



VISION[®]

Financiera

www.sib.gob.gt

Guatemala • Año No. 2 • Edición No. 10 • Diciembre 2013



Fundamentos de los modelos de gestión de riesgos

Pág. 8

Logros FIDES

Pág. 6

Red de seguridad
financiera

Pág. 11

Ingeniería social y el riesgo
para los activos de información

Pág. 16



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



En Portada
Fundamentos de los modelos de gestión de riesgos
Pág. 8

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, Guatemala, C.A.

Teléfono directo 2429-5333 - Fax: 2232-0002

PBX: 1570 / 2429-5000 y 2204-5300 Ext: 1200 / 1201 / 1202

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

ÍNDICE

Presentación

3

Artículo

Tendencias en programas de educación financiera en América Latina

4

Opinión

Logros FIDES

Entrevista al Lic. Mario Granai Fernández

6

Tema Central

Fundamentos de los modelos de gestión de riesgos (Parte I)

8

Artículo

Red de seguridad financiera

11

Artículo

Agentes bancarios

13

Sección Tecnológica

Ingeniería social y el riesgo para los activos de información

16

Actualidad

Seminario internacional "Esfuerzos en LAC para fortalecer la transparencia financiera y prevenir el lavado de activos"

18



La implementación de modelos integrales de gestión de riesgos en las organizaciones crea un medio de generación y de protección de valor que abarca no solamente a los propios procesos de gestión de riesgos, sino a todos los elementos y capacidades que conforman la estructura organizacional. Por ello es importante considerarla dentro de la planeación estratégica, proyectándose ante los eventos de riesgo que pudieran afectar los resultados de sus operaciones, para cumplir los objetivos de cada entidad.

En la presente edición, el Lic. Gustavo Rodas Gómez, funcionario del Departamento de Supervisión de Riesgos Bancarios "A" de la SIB, nos presenta la primera de tres partes del tema denominado "Fundamentos de los modelos de gestión de riesgos", en el cual se refiere a los riesgos financieros existentes, así como al apetito de riesgo, al nivel de tolerancia del mismo y al valor en riesgo, como elementos importantes para la construcción de un modelo de gestión de riesgos.

En la sección de opinión, se presenta la entrevista realizada al Lic. Mario Granai Fernández, Presidente del Comité Organizador de la recién celebrada "XXXIV Conferencia Hemisférica de Seguros", en la cual se contó con la participación de ejecutivos de empresas de seguros y de reaseguros, así como de intermediarios de seguros y de reaseguros y de funcionarios del sistema financiero del país, en donde se destaca que la industria aseguradora nacional deberá ser creativa para generar nuevos productos y nuevas formas de distribución de los mismos, para hacerlos llegar a todos los guatemaltecos, en beneficio de la penetración del seguro en todos los ámbitos del país.

Relacionado con el tema de educación financiera, la Lcda. Dayana Aceituno de Jensen, funcionaria del Departamento de Proyección Institucional de la SIB, nos comparte el artículo denominado "Tendencias en programas de educación financiera en América Latina", basado en la Conferencia sobre Educación Económica – Financiera en

América Latina y el Caribe, espacio idóneo para el intercambio de experiencias, conocimientos y lecciones aprendidas en la ejecución de programas de educación financiera en la región; y se refiere a la búsqueda del equilibrio entre la oferta y la demanda de servicios financieros, con el propósito de promover el crecimiento de un mercado más inclusivo, con las facilidades que brindan los nuevos canales de prestación de servicios, como los agentes bancarios. Asimismo, a la tendencia de algunos países que, en coordinación con sus instituciones de banca central y entes supervisores, impulsan la estrategia de incluir la educación financiera en los programas de estudios. De igual forma contamos con el aporte del Lic. Byron Méndez Castillo, funcionario del Departamento de Supervisión de Riesgos Bancarios "A" de la SIB, quien a través de su artículo titulado "Red de seguridad financiera", nos ilustra acerca de los componentes principales de dicha red, cuyo propósito es mantener la estabilidad del sistema financiero y que los costos de los eventuales problemas de las entidades financieras se concentren en los accionistas y administradores.

Asimismo, se presenta el artículo denominado "Agentes bancarios" en el cual la Lcda. Norma Muralles de De León, Asesora Jurídica del Departamento de Estudios de la SIB, se refiere a la figura de agentes bancarios, como personas individuales o jurídicas que ejercen actividades comerciales con las que un banco ha suscrito un contrato para que puedan realizar operaciones por cuenta de la entidad bancaria; que ha sido incluida en el reglamento para la realización de operaciones y prestación de servicios por medio de agentes bancarios, aprobado por la honorable Junta Monetaria, para coadyuvar en los esfuerzos de inclusión financiera y el logro de las metas del milenio fijadas a nivel mundial.

Finalmente, en la presente edición, el lector encontrará el tema denominado "La Ingeniería social y el riesgo para los activos de información", expuesto por el Lic. Hugo Gerardo Cervantes Grajeda, funcionario del Departamento de Tecnología de la Información de la SIB; y, en la sección de actualidad, la información relacionada con el seminario internacional "Esfuerzos en LAC para fortalecer la transparencia financiera y prevenir el lavado de activos," en el que participó activamente la Superintendencia de Bancos de Guatemala.

Atentamente,

Lic. Ramón Benjamín Tobar Morales
Superintendente de Bancos

Tendencias en programas de educación financiera en América Latina

Por: *Lcda. Dayana Aceituno de Jensen**
Economista en Comercio Internacional

Es indiscutible que en el ámbito internacional y en particular en América Latina, la educación financiera es un tema que ha tomado relevancia y en ese sentido, bancos centrales y organismos de supervisión, han iniciado programas para promover la cultura financiera en la población de sus respectivos países.

El Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA), institución de enseñanza e investigación que promueve el intercambio de información entre las autoridades monetarias con los objetivos de promover, entre otros, una mejor comprensión de las materias monetarias y bancarias en América Latina y el Caribe, organizó por quinta ocasión consecutiva la Conferencia sobre Educación Económica – Financiera en América Latina y el Caribe, la cual tuvo lugar en la ciudad de La Paz, Bolivia; en coordinación con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y el Banco Central de Bolivia.

