechas para alcanzar el cumplimiento de los PBS, las autoridades definen un plan de acción y adoptan las medidas que se requieran para lograr un mayor nivel de observancia.

Para que los PBS se consideren como observados dentro de una jurisdicción, los estándares deben ser cumplidos sin falla significativa. Las evaluaciones de observancia de los PBS se pueden conducir en una amplia gama de contextos entre los que se incluye:

- Las autoevaluaciones de la totalidad de PBS o un PBS específico, realizadas por los supervisores de seguros;
- Revisiones conducidas por terceros o pares; y,

- Revisiones conducidas en el contexto del Programa de Evaluación del Sector Financiero (FSAP, por sus siglas en inglés) del Banco Mundial y Fondo Monetario Internacional.

El proceso de evaluación de los PBS requiere del análisis crítico de numerosos elementos que solamente asesores calificados con experiencia práctica relevante pueden realizar.

En conclusión, una efectiva implementación de los Principios Básicos de Seguros favorece que el sector asegurador opere sobre una base financiera sana. Esto a su vez contribuye a la eficiencia del sistema financiero en su conjunto por el traslado de determinados riesgos de las entidades financieras. Todo ello apoya una asignación eficiente de los recursos de una economía, contribuye al crecimiento económico y favorece la estabilidad financiera.



\* 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.

# Importancia de la estabilidad financiera

## (Parte I)

Entrevistado por: Lic. Rodrigo Caal Riveiro,\*  
Financial Risk Manager



### 1. Desde su punto de vista, ¿qué debemos entender por estabilidad financiera?

Debemos partir del hecho que no existe una definición “única” de estabilidad financiera y cada país ha adoptado la suya de acuerdo con sus realidades específicas, pero independientemente del enfoque que se siga para definir la estabilidad financiera, sí hay un amplio consenso de que la estabilidad financiera es un elemento imprescindible para el correcto funcionamiento de la economía ya que, entre otras cosas, facilita un clima de confianza en el que se pueden tomar decisiones para el largo plazo.

Por otro lado, existe la percepción errónea de que estabilidad financiera es sinónimo de ausencia permanente de problemas o riesgos en un sistema bancario o financiero y en todas las entidades que la conforman. Esto es imposible, puesto que precisamente una de las funciones que mejor puede hacer un sistema financiero es administrar los riesgos que de forma individual sería imposible de realizar para cada depositante o proveedor de ahorros en una economía. Dicho de otra forma, el negocio del sistema financiero es tomar

riesgos en nombre de terceros, por tanto lo que debe hacerse es limitar y vigilar cuánto riesgo puede tomar el sistema financiero.

Con estos elementos en mente, se podría describir como estabilidad financiera aquella situación en la que las instituciones financieras y los mecanismos que permiten que fluyan los pagos dentro y fuera de una economía pueden realizar adecuadamente sus funciones, aun en presencia de choques que afectan a todo el sistema financiero. Es decir, aunque haya fuertes presiones sobre un sistema financiero, este se considera estable si a pesar de ello está en capacidad de seguir proveyendo sus servicios de forma eficaz y eficiente.

De manera más formal, el Grupo Ad Hoc de Estabilidad Financiera Regional<sup>1</sup> ha adoptado la siguiente definición de estabilidad financiera: “La estabilidad financiera es la capacidad de los intermediarios financieros, la infraestructura y los mercados financieros, de realizar adecuadamente sus funciones y de resistir choques adversos a nivel sistémico”.

<sup>1</sup> El Grupo Ad Hoc de Estabilidad Financiera Regional está conformado por delegados de los Bancos Centrales y Superintendencias de Bancos de la región, como mandato del Consejo Monetario Centroamericano y del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras para promover la vigilancia macroprudencial de los sistemas bancarios de la región.



## IMPORTANCIA DE LA ESTABILIDAD

### 2. ¿Cómo puede la estabilidad financiera propiciar el desarrollo de un país?

Uno de los primeros beneficios de la estabilidad financiera es generar confianza entre los miembros de la sociedad sobre la forma en que actúan y resguardan sus intereses las instituciones, los mercados y las infraestructuras que soportan toda la actividad financiera, incluyendo en esto último el sistema de vigilancia que ejercen las autoridades correspondientes.

