



VISION[®]

Financiera

www.sib.gob.gt

Guatemala • Año No. 3 • Edición No. 12 • Junio 2014

Fundamentos de los modelos de gestión de riesgos (Parte III) **Riesgo de crédito** Pág. 8

Análisis estratégico para prevención
del lavado de dinero y
financiamiento del terrorismo
Pág. 4

Computación en la nube
Pág. 16

La medición de la inclusión financiera
Pág. 18



SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

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

Director General

Lic. Ramón Benjamín Tobar Morales

Superintendente de Bancos

Consejo Editorial

Lic. José María Flores Tintí

Intendente de Coordinación Técnica

Lic. Hugo Rafael Oroxóm Mérida

Intendente de Estudios

Ing. José Miguel Ramírez Peña

*Director del Departamento
de Desarrollo Institucional*

Coordinador General

Lic. José María Flores Tintí

Intendente de Coordinación Técnica

Directora de Proyecto

Inga. Xiomara Noemí Cabrera de Anzueto

*Supervisora del Área de Relaciones
Institucionales del Departamento
de Desarrollo 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: 2429-5000 y 2204-5300 Ext: 1200 / 1201 / 1202

Consultas al 1570

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

ÍNDICE

Presentación	3
Artículo Análisis estratégico para prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo	4
Opinión Ambiente macroeconómico y estabilidad financiera	6
Tema Central Fundamentos de los modelos de gestión de riesgos "Riesgo de crédito" (Parte III)	8
Entrevista Riesgo operacional Oscar Basso	10
Educación Financiera Mejores prácticas para la protección al usuario de servicios financieros	13
Sección Tecnológica Computación en la nube	16
Actualidad La medición de la inclusión financiera	18



Estimados lectores:

La importancia de la función de intermediación financiera y la evolución de los mercados financieros, han implicado que la gestión del riesgo de crédito, particularmente en las entidades bancarias, haya cobrado mayor relevancia, ya que las pérdidas que pudieran derivarse por incumplimiento de obligaciones de las contrapartes, podrían generar efectos negativos en las citadas instituciones.

En ese sentido, la licenciada Flor de María Herrera Palacios, del Departamento de Supervisión de Riesgos Integrales de la SIB, como parte del tema “Fundamentos de los modelos de gestión de riesgos” en su tercera parte, se refiere al “Riesgo de crédito”, al que considera como el más representativo a nivel del sistema financiero guatemalteco.

En su exposición, describe las operaciones bancarias que conllevan riesgo inherente de crédito, entre las que figura por antonomasia la de otorgamiento de créditos. También nos hace referencia a los factores endógenos y exógenos que influyen en el citado riesgo, citando entre los exógenos, la situación económica local o internacional que puede ocasionar dificultades de pago para los deudores con el consecuente efecto en incumplimiento ante las entidades bancarias. En síntesis, se refiere a que la gestión del riesgo de crédito hace necesario que las entidades bancarias cuenten con procesos integrales para la administración de los riesgos que asumen, que incluyan una estructura organizativa, una adecuada segregación de funciones y que cuenten con sistemas de información.

Por otra parte, los licenciados Luis Alfredo Gómez Nájera y Dayle Josué Pitán Guzmán, funcionarios de la Superintendencia de Bancos, nos comparten en su artículo denominado “Análisis estratégico para prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo”, los beneficios y la variedad de productos derivados de dicho análisis, así como las etapas del ciclo de inteligencia tendiente a una efectiva prevención de tales delitos.

En la sección de opinión, contamos con el aporte del licenciado José Alfredo Blanco-Valdés, Asesor Económico de la SIB, quien a través de su artículo “Ambiente macroeconómico y estabilidad financiera”, nos ilustra cómo el concepto de estabilidad financiera y su estrecha vinculación con la solidez y solvencia del sistema financiero, se relacionan con la estabilidad macroeconómica.