Esta conferencia constituye un espacio importante para el intercambio de experiencias, conocimiento y lecciones aprendidas en la ejecución de programas de educación financiera en la región, cuyo común denominador es buscar el equilibrio entre la oferta y demanda de servicios financieros con el propósito de promover un sano crecimiento del mercado y la estabilidad en el sistema financiero, el cual tiende a ser más inclusivo en virtud de las facilidades que ofrecen los nuevos canales de prestación de servicios financieros, como los agentes bancarios y la banca móvil.

Por su parte, la OCDE ha reconocido la importancia de la educación financiera como una competencia clave para la vida. Asimismo, la OCDE ha publicado una serie de guías, principios y recomendaciones para la implementación de estrategias nacionales de educación financiera.

En América Latina y el Caribe, ya se han iniciado esfuerzos para definir estas estrategias las que, con distintos grados de avance en cada país, representan una valiosa oportunidad para buscar la coordinación de esfuerzos entre los distintos actores involucrados en este proceso, evitar la duplicidad en las acciones enfocadas a la educación financiera, así como tener un mayor alcance a la población. Sin embargo, ello también conlleva una serie de retos en virtud de las limitantes de recursos financieros, humanos y técnicos disponibles, por lo tanto, en la definición de estrategias debe identificarse claramente a los grupos meta a priorizar, contenido de los mensajes y los canales idóneos para transmitirlos.

En los casos de Brasil, Chile, Colombia y España, en los que ya se cuenta con una estrategia nacional de educación financiera, la tendencia es impulsar que la educación financiera sea parte del currículum de estudios, así como la coordinación de actores como bancos centrales, organismos de supervisión financiera, ministerios de educación, la iniciativa privada (en especial los prestadores de servicios financieros), y organizaciones que promueven la inclusión financiera.

En países como Perú y Argentina, se ha optado por implementar mecanismos de "formación de formadores" llegando principalmente a docentes y futuros docentes de las áreas económica y contable de los niveles de secundaria.

Asimismo en Perú, Bolivia y Colombia, con quienes Guatemala comparte una característica muy particular que es la de contar con riqueza y diversidad cultural, se ha recurrido al uso de canales de comunicación masiva tradicionales como la radio, y canales no tradicionales, como obras teatrales itinerantes y el uso de dispositivos móviles como las *tablets* para llevar los mensajes a la población en las áreas rurales, con un bajo costo y de manera móvil para tener mayor cobertura.

En cuanto al alcance y grupos meta, es constante que las estrategias incluyan a la niñez y la juventud, ya que es en estas etapas de la vida que se pueden fomentar hábitos favorables como el ahorro, el cuidado de los recursos y los valores para enfrentar las decisiones futuras que, de una u otra manera, impactarán el bienestar financiero de las futuras generaciones. En este escenario, en Uruguay se desarrolla una feria infantil en la que los participantes aprenden sobre el uso de los medios de pago, las funciones de las entidades de banca central y cómo éstas contribuyen a la sociedad.

Para organismos como la Comisión Económica para América Latina (CEPAL) y el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF) estas iniciativas tienen un impacto positivo de manera agregada, ya que una demanda educada en materia financiera incrementa la efectividad de las políticas, fomenta la competencia en la oferta y evita los riesgos de una inclusión sin educación (como el sobreendeudamiento), ya que mejora las capacidades financieras de la población.

Según la Fundación Capital, para que una estrategia nacional de educación financiera sea efectiva debe contener

las “6 C” siguientes: 1) **corta**: para focalizar la información; 2) **clara**; 3) **contundente**: para promover cambios de comportamiento; 4) **creadora de confianza**; 5) utilizar **canales** adecuados para su difusión; y, 6) **continua** en el tiempo.

Para finalizar, cabe destacar que Guatemala no es ajena a estos procesos. En la conferencia se tuvo oportunidad de compartir, con los más de 60 asistentes de distintas latitudes de la región, las actividades desarrolladas en la Superintendencia de Bancos (SIB), para impulsar la educación financiera a través de actividades como conferencias y talleres, campañas educativas, la participación en eventos afines, así como el lanzamiento y distribución gratuita del ABC De Educación Financiera y guías informativas. Además el Festival Infantil de Educación Económico – Financiera, realizado en conjunto con el Banco de Guatemala y la conformación de la Mesa Interinstitucional de Educación Económico Financiera, son pasos iniciales, de coordinación entre varios actores, con los que se espera impulsar, como país la construcción y consolidación de una estrategia nacional en pro del bienestar económico personal, familiar y de nuestra nación.



* La Lcda. Aceituno de Jensen, es Coordinadora de la Unidad de Educación Financiera del Área de Proyección Institucional de la SIB. Licenciada en Comercio Internacional y Master en Dirección del Marketing ambos grados otorgados por la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala. Cuenta con una especialización en Innovación Educativa de la Universidad Galileo.

Logros FIDES

Entrevista al
Lic. Mario Granai Fernández
Presidente del Comité Organizador FIDES 2013



La Federación Interamericana de Seguros (FIDES), organización no lucrativa que agrupa a las asociaciones de compañías de seguros de 18 países de América Latina, Estados Unidos y España, celebró a inicios de noviembre en la Ciudad de La Antigua Guatemala, su XXXIV Conferencia Hemisférica de Seguros.

La actividad, organizada por la Asociación Guatemalteca de Instituciones de Seguros (AGIS), contó con la participación de ejecutivos de empresas de seguros y reaseguros de 33 países, así como de intermediarios de seguros y reaseguros y funcionarios del sistema financiero del país.

En esta edición, presentamos la entrevista al licenciado Mario Granai Fernández, Presidente del Comité Organizador, para conocer sus impresiones sobre el resultado de la actividad.

Licenciado Granai, en términos generales, ¿se cumplieron las expectativas de FIDES en el desarrollo de la XXXIV Conferencia Hemisférica de Seguros?