Derivado de esa confianza, se facilita la toma de decisiones económicas de largo plazo, se reducen los costos de movilizar y asignar

recursos desde los ahorrantes hasta los inversionistas o consumidores (en un lenguaje más técnico, el costo de la intermediación financiera), genera las bases para promover la inclusión financiera, ayuda a preservar la estabilidad macroeconómica, además que facilita el comercio de bienes y servicios. Todos estos elementos son precondiciones necesarias -pero no suficientes- para propiciar el desarrollo y crecimiento económico.

### 3. ¿Qué consecuencias tiene la ausencia de estabilidad financiera?

En la región todos nuestros países han experimentado en diferentes momentos e intensidades episodios de inestabilidad financiera. Han sido momentos traumáticos, puesto que el público ha llegado a perder la confianza en las instituciones financieras y, en algunos

casos, se tradujo en corridas de depósitos bancarios, generando incertidumbre y enormes pérdidas económicas y lamentablemente hasta de vidas humanas. En muchos otros casos, sobre todo en el pasado, significó altos costos también para el Estado, que para minimizar los impactos negativos tuvo que desembolsar enormes cantidades de recursos públicos para restablecer la confianza en el sistema.

Todo ello tiene serias consecuencias en las decisiones colectivas de ahorro, consumo e inversión, afectando así la actividad económica y el bienestar colectivo. Estas experiencias observadas alrededor de todo el mundo otorgan la suficiente evidencia para invertir en todo lo que promueva el fortalecimiento de la estabilidad financiera.

#### **4. ¿Cuando un país sufre un episodio de inestabilidad, este se limita al país o puede contagiar a los países vecinos?**

*El contagio puede o no darse con países vecinos, incluso con algunos que no son cercanos geográficamente hablando. Todo dependerá de la profundidad del problema en el país origen de la inestabilidad y del grado de interrelación financiera y comercial que este mantenga con otros sistemas financieros y económicos.*

*No obstante, en la actualidad, dado el grado de globalización de la actividad financiera, es difícil encontrar un sistema financiero que no esté interconectado de alguna forma con otros y, mientras mayor sea la interconexión, pues mayor será el riesgo de contagio.*

*Además, puede ser el caso en que no haya mayor interconexión financiera pero sí en la parte de comercio internacional, y esto es lo que le está ocurriendo a la región centroamericana con la crisis en la zona del Euro, con la que existe una pequeña conexión financiera, pero una gran dependencia comercial.*

*De ahí la gran relevancia que ha venido adquiriendo el tema de riesgo sistémico o de instituciones de importancia sistémica, que podrían tener un fuerte impacto no sólo dentro de su país, sino también a nivel regional o mucho más allá de sus fronteras.*

#### **Continuará en la próxima edición...**

<sup>1</sup>El Lic. Arita Orellana, es hondureño, economista graduado en la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, con Maestría en Macroeconomía Aplicada en la Universidad Católica de Chile. Desde junio de 2010 es Sub Secretario Ejecutivo del Consejo Monetario Centroamericano, trabajando en temas de política monetaria y cambiaria, sistemas de pago, estabilidad financiera y armonización de estadísticas macroeconómicas para la región centroamericana. Laboró por más de 16 años en el Banco Central de Honduras, donde ocupó diversos cargos entre los que destaca el de Vicepresidente, Asesor Económico de la Presidencia y Economista Jefe del Banco Central.

\* 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.



# Derechos y obligaciones de los usuarios de servicios financieros

## (Parte II)

Entrevistado por: Lic. Edi Orlando Pineda Ramírez,\*  
MAF y Msc.

### 5. ¿Cree importante la emisión y observancia de un esquema regulatorio o prudencial que promueva la transparencia y disciplina de mercado; qué aspectos relevantes debiera contener y cómo se interrelacionaría con un código de buenas prácticas?

Es importante para un país disponer de una norma específica que desde el ámbito regulatorio y prudencial, promueva y establezca la transparencia y la disciplina de mercado. La existencia de un mercado supone la afluencia de varias entidades que brindan productos y servicios financieros a una gran cantidad de usuarios (empresas y personas). Dichas entidades deben brindar información relevante al mercado de forma ordenada y estandarizada. Para ello, es importante contar con una norma que ordene y estructure el contenido, periodicidad y medios para que las entidades procesen y entreguen información al regulador o supervisor y al mercado, a fin de ponerla a disposición del usuario de una manera comprensible y comparativa, y con la cual tome su mejor decisión. Una norma de esta naturaleza debería ser de carácter principista, es decir, establecer ciertos principios básicos que las entidades deben observar en cuanto a la información que deben entregar al mercado y en cuanto al costo total de los diferentes productos y servicios financieros (lo cual incluye tasas de interés efectivas, comisiones y otros). Asimismo, la norma debería establecer los principios fundamentales aplicables a los contratos de adhesión.