Asimismo, se presenta la entrevista “Riesgo operacional”, realizada a Oscar Basso, Experto Residente en Supervisión Financiera del Fondo Monetario Internacional (FMI) para el Centro Regional de Asistencia Técnica para Centroamérica, Panamá y República Dominicana (CAPTAC-DR); quien manifiesta que para implementar un marco para la gestión de dicho riesgo es importante contar con la aprobación de la alta dirección de las entidades.

Como aporte a mejorar el conocimiento de los consumidores de servicios financieros, encontrará el artículo “Mejores prácticas para la protección al usuario de servicios financieros”, desarrollado por los licenciados Edgar René Guevara Recinos y Jorge Eduardo Soto Guzmán, del Área de Normativa Prudencial de la SIB; en el ámbito tecnológico se presenta el tema “Computación en la nube”, expuesto por la ingeniera Ana Ligia González Estrada, del Departamento de Tecnología de la Información; y, finalmente en actualidad, el licenciado Ricardo Axuán Estrada Villalta, del Área de Administración y Divulgación de la Información Estadística de la SIB, expone sobre “La medición de la inclusión financiera”.

Con la certeza que estos temas contribuirán a su acervo personal y profesional me complace hacer esta nueva entrega de la revista Visión Financiera.

Atentamente,

Lic. Ramón Benjamín Tobar Morales
Superintendente de Bancos

Análisis Estratégico

para prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo

Por: Lic. Dayle Josué Pitán Guzmán* y

Lic. Luis Alfredo Gómez Nájera**

El Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), es un ente intergubernamental establecido con el mandato de fijar estándares internacionales para combatir el lavado de dinero, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, conocidos en la práctica como “Las Recomendaciones GAFI”, las cuales constituyen la normativa técnica mínima que cada país debe implementar respecto a dichos flagelos.

La recomendación número 29 “Unidades de Inteligencia Financiera (UIF)”, establece que los países deben contar con una unidad de esta naturaleza, responsable de recibir y analizar transacciones sospechosas e información relevante sobre lavado de dinero. En el caso de Guatemala, la Intendencia de Verificación Especial (IVE) de la SIB, es la encargada de realizar inteligencia financiera, según las disposiciones legales vigentes en materia del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

Cada análisis realizado por las UIF debe aportar valor a la información recibida, orientada a establecer el origen, movimiento y destino de los recursos; aplicando para el efecto un análisis operativo y un análisis estratégico. Un análisis operativo es utilizado para seguir el rastro de transacciones y determinar los vínculos entre personas, redes criminales y los activos con el producto del delito. En el caso de la IVE, se realiza a partir de los Reportes de Transacción Sospechosa (RTS) enviados por las personas obligadas.

El análisis estratégico es de corte preventivo, siempre que por medio de este se determinen tendencias y patrones de operaciones de lavado de dinero, que orienten e incidan en la adopción de normativa prudencial y/o controles que fortalezcan los sistemas anti-lavado de dinero y contra el financiamiento del terrorismo.

Beneficios del análisis estratégico

Las recomendaciones GAFI presentan una visión preventiva del lavado de dinero, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, bajo la perspectiva de la administración del riesgo.

Esa perspectiva se materializa en los beneficios que aporta un análisis estratégico que, de manera enunciativa y no limitativa, se describen a continuación:

- Entender e interpretar mejor la información contenida en las bases de datos;
- Alinear el análisis con los objetivos de la dirección general;
- Tomar decisiones idóneas;
- Anticipar lo que podría suceder; y,
- Evaluar con qué probabilidad puede suceder algo y prepararse para el caso de que ello ocurra.

Variedad de productos del análisis estratégico

El resultado del análisis estratégico puede tomar distintas figuras o por llamarlo de otra manera “productos”, que varían según la complejidad, alcance y valor analítico agregado, por ejemplo:

- **Tipología:** Clasificación sistemática de diversos esquemas de LA/FT que parecieran estar contruidos de una misma manera o que utilizan métodos similares.
- **Tendencia:** Inclinción o propensión general dentro de un conjunto dado de circunstancias. Cuando se produce una tipología para un suceso dado en un determinado período, esta puede clasificarse como una tendencia.