Efectivamente, desde que planeamos el evento, la expectativa de participantes era de alrededor de 800 personas, y finalmente se inscribieron más de 1,000 entre delegados y observadores, además de las personas que participaron en Expo FIDES e invitados especiales, finalmente teníamos registrados cerca de 1,300 personas. Considero que La Antigua Guatemala, así como la calidad de los temas abordados dentro de la conferencia, fueron grandes detonantes para que se tuviera esa gran participación.

¿Considera que FIDES 2013 contribuyó a nivel regional para que el negocio del seguro se fortalezca, toda vez que concurren representantes de aseguradoras y reaseguradoras a nivel mundial, así como intermediarios de la industria?

Este tipo de conferencias nos dejan un buen legado de nuevas experiencias de productos y servicios, que se ofrecen en otros países los cuales son expuestos y ofrecidos durante el evento. Los observadores que participan, nos dejan sus inquietudes de cómo está el mercado de reaseguro internacional para así saber qué esperar de las tendencias en la renovación de los contratos automáticos, contratos catastróficos y el mercado facultativo.

En relación al fortalecimiento en nuestro país, considero que la gran afluencia de reaseguradores al evento, que en algunos casos no trabajaban en el mercado de Guatemala, definitivamente se llevaron una gran impresión de lo que es el país y lo que los guatemaltecos somos capaces de lograr, y esperaríamos que en el futuro cercano, puedan ofrecer sus capacidades para atender el mercado guatemalteco.

¿Qué beneficios considera que traerá, el que este año la XXXIV Conferencia Hemisférica de Seguros se haya celebrado en nuestro país?

Por los comentarios que hemos recibido de los participantes en la conferencia, Guatemala quedará en el recuerdo por varios años más, como la mejor conferencia hemisférica de seguros de los últimos años, y esto seguramente derivará, en las

oportunidades para el sector de mejorar la capacidad de ofrecer a sus clientes, productos y servicios de vanguardia.

Así mismo, la gran mayoría de los participantes quedaron tan impresionados con lo que Guatemala tiene que ofrecer a nivel turístico que serán personas que regresarán con familias y amigos de vacaciones y así conocer nuestro hermoso país.

Con respecto a la contratación de reaseguro por parte del mercado asegurador guatemalteco ¿Se obtuvo algún beneficio derivado del evento?

Lo miraremos en los próximos meses, cuando las distintas compañías de seguros, estén renovando sus contratos de reaseguro, en donde sin duda, vamos a tener más oferta de servicios de reaseguro, para proteger los riesgos asegurados, así como las catástrofes que azotan al país.

Después de FIDES 2013 ¿cree usted que hay interés por parte de nuevos reaseguradores de participar en la industria del seguro en Guatemala?

Lo estaremos viendo próximamente, pero considero que así va a ser, la cantidad de nuevos participantes que vimos en el país, así como en las reuniones que se sostuvieron durante la conferencia, denotan que la oferta de reaseguro se incrementará para la región.

¿Dejó inquietudes FIDES 2013 con relación a impulsar el desarrollo de nuevos productos?

Durante las distintas charlas que presentamos, varias de ellas hablaban de nuevos productos y servicios para la industria

aseguradora en los distintos ramos; y muy fuertemente enfocados a servicios en salud, riesgos agrícolas, así como un enfoque muy profesional de coberturas al Gobierno para reconstruir la infraestructura nacional luego de un siniestro catastrófico.

¿Cómo considera que puede contribuir la Superintendencia de Bancos con el crecimiento del mercado del seguro en Guatemala?

Considero que nos queda un gran reto con las autoridades, de diseñar la plataforma para que esos nuevos productos y servicios puedan desarrollarse de una manera ágil y que estos puedan ser accesibles a toda la población, tendremos que trabajar juntos, para crear el entorno para poder llegar a todos los guatemaltecos con seguros al alcance de sus necesidades y con soluciones de vanguardia.

Finalmente, nos gustaría saber ¿Qué estrategia de negocios considera que seguirá la industria aseguradora guatemalteca para incrementar la penetración del seguro en el país?

Se tendrá que trabajar arduamente con la fuerza de ventas actual, para que se dejen paradigmas del pasado y cambiar a lograr esa meta; también debemos de ser creativos, inventar nuevas formas de distribución de nuestros productos, para llegar a todos los guatemaltecos, con productos y servicios a su alcance, así será la única manera de poder mejorar la penetración del seguro en el país.



Fundamentos de los modelos de gestión de riesgos

(Parte I)

Por: Lic. Gustavo Rodas Gómez*

Master en Administración de Negocios con Orientación en Dirección Estratégica



Este artículo tiene como propósito principal brindar elementos generales para contar con una base que permita conocer los fundamentos al utilizar modelos de gestión de riesgos, entendiendo como tales aquellos que permiten de mejor forma medir y cuantificar el riesgo existente en una entidad financiera.

En la primera parte, se conocerán aspectos básicos sobre los riesgos financieros existentes, el apetito de riesgo, el nivel de tolerancia al riesgo y el valor en riesgo.

En la segunda parte, se ejemplificará una estructura para documentar un modelo de gestión de riesgos y las consideraciones que deben tenerse presentes en situaciones normales y de estrés.

Finalmente, en la tercera parte se interrelacionan los conceptos antes mencionados y se conocerán mecanismos para determinar que existe certeza razonable de que el modelo de gestión de riesgos es funcional, así como el seguimiento que debe darse al mismo en el tiempo.

Con la implementación de Basilea II surgen los modelos de gestión de riesgos para requerir capital regulatorio, pero no

debe olvidarse que estos son solo un apoyo, con lo cual no se pretende garantizar una gestión prudente, sino que ayuda a comprender los riesgos que se asumen, a fin de que estos puedan ser medidos de forma razonable, lo cual debe ser acompañado de monitoreo y de una supervisión intensiva y presencial.

Para comprender de mejor forma el tema que se abordará, es preciso listar algunos conceptos y definiciones que es necesario tener presentes.

Riesgo

Es definido como la posibilidad de que se sufra un perjuicio de carácter económico, ocasionado por la incertidumbre en el comportamiento de variables económicas a futuro.