### 6. ¿Cuáles son los riesgos que podría estar expuesta una entidad financiera al no observar los derechos y obligaciones de los usuarios: incumplir el código de buenas prácticas, no prestarle atención a las necesidades o requerimientos de los usuarios; o, no ser transparentes en sus operaciones, que en la mayoría de casos finalizan en inconformidades o quejas en los productos o servicios adquiridos?



Lic. Guillermo Romano Rivero<sup>1</sup>

Indudablemente, en un esquema de transparencia de mercado, el riesgo reputacional es aquel al que se expone una entidad financiera al no observar los derechos de los usuarios o al incumplir la normativa contenida en un código de buenas prácticas o en una ley especial de protección al usuario de servicios financieros.

El "Riesgo Reputacional" se refiere a: Riesgo presente y futuro de que las ganancias o el patrimonio de la institución se vean afectados por una opinión pública negativa. Afecta la capacidad de la institución de establecer nuevas relaciones o servicios, o continuar sirviendo a las relaciones ya existentes. Este riesgo puede exponer a la institución a juicios, pérdidas financieras o a una disminución en la base de clientes.

También es importante resaltar que en los últimos años se ha definido un nuevo riesgo al cual están expuestas las entidades financieras, el "Riesgo Usuario", definido este como el incumplimiento con la normativa de transparencia y de protección al usuario de servicios financieros, representando para una entidad un aumento a la exposición de su riesgo reputacional, haciéndola por ende sujeta de acciones más directas por parte del supervisor, que pueden derivar en sanciones de conocimiento público y en una pérdida de confianza del público hacia dicha entidad.

**7. ¿Qué mecanismos de monitoreo o seguimiento considera prudente se debieran implementar en las entidades financieras o en los órganos de supervisión para determinar el adecuado cumplimiento de la observancia de la buena atención al usuario, incluida la información esencial que debiera conocer para la toma de sus decisiones?**

Los órganos de supervisión y de regulación, en la región latinoamericana, están adoptando un rol más dinámico y proactivo que en el pasado. Ello incluye una tarea fundamental de difusión de mejores prácticas; así como, iniciativas concretas y prácticas en el ámbito de la educación financiera. Paralelamente, vienen trabajando en incluir entre sus actividades rutinarias de supervisión, o regulación, un esquema específico para la revisión y control del “Riesgo Usuario”, que incluye la evaluación preventiva del cumplimiento de la normativa de transparencia y de protección al usuario de servicios financieros.

En este último campo, ha sido importante para varios órganos de supervisión o de regulación normar el procedimiento para la recepción y atención de los diferentes reclamos de los usuarios de servicios financieros, en las propias entidades, que permita en la medida de lo posible una adecuada gestión en beneficio para ambas partes; así como, generar información estadística sobre los mismos. La información estadística sobre los reclamos recibidos y atendidos es importante, tanto para el supervisor como para las propias entidades financieras, puesto que servirá para adoptar las medidas necesarias para corregir las principales causas de inconformidad de los usuarios de servicios financieros, generando y promoviendo mayor transparencia en un mercado que es ampliamente regulado y supervisado.

**8. ¿Qué recomendaría a las entidades financieras, entes reguladores o supervisores, para avanzar en el diseño e implementación de un código de buenas prácticas o de un marco de protección al usuario de servicios financieros, dentro de un esquema de transparencia de mercado, que incluya para el usuario la observancia de sus derechos y obligaciones; así como, de la información mínima que dicho usuario debiera conocer?**

Las entidades financieras vienen siendo muy receptivas y proactivas en la implementación de los nuevos marcos normativos, sobre todo aquellos que velen por los derechos de los usuarios de servicios financieros. Algunas por iniciativa propia han adoptado diversos esquemas de protección de los derechos de los usuarios y su experiencia ha servido para la posterior adopción de esquemas normativos; por ejemplo, el caso colombiano con su experiencia de la figura del “Defensor del Cliente”.