- **Patrón:** Rasgo o característica recurrente que ayuda en la identificación de un problema o fenómeno y que sirve como indicador o modelo para predecir el comportamiento futuro.
- **Análisis geográfico / regional:** Área de influencia o ubicación del fenómeno.
- **Análisis de comportamiento:** Tipo de operaciones, instituciones, productos, entre otros; utilizados por un grupo.
- **Análisis de actividades:** Fortalezas identificadas de una actividad o sector económico.

El análisis estratégico se integra de ocho etapas, que en su conjunto constituyen el “ciclo de inteligencia” conformado de la forma siguiente:



Es importante indicar que, el ciclo de inteligencia correctamente aplicado debe producir los resultados siguientes: Identificación y comprensión del destinatario; contexto para las preguntas y respuestas; marco para la división de las responsabilidades; y, claridad y manejo de las expectativas.

En el contexto anterior, desde el 2008 la Superintendencia de Bancos a través de la IVE, realiza análisis estratégico de la información, con el objetivo de identificar patrones o posibles mecanismos financieros de LD/FT, a fin de coadyuvar en la efectiva prevención y represión de dichos delitos, siendo pioneros a nivel internacional respecto de dicho tema, lo cual se ha evidenciado con el apoyo solicitado por otras UIF, transfiriendo los conocimientos desarrollados durante dicho tiempo. Actualmente, está enfocado al análisis de riesgos en las personas obligadas y a la detección de sectores geográficos y económicos vulnerables al LD/FT.

** El Lic. Gómez Nájera, es Licenciado en Economía, con Especialización en Finanzas de la Universidad de Valparaíso de Chile, egresado del Programa de Estudios Superiores Mención en Métodos Cuantitativos del Banco de Guatemala, CEMLA y Universidad Rafael Landívar; Evaluador Certificado de la Metodología de Evaluación de los Estándares Contra el Lavado de Dinero, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva por parte del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI). Es Coordinador de la Unidad de Análisis de Información de la SIB.

* El Lic. Pitán Guzmán, es Contador Público y Auditor, con Maestría en Administración Financiera. Posee conocimientos en Análisis Financiero y Análisis Estratégico, cuenta con varios años de experiencia en el tema de Prevención de Lavado de Dinero. Es Analista de Transacciones Financieras en la SIB.



Ambiente Macroeconómico y Estabilidad Financiera

Por: José Alfredo Blanco-Valdés*

El concepto de estabilidad financiera ha generado una gran discusión en el ambiente académico durante los últimos años, sobre todo después de la crisis financiera internacional de 2008-2009; sin embargo, ya desde los años ochenta, cuando la globalización financiera se hizo evidente, ha quedado claro que existe una vinculación muy estrecha entre la solidez y solvencia del sistema financiero como un todo, con el crecimiento económico y con la efectividad de las políticas macroeconómicas, en especial con la política monetaria, y viceversa. Así, algunos estudios han concluido que las crisis financieras inciden negativamente en las tasas de desempleo y de crecimiento económico. Por ejemplo, Carmen Reinhart y Kenneth S. Rogoff en *"The Aftermath of Financial Crises"* (2009, NBER, working paper 14656) encuentran que luego de una crisis financiera severa el crecimiento económico cae en promedio un poco más de 9 puntos porcentuales

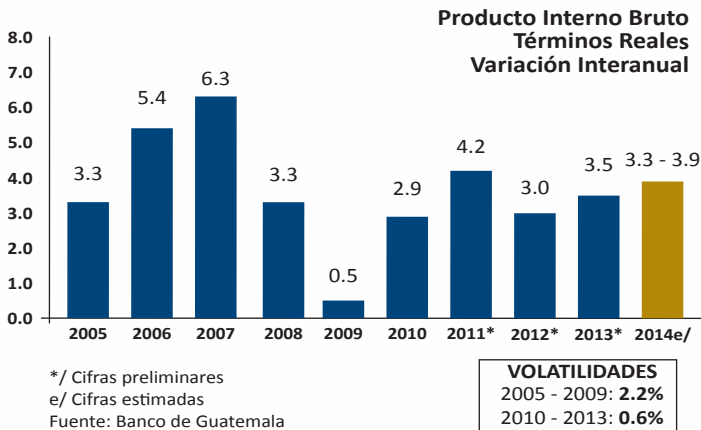
respecto de su tendencia, esto con una duración menor a cuatro años. También la relación se da en sentido inverso; es decir, desbalances macroeconómicos importantes pueden generar distorsiones severas en el sistema financiero, incluso en ocasiones de manera sistémica. Por ejemplo, acentuadas y depreciaciones cambiarias, de alta volatilidad, pueden afectar el balance de los bancos si sus operaciones en moneda extranjera no están calzadas, o a través de la pérdida de capacidad de pago de sus deudores en divisas. En sentido contrario, también la literatura económica de indicadores adelantados de las crisis financieras considera la volatilidad de algunas variables macroeconómicas, como el crecimiento económico, como precursores de tiempos de crisis financieras.