En una actividad financiera existen riesgos que es necesario poder medir, evaluar y cuantificar, para finalmente mitigar. En el siguiente cuadro se presenta un resumen de los aspectos medulares de los principales riesgos en las entidades financieras:

Nombre del riesgo	Definición
Riesgo de crédito	Es la posibilidad de sufrir pérdidas derivadas del incumplimiento por el deudor de sus obligaciones contractuales.*
Riesgo operacional	Es la posibilidad de sufrir pérdidas como consecuencia de la inadecuación de procesos, sistemas, equipos técnicos y humanos, o por fallos en los mismos, así como por hechos externos. Incluye el riesgo legal.*
Riesgo de liquidez	Es la posibilidad de sufrir pérdidas por no tener fondos líquidos disponibles para hacer frente puntualmente a las obligaciones de pago.* La crisis reciente ha puesto de manifiesto que el riesgo de liquidez puede colapsar el sistema aunque exista solvencia suficiente.
Riesgo de mercado	Es la posibilidad de sufrir pérdidas derivadas de movimientos adversos en los precios de mercado de los instrumentos negociables con los que opera la entidad.*

* Banco de España, Fundación CEDEET. Supervisión en Base a Riesgos. El modelo español, Módulo 1, Anexo No. 5

Para medir el riesgo es necesario hacer uso de métodos matemáticos y estadísticos que recogerán eventos históricos y permitirán tener una aproximación hacia lo que podría suceder.

Una vez se tenga claro qué riesgos existen, una de las formas de construir un modelo de gestión de riesgos, es mediante la determinación de tres elementos importantes de conocer siendo estos: Apetito de riesgo, el nivel de tolerancia al mismo y el valor en riesgo.

Apetito de riesgo

Este es representado por aquello que una entidad financiera está dispuesta a aceptar o exponer como pérdida en el logro de sus resultados.

Nivel de tolerancia al riesgo

Es el nivel máximo de riesgo que una institución está dispuesta a asumir considerando su plan estratégico y condición financiera.

El nivel de tolerancia al riesgo debe estar alineado con el apetito de riesgo asumido, para no exponer de forma inapropiada los recursos de un ente financiero.



Valor en riesgo

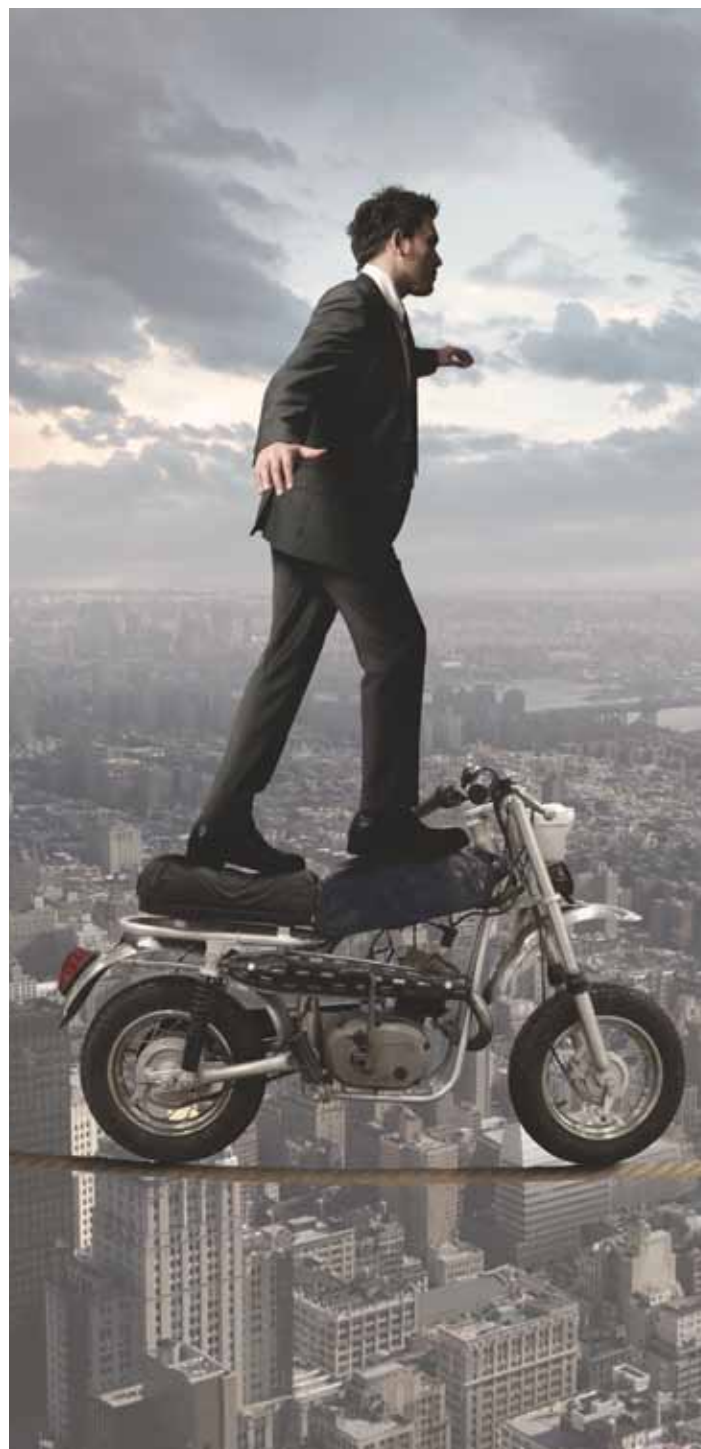
Se trata de un método para cuantificar la exposición al riesgo, utilizando técnicas estadísticas. El valor en riesgo vendría a medir la pérdida que se podría sufrir en condiciones normales en un intervalo de tiempo y con un cierto nivel de probabilidad o de confianza

Sobre esta definición debemos hacer acopio de la historia, reconociendo que hay mucho que aprender sobre este tema, mayormente por lo sucedido en la crisis que inició en el año 2007, aunque los factores que la provocaron fueron diversos, es menester indicar que durante años, el valor en riesgo fue la panacea de los gurús de *Wall Street*. Pero tantas noticias buenas les hicieron perder su objetividad y no se percataron que lo único que mide el valor en riesgo son probabilidades. Es decir, hay un 99%, 95% o 90% de probabilidades de no perder, pero existe ese 1%, 5% o 10% restante que puede provocar pérdidas como las sucedidas. Lo anterior no significa que se haya errado en el cálculo del valor en riesgo, el mismo decía que había un porcentaje de probabilidades de perder todo, lo cual se materializó reflejando pérdidas millonarias.