En aquellos países en los cuales las entidades financieras son más bien conservadoras en el tratamiento y discusión de estos temas, son los entes reguladores y supervisores que de manera proactiva han puesto en la agenda dichos temas y han demostrado a la industria los beneficios que trae consigo la adopción de un esquema de mayor transparencia y respeto por los derechos de los usuarios. El hecho de que un país no cuente con un marco normativo específico, no elimina ni extingue los derechos de los usuarios que son ya “universales”, y sobre los cuales dichos usuarios podrían manifestarse negativamente exponiendo a las entidades financieras a los riesgos antes expuestos. Por otra parte, en el marco de la Responsabilidad Social Corporativa, las entidades financieras están en la obligación de atender las necesidades de sus clientes o usuarios, de respetar sus derechos y de generar espacios para la publicidad y difusión de esfuerzos de educación financiera.

En definitiva, creo que los beneficios de una mayor transparencia y de la adopción de un esquema de protección de los derechos de los usuarios de servicios financieros se traducirán en una mayor inclusión financiera y por tanto, en un crecimiento exponencial del volumen de los negocios de las entidades financieras y del sistema financiero, lo cual contribuye al crecimiento del bienestar económico y social de los países.

El Lic. Romano Rivero, es boliviano, Economista con Maestría en Finanzas Bancarias de la Universidad Católica Boliviana, con experiencia de más de 20 años en regulación y supervisión financiera. Trabajó en la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras de Bolivia, como Jefe de Análisis Financiero, Estadísticas y Central de Riesgos, Jefe de División de la Intendencia de Estudios y Normas. En abril de 2004 fue incorporado a la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA), con sede en la Ciudad de México, como Encargado de Estudios e Implementación. Se reintegró a la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras de Bolivia como Intendente de Coordinación Externa, responsable del desarrollo de un marco regulatorio para la protección de los derechos de consumidores financieros y del Servicio de Atención al Cliente (SARC). Ha desarrollado diversas consultorías en temas de Supervisión y Regulación Bancaria en Bolivia, Guatemala, Costa Rica, Marruecos, Uganda y Venezuela. Actualmente, en el campo de la protección de consumidores financieros y la educación financiera, evaluó y diseñó Programas de Fortalecimiento en Ecuador, Guatemala, Honduras y Panamá.

\* El Lic. Pineda Ramírez, es Contador Público y Auditor con estudios de maestría y posgrado en Administración Financiera, Tecnologías del Aseguramiento y Reingeniería, e Ingeniería de Negocios. Con especialización en la gestión de riesgos financieros. Encargado del Área de Gestiones de Usuarios del Departamento de Estudios de la Superintendencia de Bancos.

# Implementación de un sistema de gestión de seguridad de la información

Por: Ing. Edgar Antonio Estrada Archila\*  
MSc en Negocios Electrónicos



Para muchas empresas u organizaciones la información es su principal activo y precisa ser protegida adecuadamente frente a amenazas que puedan poner en peligro los procesos y continuidad del negocio. Hoy en día, las empresas u organizaciones se enfrentan a una gran cantidad de amenazas, desde físicas hasta tecnológicas que pueden dañar los sistemas de información, así como, la información procesada y almacenada de los mismos. Conscientes de la necesidad de proteger la información, muchas empresas u organizaciones están abordando la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), el cual, basado en el análisis de riesgos del negocio, plantea definir estrategias que permiten asegurar la información mediante controles y procesos de mejora continua.

## Definición e implementación de Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)

La metodología para definir un proyecto de implementación de un SGSI está detallado en la norma ISO/IEC 27001:2005, la cual define un esquema de trabajo que indica cómo crear, implementar, operar, supervisar, revisar, mantener y mejorar la seguridad de la información.

Hay 6 pasos principales para implementar un SGSI, comenzando por el análisis del estado de la organización respecto al cumplimiento de los requerimientos establecidos por la norma ISO/IEC 27001:2005 o comúnmente llamado Análisis GAP. El siguiente paso está conformado por varias actividades, la identificación de procesos críticos dentro de la organización, la definición del alcance del sistema de gestión, los objetivos, los cuales deben estar alineados a la visión y misión de la organización y la redacción de una política de seguridad que cubra todos los aspectos como seguridad física, seguridad lógica, seguridad del personal y fundamentalmente adecuarse a las necesidades y recursos de la organización.

Realizar un apropiado inventario e identificación de activos de información definidos previamente en el alcance del sistema de gestión, permitirán desarrollar un análisis de riesgos adecuado, el cual proporcionará un mapa de los puntos débiles en la seguridad de la información de la organización. Podemos definir como activo de información a todo bien tangible o intangible que tenga valor para la empresa u organización y que contenga en sí mismo información. La gestión de los riesgos identificados implica seleccionar, implementar, administrar y establecer

ciertos controles que ayuden a reducir o mitigar las amenazas identificadas en el análisis de riesgos. No hay que perder de vista que ningún sistema es totalmente seguro y que la adecuada selección de controles debe minimizar el riesgo total a un nivel aceptable y manejable para la organización. A este nivel de riesgo aceptable se le conoce como riesgo residual el cual debe ser documentado y aceptado por la alta gerencia de la organización.