En general, en Guatemala, el desempeño y supervisión del sistema financiero han permitido la existencia actual de un entorno de estabilidad financiera. También, el mantenimiento y consolidación de la estabilidad macroeconómica ha coadyuvado a la preservación de la

solidez y solvencia del sistema financiero nacional. En este sentido, el desempeño macroeconómico, medido por el comportamiento de la inflación, el tipo de cambio y el crecimiento económico, muestra cada vez menos volatilidad, lo que permite un ambiente adecuado para la realización de las transacciones financieras en el país. Una inflación baja y estable favorece la planificación de proyectos de largo plazo, una mejor y certera evaluación de proyectos en el momento de otorgar los créditos y mantiene el valor de los ahorros de los depositantes. Todo esto es importante para la conducción del negocio bancario. Un tipo de cambio flexible con volatilidad moderada facilita tanto la conducción de la política monetaria como el adecuado manejo del riesgo cambiario crediticio. Por su parte, un crecimiento económico al alza, de manera estable y ordenada, también facilita las transacciones financieras, promueve su crecimiento y facilita el monitoreo de riesgos por parte del ente supervisor.

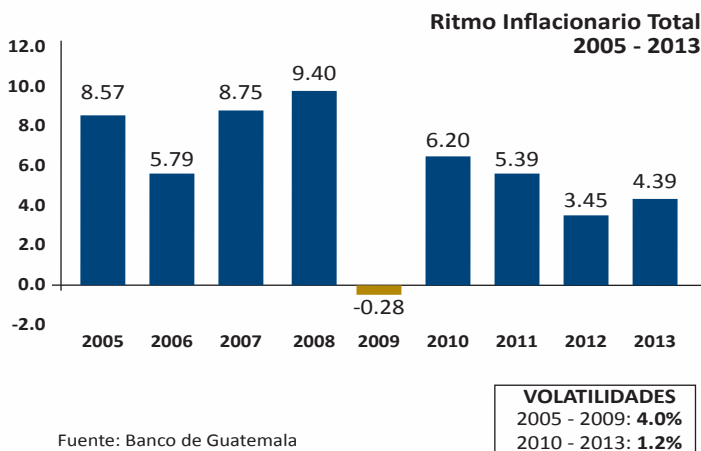
En Guatemala, en el período 2005-2009, la volatilidad de la tasa de crecimiento del producto interno bruto en términos reales fue de 2.2%, habiéndose reducido a 0.6% en la post-crisis (2010-2013).