Conforme lo anterior, es necesario aprender de las experiencias acaecidas en las crisis, por lo que los modelos de gestión de riesgos deben tener mayor precisión en detectar los eventos posibles de suceder y ser susceptibles de adaptarse en el tiempo y en el entorno existente.

El cuantificar la exposición al riesgo por medio del valor en riesgo, es un aspecto que va íntimamente relacionado con el apetito de riesgo existente y el nivel de tolerancia al riesgo que ha decidido tomar la administración.

Para concluir esta primera etapa, consideremos que las turbulencias económicas iniciadas en julio de 2007, se transformaron en crisis que en años posteriores se expandió de América hasta Europa, naciendo en los países más desarrollados y su origen tiene mucho que ver con el apetito de riesgo tomado por las entidades. De acá surge la propuesta de Basilea III, donde se evidenció que los requerimientos de Basilea II no eran suficientes en situaciones de casos extremos, los cuales fueron oficializados en septiembre de 2010.



* El Lic. Rodas Gómez, es Contador Público y Auditor por la Universidad de San Carlos de Guatemala. Master en Administración de Negocios con Orientación en Dirección Estratégica por la Universidad Mesoamericana. Ha realizado estudios sobre temas contables, de auditoría, supervisión bancaria y riesgos bancarios en Puerto Rico, Perú, Ecuador y España.

Red de seguridad financiera

Por: Lic. Byron V. Méndez Castillo *
 Contador Público y Auditor, con Maestría en Administración Financiera

La red de seguridad financiera comprende el conjunto de instituciones, procedimientos y mecanismos tendentes al mantenimiento de la estabilidad del sistema financiero, cuya función se considera adecuada en la medida que incentive la disciplina de mercado, asegure las bases en materia de regulación, supervisión y corrección temprana de problemas, cuente con el apoyo de un marco legislativo apropiado; y, permita la concentración de la mayoría de los costos de eventuales problemas de las instituciones financieras en sus accionistas y administradores.¹

En ese orden de ideas, la red de seguridad financiera conlleva también la capacidad de prevenir o limitar el impacto de la caída de una o varias entidades financieras;

capacidad que depende de la fortaleza de las instituciones que la conforman, la calidad y el diseño de los procesos, los recursos disponibles y la efectividad en su implementación.

Por tal razón la existencia de instituciones de regulación y supervisión, en coordinación con otros organismos o instituciones del Estado, con funciones claramente definidas y con autonomía funcional y presupuestaria, constituye el complemento necesario de la red.

En Guatemala, el esquema institucional de la red de seguridad financiera, en sentido amplio, está conformado como se muestra en el gráfico siguiente:



¹ BID (Banco Interamericano de Desarrollo). Mayo 2010. Nota Técnica No. IDB-TN-121

² RB: Resolución Bancaria

³ SBR: Supervisión Basada en Riesgos



La efectiva comunicación entre los diferentes actores de la red de seguridad financiera, así como la información que se debe compartir entre los mismos, es un elemento indispensable para el desarrollo eficaz de sus funciones.

Es por ello que en materia de intercambio de información existen prácticas que deben ser consideradas, tales como:

- La existencia de una clara división de poderes y responsabilidades
- El flujo de información formal e informal que propicie una mayor capacidad de respuesta
- La confidencialidad de la información que se comparte, ya sea por acuerdo entre las partes o por la existencia de una normativa legal que la sustente

En sentido estricto, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), así como otros organismos internacionales y empresas especializadas en la materia, indican que los componentes principales de una red de seguridad financiera son:

- Regulación prudencial y supervisión
- Prestamista de última instancia
- Esquema de resolución bancaria
- Seguro de depósitos
- Fondo de capitalización bancaria

En dicho contexto, la regulación y supervisión tienen como objetivos coadyuvar con la sanidad del sistema financiero, principalmente por medio de la definición de los requerimientos de capital en función de los riesgos asumidos y del mejoramiento de los niveles de eficiencia de las entidades; fortalecer la supervisión bancaria con base en las mejores prácticas; y promover la disciplina de mercado.

En cuanto a la función de prestamista de última instancia, el objetivo de la misma es asistir a bancos solventes y bien administrados ante problemas temporales de liquidez, previo cumplimiento de los requisitos de Ley, a efecto de contribuir con la estabilidad del sistema financiero.

Por su parte, el esquema de resolución bancaria propicia la salida ordenada del sistema de aquellas entidades insolventes o con problemas estructurales sin vías de solución, minimizando tanto los costos económicos y sociales como el impacto de su aplicación en el resto del sistema financiero.

En relación con el seguro de depósitos, éste constituye un conjunto de políticas y regulaciones utilizado por las autoridades para proteger los intereses de los depositantes (especialmente de los pequeños y menos sofisticados) ante eventuales problemas de las entidades bancarias; y, debe caracterizarse por ser explícito y limitado, para evitar situaciones que impliquen un incremento en el riesgo moral.

El fondo de capitalización bancaria también es una herramienta que contribuye con el saneamiento y la estabilidad del sistema, apoyando financieramente a los bancos bien administrados para fortalecer su solvencia, dentro del contexto de los procesos de fusión; compra de activos; y, la adquisición de unidades de negocio derivado de los procesos de resolución bancaria (exclusión de activos y pasivos).

Finalmente, cabe indicar que las instituciones financieras son las responsables de realizar una adecuada y prudente gestión de los riesgos asumidos, por lo que ante la existencia de problemas que puedan derivarse de una deficiente administración de dichos riesgos, la red de seguridad financiera se constituye en la línea de defensa para mitigar los efectos sobre el sistema financiero.