Un SGSI, debe estar adecuadamente documentado a través de procedimientos, guías, formatos, registros, inventario de activos, matrices de funciones, documentación interna relacionada con la seguridad de la organización y con el documento de aplicabilidad (SOA), que es uno de los documentos más importantes en el SGSI y donde se describen qué objetivos de control y controles son aplicables al sistema gestión en la organización. Dicha documentación la requerirá el auditor que vaya a realizar la auditoría de certificación sobre la norma ISO/IEC 27001:2005. La etapa de implementación y ejecución del sistema de gestión debe estar respaldada por una planificación que abarque todas las acciones necesarias para tratar el riesgo a través del establecimiento de los controles seleccionados, los recursos a emplear, la delimitación de responsabilidades, la asignación de tareas específicas y sobre todo apoyarse en la documentación ya desarrollada que será la guía para la verificación del funcionamiento y la mejora continua del sistema de gestión.

Una herramienta importante y vital en un SGSI es la auditoría interna la cual permite detectar aquellos puntos débiles dentro del sistema de gestión y que deben ser atendidos antes de que se realice una siguiente auditoría. Sumado al proceso de auditoría interna del sistema de gestión, se debe atender la revisión por la alta gerencia de la organización donde, a través de un informe de los encargados de la seguridad, se resuman las principales actividades que se desarrollan en el sistema de gestión así como la documentación de todas aquellas incidencias de seguridad que se detecten en la organización.

Fases del proyecto SGSI				Fase
Análisis GAP de la organización				1
Identificación de procesos críticos en la organización	Definición del alcance del sistema de gestión	Elaboración y redacción de la política de seguridad	Definición de objetivos del sistema de gestión	2
Inventario de activos	Análisis de riesgos	Selección de controles		3
Documentación del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información				4
Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información				5
Auditoría Interna		Revisión del sistema de gestión por parte de la alta gerencia		6

### Ciclo de mejora continua

Para establecer y gestionar un SGSI se utiliza un ciclo de Deming el cual consta de 4 fases las cuales en conjunto desarrollan y promueven la mejora continua en un sistema de gestión. Las cuatro fases del ciclo de Deming son: Planificar, hacer, revisar y actuar. El modelo PDCA (por sus siglas en inglés) consta de una serie de fases y acciones que permiten generar métricas comparables en el tiempo, con el fin de mostrar la mejora de una organización.



### Compromiso de la alta gerencia en las organizaciones

Un punto muy importante en el proceso de implementación es el compromiso que la alta gerencia de la organización tenga para la implementación del sistema de gestión, considerando que será necesario brindar tiempo para la definición de políticas, criterios en el alcance del sistema de gestión y revisiones generales en la documentación. La alta gerencia debe proveer los recursos necesarios para la implementación de un SGSI; tecnológicos, humano y formación a colaboradores, para completar las fases necesarias en la implementación del sistema de gestión.

\*El Ing. Estrada Archila, es Ingeniero en Electrónica egresado de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Certificado Auditor Líder ISO/IEC 27001:2005. Actualmente es Coordinador de la Unidad de Administración de Seguridad y Telecomunicaciones del Departamento de Tecnología de la Información de la Superintendencia de Bancos.

## El microseguro en Guatemala

Por: Lic. César Augusto Morales Reyes,\*  
Contador Público y Auditor

El microseguro se puede definir como un programa de aseguramiento orientado a sectores poblacionales de bajo ingreso, con coberturas y sumas aseguradas que cubran los riesgos a los cuales están más expuestos, a un costo adecuado al nivel de ingresos de esta población.

Dentro del sector poblacional de bajos ingresos existe un grupo que pertenece al sector formal de la economía que cuenta con un sistema previsional estatal proporcionado por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) el cual tiene carácter obligatorio para los trabajadores y ofrece coberturas de salud, incapacidad y muerte. No obstante la existencia de la cobertura estatal para los riesgos indicados, este sector de la población de bajos ingresos también puede requerir otro tipo de coberturas.

Por otro lado, existe otro grupo que pertenece a la economía informal y economía de subsistencia, el cual por no contar con cobertura del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) debe recurrir a los hospitales públicos o centros de salud, en caso de enfermedad y no cuenta con coberturas por incapacidad y muerte, por lo que se podría considerar como el grupo objetivo para un programa de microseguros.