* Posee especialización en Procesos de Resolución Bancaria y Seguro de Depósitos. Representante por Guatemala en el Comité Técnico del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO) para el fortalecimiento y armonización de los procesos en dicha materia a nivel regional; y, en grupos de trabajo de la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA) y *The Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC)*. Participó en la propuesta de modificaciones a la Ley de Bancos y Grupos Financieros; y, a la Ley Orgánica del Banco de Guatemala. Su carrera profesional se ha desarrollado principalmente en el área de supervisión bancaria y labora en el Departamento de Supervisión de Riesgos Bancarios "A".

Agentes bancarios



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

Los agentes bancarios son un modelo que permite actuar a los bancos utilizando otros canales como: tiendas de abarrotes, tiendas por departamentos, farmacias, cines, talleres de reparación de vehículos, quioscos, oficinas postales y comercios. Los bancos responden a las exigencias de la globalización que hacen que las instituciones financieras busquen nuevas formas de operar y así poder abarcar la mayor cantidad de mercado, manteniendo la fidelidad de los clientes actuales e incorporando a nuevos clientes, por medio de diversas estrategias, de una forma ordenada, eficiente y rentable.

De la necesidad de llegar a lugares en donde no se había incursionado surgen diferentes figuras, en algunos países se les conoce como corresponsales bancarios, en otros corresponsales no bancarios, agentes no bancarios, cajeros corresponsales y en Guatemala agentes bancarios. A través de estos canales el banco se acerca principalmente a comunidades que no cuentan con estos servicios, aportando a la búsqueda de desarrollo económico de los países.

A Brasil se le ha considerado el país pionero en implementar desde 1972 los agentes bancarios; a junio de 2010 tenía implementados 92,304 agentes. Perú y Colombia han seguido de cerca a Brasil en este canal y han desarrollado una red extensa de corresponsales; Perú a marzo de 2013

tenía 14,934 cajeros corresponsales y Colombia a esa misma fecha tenía 37,765 corresponsales bancarios. Guatemala a junio de 2013 cuenta con 5,455 establecimientos sirviendo como agentes bancarios¹.

Desde la perspectiva del regulador financiero es importante comprender que el marco normativo debe propiciar el desarrollo de dichos modelos de bajo costo de prestación de servicios. Estas soluciones técnicas propuestas por el mercado, unidas a la creación y optimización de estructuras en red integran elementos a promover por el marco regulatorio. Entonces, el objetivo final de las normas, desde el punto de vista de inclusión financiera, debiera ser la promoción del desarrollo de modelos de negocio eficientes que permitan a las entidades financieras atender en forma rentable a una gran parte de la población desatendida, que carecen de acceso al sistema financiero formal.

Es importante tomar en cuenta que dicho modelo también es significativo para las entidades bancarias pues tiene un doble beneficio: uno, ser utilizado como canal de penetración de mercados que, por otros medios, rentable y eficientemente no son alcanzables por los bancos; y dos, cuando el modelo haya sido madurado puede utilizarse para establecer redes de descongestión de las agencias bancarias.

¹ Fuente: páginas web de Felaban, Asbanc, Asobancaria y SIB.

En Guatemala existen algunos bancos que están operando este tipo de sistema de banca sin sucursales, utilizándolo como un canal de comercialización de operaciones de bajo monto, con un control *online* y seguridad informática con tecnologías diferentes, capacitando al personal del establecimiento para la utilización de la infraestructura tecnológica y de comunicación.

Adicionalmente, tienen establecidos sistemas de monitoreo y apoyo técnico con supervisores de ruta. Es importante acotar que los bancos en Guatemala han exigido exclusividad de operaciones en los negocios que actúan como agentes bancarios. En México, la interoperabilidad es muy común; en Brasil es común que los corresponsales representen a más de un banco a la vez; en Colombia, existe muy poca interoperabilidad, ya que las instituciones financieras no están dispuestas a compartir agentes bancarios.

La Superintendencia de Bancos de Guatemala (SIB) ha considerado que el modelo de agentes bancarios como un mecanismo de bancarización es importante, no solo por los beneficios económicos que representan al servir a estratos de la población tradicionalmente excluidos por la falta de medios rentables para la prestación de servicios financieros, sino que de manera principal, como una valiosa herramienta para la inclusión financiera en beneficio del país ya que se pueden dar a conocer a las personas, las operaciones y los servicios que prestan los bancos, de los cuales pueden hacer uso en la búsqueda de un desarrollo más equitativo.

La SIB promovió ante las autoridades monetarias del país, la aprobación por parte de Junta Monetaria del “Reglamento para la Realización de Operaciones y Prestación de Servicios por medio de Agentes Bancarios”, que establece el marco legal para el uso de este modelo para contribuir con los esfuerzos de inclusión financiera y el logro de las metas del milenio fijadas a nivel mundial. Dicho reglamento preceptúa que se entenderá como agentes bancarios, a las personas individuales o jurídicas que ejerzan actividades comerciales, con las que un banco suscribe un contrato para que, por cuenta de este, puedan realizar las operaciones y prestar los servicios aprobados. El reglamento en mención, con el fin de que los bancos contraten a personas idóneas establece requisitos que los corresponsales bancarios deben cumplir, tales como: acreditar ser persona solvente o idónea, estar inscrito en el Registro Mercantil, en el Registro Tributario Unificado, y que el negocio que va a funcionar como agente bancario tenga por lo menos un año de operación.

Adicionalmente, los agentes bancarios deben comprobar que no se encuentran dentro de los impedimentos establecidos en la normativa, como por ejemplo: los menores de edad, los deudores morosos, los que hubieren sido condenados por delitos que impliquen falta de probidad, por hechos ilícitos relacionados con lavado de activos, financiamiento del terrorismo o malversación de fondos, los que por su actividad puedan afectar la reputación o solvencia del banco, los que no tengan residencia legal en el país y los legalmente incapaces. En el reglamento mencionado se indican también las operaciones y servicios que se permite a los bancos realizar a través de agentes bancarios.



Comparación de autorizaciones de operaciones y servicios bancarios, atendidas por corresponsales bancarios.

Operaciones	Brasil	Colombia	Perú	Guatemala
Recibir depósitos	✓	✓	✓	✓
Retiros	✓	✓	✓	✓
Cobros por cuenta ajena	✓	✓	✓	✓
Transferencias	✓	✓	✓	✓
Solicitudes para la apertura de cuentas de ahorro	✓	✓	✗	✓
Pago de préstamos	✓	✓	✓	✓
Apertura de cuentas de ahorro	✗	✗	✗	✗

Fuente: Asobancaria

Temas importantes, tales como la responsabilidad e información también han quedado establecidos en el reglamento que regula a los agentes bancarios indicando que los bancos son los directamente responsables por las operaciones que realicen y los servicios que presten por cuenta de dichas instituciones. Para este efecto, el agente bancario entregará al cliente un comprobante en el que se indica que el banco es el responsable por dicha operación. Con el fin de dar certeza jurídica al actuar del agente bancario, en Guatemala debe suscribirse un contrato entre el banco y el agente, para establecer los derechos y obligaciones de ambos, la confidencialidad de las operaciones, el servicio al cliente, y no incluir cobros que no hayan sido aprobados por el banco.

En la tabla siguiente se hace una comparación de la forma en que operan los corresponsales bancarios en distintos países.

Aspecto	Brasil	Bolivia	Perú	Guatemala
Nombre Utilizado	Corresponsales	Mandatarios	Cajeros corresponsales	Agentes bancarios
¿Firman contrato?	Si, de prestación de servicios	Si, mandato	Si, contrato de cajeros corresponsales	Si, contrato de agentes
¿Quién puede trabajar como corresponsal?	Sociedad o persona individual	Entidad legal o persona individual solvente sin historial negativo de crédito	Persona natural o jurídica	Persona individual o jurídica
¿Es responsable el banco por las operaciones del corresponsal?	Sí	Sí	Sí	Sí
¿Las operaciones del usuario son en tiempo real?	Sí	Sí	Sí	Sí
¿Los corresponsales pueden abrir cuentas nuevas?	Si, con previa autorización del Banco Central	Sí	No, expresamente prohibido	No está permitido

Fuente: Banco de Brasil, Asbanc, Asobancaria, Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras de Bolivia y Superintendencia de Bancos de Guatemala.

Finalmente, es importante comentar que debido a la emisión de esta normativa que incorpora el modelo de agentes bancarios, se considera que Guatemala ha avanzado en la implementación de políticas de impulso a la inclusión financiera y es mencionada dentro de los países que están desarrollando políticas públicas de inclusión financiera.

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

Ingeniería social y el riesgo para los activos de información

Por: Lic. Hugo Gerardo Cervantes Grajeda *
Administrador de Seguridad Informática



La ingeniería social es manipular a una o más personas haciendo uso de técnicas psicológicas y habilidades sociales con el fin de obtener información que aporte elementos para un futuro intento de acceso no autorizado a un sistema o facilite el robo parcial o total de uno o más activos de información.

En este tipo de ataque la víctima no siempre tiene interés sobre el activo de información que será comprometido, pero conoce las formas de llegar a él, esto convierte en víctima a casi cualquier miembro de la organización y genera una vulnerabilidad generalizada e incontrolable para los administradores de seguridad informática, esa víctima podría ser usted.

La administración de todos los sistemas de información depende de los seres humanos para realizarse, considerando que cada vez los ataques hacia los sistemas son más elaborados, estudiados y dirigidos se requiere de

personas con experiencia y capacidades técnicas avanzadas que con su criterio "humano" puedan contener o mitigar ataques de este tipo, esta dependencia es el origen de la ingeniería social y es uno de los ataques más usados actualmente.

ACTIVISTAS	DELINCUENTES	ESPIÁS
Los activistas todavía utilizan métodos muy básicos, pero en los últimos años han conseguido algunos éxitos notables ampliamente difundidos. Son oportunistas, pero tienen la ventaja de ser numerosos. Su objetivo es interrumpir las operaciones en lo posible y poner a sus víctimas en una situación comprometida.	Los delincuentes tienen motivos financieros y demuestran una mayor sofisticación y premeditación a la hora de escoger sus objetivos. Sus técnicas de <i>hacking</i> suelen ser más complejas que las de los activistas. Una vez han conseguido acceso, se llevan todos los datos que puedan tener un valor financiero.	Este grupo suele contar con el respaldo de un gobierno y emplea herramientas sofisticadas para cometer ataques dirigidos a objetivos muy concretos. Saben lo que quieren -- ya se trate de propiedad intelectual, datos financieros o información confidencial -- y son incansables en sus ataques.

Fuente: www.verizonenterprise.com/resources/reports/rp_data-breach-investigations-report-2013_en_xg.pdf

El principio básico de la ingeniería social dice: “el usuario es el eslabón más débil”, esta frase evidencia la exposición de las personas a un grupo con habilidades sociales desarrolladas y dedicadas a coleccionar información para realizar acciones maliciosas, estas personas son los ingenieros sociales, grupos o individuos que con un bajo presupuesto y sin la necesidad del uso de *hardware* o *software* costoso se dedican a encontrar cualquier información que les permita diseñar un ataque potencialmente exitoso. El ingeniero social tiende a ser amigable y transmitir confianza; puede ser una persona imaginativa y en todos los casos la creatividad es fundamental para atacar a su víctima.

¿Cómo pueden atacar?

En general los ataques de ingeniería social se presentan de dos formas, la primera de ellas basada en humanos y la otra basada en computadoras. Para el primer caso los atacantes utilizan la siguiente secuencia: Una primera fase que consiste en el acercamiento a la víctima, el objetivo es ganarse la confianza de la persona; una segunda fase en la cual el atacante está en alerta esto le permite observar a la víctima y medir su velocidad de respuesta; finalmente el atacante genera distracción a través de una frase que tranquilice al usuario, el ataque orientado a la mente humana se vale de explotar los sentimientos, emociones e ideologías de la persona, por ejemplo, miedo, curiosidad, afición a los deportes, compasión, entre otras. El ataque orientado a humanos utiliza la persuasión y aprovecha la inocencia del usuario, haciéndose pasar por un analista o técnico de la organización, algún promotor de productos de interés del usuario, etc. Por otro lado el ataque basado en computadoras generalmente utiliza el internet o el correo

¿Cómo protegerse?