La implementación de un programa de microseguros presenta serias dificultades desde el punto de vista económico. La situación de pobreza y pobreza extrema del grupo objetivo dificulta que puedan disponer de los recursos monetarios para cubrir el pago de las primas de seguro. Otro aspecto a considerar es su dispersión, especialmente en el área rural, lo cual dificulta el acceso a los canales tradicionales de distribución de seguros. También es importante mencionar la falta de cultura de prevención a nivel general en el país, lo cual se acentúa en los estratos sociales de bajo ingreso.

Para adentrarse en el tema del microseguro, es importante conocer la experiencia de otros países. Al respecto se han elaborado una serie de estudios, destacando el elaborado por la Fundación Mapfre "Experiencia de microseguros en Colombia, Perú y Brasil". Otro estudio importante de mencionar es "Microseguros: Análisis de Experiencias Destacables en Latinoamérica y el Caribe", elaborado por Luz Andrea Camargo y Luisa Fernanda Montoya, con el respaldo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID); Fundación Mapfre; Federación Interamericana de Empresas de Seguros (FIDES) y Fondo Multilateral de Inversión.

En estos estudios se analizan las principales características de los programas de microseguro que se han desarrollado en países del continente americano, especialmente en cuanto a las particularidades de la población asegurada; los esquemas de distribución de los seguros; la regulación aplicable, y las características de los productos que se clasifican dentro de la categoría de los microseguros.

En el caso de la población asegurada, se identifica como la población de la base de la pirámide económica, y se refiere a las personas de menor nivel de poder adquisitivo y que no tiene acceso a productos ni a servicios básicos.

En cuanto a los canales de distribución, presentan, además de los intermediarios tradicionales (fuerza de venta del asegurador, como agentes o corredores) otras opciones, como: líderes comunitarios, redes bancarias, cadenas comerciales como farmacias, supermercados, ventas de electrodomésticos, etc.

Con respecto de las características de los productos de microseguros, los estudios citados mencionan, entre otros, los siguientes:





### Incluyentes:

Significa que los productos deben diseñarse para cubrir necesidades de la población de bajos ingresos que les permita su inclusión en el sistema financiero tradicional.

### Simples:

Los textos de las pólizas deben ser de fácil comprensión, evitando condiciones de difícil interpretación y facilitando los procesos de suscripción, pago de primas y reclamación en caso de siniestros.

### De bajo costo:

Dada la situación económica de la población objetivo, los productos deben diseñarse de modo que el costo de las primas no sean un obstáculo para su adquisición.

### Innovadores:

Estos productos deberán romper con los esquemas tradicionales de distribución, buscando una mayor penetración dentro de

la población de bajos ingresos, apoyándose principalmente en la tecnología y los medios de comunicación.

En cuanto a la regulación de los microseguros, se da el caso de países donde existe una regulación específica sobre aspectos como: condiciones generales y parámetros específicos para los contratos de seguro; plazos para el pago de las indemnizaciones; formas simplificadas de comercialización, incluyendo medios electrónicos, y en algunos casos, beneficios fiscales. En otros países, como Guatemala, no existe una regulación específica y los microseguros se rigen por las legislaciones generales de seguros, considerándolos como un producto más dentro de los portafolios de las aseguradoras.

---

\*El Lic. Morales Reyes, actualmente ocupa el cargo de Director del Departamento de Supervisión de Riesgos de Seguros y Otros de la Superintendencia de Bancos.



**SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

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

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

# ¿Sabes qué es el récord crediticio?



Es un reporte escrito que contiene el registro de todos los créditos que has obtenido en las entidades del sistema financiero supervisado.

## ¿Qué debes hacer para obtenerlo?

- Presentarte a la Unidad de Información Pública de la Superintendencia de Bancos o en la Oficina Regional de Occidente, en Quetzaltenango (el trámite es personal o por medio de tu representante legal).
- Presentar tu documento de identificación (DPI o cédula de vecindad).
- Proporcionar tu Número de Identificación Tributaria (NIT).

### 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.gov.gt](mailto:info@sib.gov.gt)

### Oficina Regional de Occidente

Avenida Las Américas 7-62, zona 3  
Edificio Torre Pradera Xela, Nivel 1, Oficina 102  
Quetzaltenango, Quetzaltenango  
Teléfonos: 7930-4421 y 7930-4422