Para la mayoría de organizaciones y sus encargados de seguridad informática la preocupación más grande es la implementación de controles a los activos de información generalmente haciendo uso de soluciones comerciales tecnológicas en *hardware* y *software*, colocando barreras de protección perimetral de red, asegurando a las estaciones de trabajo con una adecuada y oportuna instalación de actualizaciones, implementando soluciones robustas de antivirus, cifrado de información, controles de seguridad física con cámaras de vigilancia y control de ingresos a oficinas y áreas de comunicación de la organización, sin embargo, el tema de seguridad informática debe ser una cultura que se viva entre los colaboradores y esta cultura será alcanzada solo si los altos mandos del negocio entienden la necesidad y el riesgo al que sus activos de información están expuestos ante la ingeniería social. El compromiso de los altos mandos en las organizaciones generará el empuje de campañas de concientización entre los colaboradores, dichas campañas pueden ser desarrolladas haciendo uso de cápsulas informativas, boletines, revistas y cualquier forma de transmitirles a los usuarios finales la importancia que tiene preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información a su cargo.



Fuente: www.verizonenterprise.com/resources/reports/rp_data-breach-investigations-report-2013_en_xg.pdf

electrónico para llegar a sus víctimas, el más usado es el “*phishing*” este tipo de ataque consiste en suplantar la identidad de una persona o empresa de forma electrónica a través de un correo electrónico, algún sistema de mensajería instantánea o montando una página falsa con la apariencia del sitio web original esto a fin de obtener contraseñas, usuarios, números de cuentas bancarias, números telefónicos, información familiar, entre otros.

El último “Informe sobre Investigaciones de Brechas en los Datos” emitido por la compañía *Verizon Business* para este año, muestra que el 29% de la totalidad de brechas investigadas corresponden a ingeniería social, dicho reporte también muestra el tipo de víctimas a las que se aborda con este tipo de ataques, métodos y medios utilizados, demostrando que el “*phishing*” por correo electrónico es el mecanismo más utilizado por los ingenieros sociales y que está dirigido a cualquier miembro de la organización desde altos mandos hasta los más bajos.

* El Lic. Cervantes Grajeda, es Licenciado en Telecomunicaciones egresado de la Universidad Francisco Marroquín, Actualmente labora en la Unidad de Administración de Seguridad y Telecomunicaciones del Departamento de Tecnología de la Información de la Superintendencia de Bancos.

Seminario internacional “Esfuerzos en LAC para fortalecer la transparencia financiera y prevenir el lavado de activos”

Por: Departamento de Proyección Institucional

La Superintendencia de Bancos fue invitada por la División de Mercado de Capitales e Instituciones Financieras del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para presentar sus experiencias en programas de prevención de lavado de activos, que cuentan con el apoyo del BID, durante el taller realizado el 15 de noviembre de 2013, en la sede ubicada en Washington, DC, Estados Unidos de América.

El Superintendente de Bancos, Lic. Ramón Benjamín Tobar Morales, aperturó el espacio dedicado a las presentaciones sobre las estrategias de prevención de lavado de activos y perspectivas en la región.

Adicional a Guatemala, de los países miembros que están trabajando con el BID, fueron invitados como expositores Costa Rica y Paraguay.



Lic. Ramón Benjamín Tobar Morales, Superintendente de Bancos, durante su presentación ante el BID.

Durante la actividad, el Director Ejecutivo del Grupo de Acción Financiera del Caribe (GAFIC) y el Secretario Ejecutivo del Grupo de Acción Financiera de Sudamérica (GAFISUD), presentaron los desafíos de los nuevos estándares internacionales sobre la lucha contra el lavado de activos y financiamiento del terrorismo y la proliferación (ALA/CFT).



Asistentes al evento

Para concluir el evento, fue presentado el estudio elaborado por el profesor Donato Masciandaro de la Universidad Luigi Bocconi, titulado: *“Is the Anti Money Laundering Compliance Convenient? International Capital Flows and Stigma Effect in Latin America: The Case of Paraguay”*.



Asistentes al evento



SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

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

LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS a través de la Intendencia de Verificación Especial –IVE– informa que:

Con base a la reforma al Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, son nuevas personas obligadas las siguientes:

- Personas jurídicas sin fines de lucro, sin importar su denominación, que reciban, administren o ejecuten fondos del Estado y/o reciban o envíen fondos del o hacia el extranjero;
- Intermediarios de seguros a los que se refieren las literales b) y c) del artículo 80 del Decreto Número 25-2010 del Congreso de la República, Ley de la Actividad Aseguradora;
- Personas individuales o jurídicas que presten servicios de blindaje de bienes de cualquier tipo y/o arrendamiento de vehículos automotores blindados;
- Contadores Públicos y Auditores que presten servicios relacionados con cualquiera de las actividades siguientes:
 - i. Administración de dinero, valores, cuentas bancarias, inversiones u otros activos. Actividades de contaduría y auditoría en general.¹
- Personas individuales o jurídicas que se dediquen a prestar servicios, por instrucciones y/o a favor de sus clientes o terceros, relacionados con cualquiera de las actividades siguientes:
 - i. Actuación, por sí mismo o a través de terceros, como titular de acciones nominativas, socio, asociado o fundador de personas jurídicas;
 - ii. Actuación, por sí mismo o a través de terceros, como director, miembro del consejo de administración o junta directiva, administrador, apoderado o representante legal de personas jurídicas; y,
 - iii. Provisión de dirección física, para que figure como domicilio fiscal o sede de personas jurídicas.

En consecuencia, las nuevas personas obligadas deben registrarse en la Intendencia de Verificación Especial de la Superintendencia de Bancos.

Asimismo, desde el 13 de enero de 2014 pueden hacer su registro en línea por medio del portal <https://ive.sib.gob.gt/registropo/>

¹ En relación a los Contadores Públicos y Auditores, se entiende que son personas obligadas quienes presten sus servicios profesionales en forma independiente o que ejerzan como socios de una firma de contaduría pública y auditoría.

Consultas al 1570

Correo electrónico: info_po@sib2.gob.gt

Sitio Web: www.sib.gob.gt