Crecimiento Económico



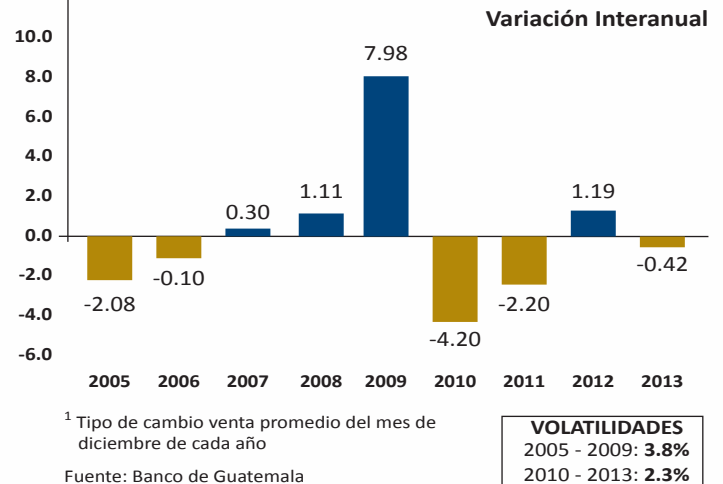
La inflación y el tipo de cambio, por su parte, también han mostrado una tendencia de menor volatilidad, contribuyendo también de esta manera al mantenimiento de la estabilidad financiera. En el caso de la inflación su volatilidad pasó de un 4% en el período 2005-2009 a un 1.2% en el período 2010-2013. En esto incide la consolidación del régimen de metas explícitas de inflación, apoyado por el desenvolvimiento fiscal que, si bien después de la crisis reflejó un leve aumento del déficit fiscal, este generalmente no ha sido mayor al 3%. La adecuada conducción de la política fiscal es premisa importante para la estabilidad macroeconómica y, por lo tanto, para el mantenimiento de la estabilidad de un sistema financiero sano y sólido.

Inflación



El tipo de cambio flexible, consistente con el esquema monetario de inflation targeting también ha mostrado una volatilidad bastante moderada y a la baja, como se muestra en la gráfica de al lado, reduciendo de esta manera el riesgo cambiario crediticio y favoreciendo la proyección financiera de proyectos que pueden calificar en la actividad crediticia de los bancos.

Tipo de Cambio¹



Por último, cabe mencionar que la actual coyuntura económica mundial impone retos tanto al mantenimiento de la estabilidad macroeconómica como al desenvolvimiento del sector financiero nacional, por lo que una postura vigilante de las políticas monetaria, fiscal y financiera serán importantes para continuar apoyando el crecimiento económico, la estabilidad de precios y garantizar la solidez del sistema financiero nacional. En general, en un escenario central se espera que el levantamiento del impulso monetario post-crisis en los Estados Unidos de América continúe llevándose a cabo con prudencia y de manera gradual y ordenada, de modo que si bien está dándose una restricción de la liquidez internacional, los mercados continúen ajustándose también ordenadamente. Cada país tendrá que monitorear estos eventos, sin perder de vista, como se sugiere, los objetivos de inflación y de estabilidad financiera.

* El Lic. Blanco-Valdés, es Licenciado en Economía de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Master en Economía por The American University, Washington, D.C. USA. Fue Gerente Económico del Banco de Guatemala, Secretario Ejecutivo del Consejo Monetario Centroamericano y Experto en Operaciones Monetarias del Fondo Monetario Internacional. Es Asesor Económico de la SIB.

Fundamentos de los modelos de gestión de riesgos “Riesgo de crédito” (Parte III)



Por: *Lcda. Flor de María Herrera Palacios**

La actividad financiera por su naturaleza está expuesta a una serie de riesgos, dentro de los cuales el más representativo a nivel del sistema bancario guatemalteco es el riesgo de crédito. Dicho riesgo, se define como “la contingencia de que una institución incurra en pérdidas como consecuencia de que un deudor o contraparte incumpla sus obligaciones en los términos acordados”¹, lo que puede traducirse en un impacto negativo en la rentabilidad, liquidez y solvencia de las entidades bancarias.

Conforme a la legislación vigente, dentro de las operaciones que pueden realizar los bancos que por su naturaleza conllevan riesgo inherente de crédito, se encuentran: otorgar créditos; realizar descuento de documentos; otorgar financiamiento en operaciones de cartas de crédito; conceder anticipos para exportación; emitir y operar tarjeta de crédito; realizar arrendamiento financiero; realizar

factoraje; invertir en títulos valores emitidos y/o garantizados por el Estado, por los bancos autorizados de conformidad con la Ley o por entidades privadas; realizar operaciones de reporto actuando como reportador; otorgar garantías; prestar avales; otorgar fianzas; y, emitir o confirmar cartas de crédito².

El riesgo de crédito depende de factores endógenos y exógenos, considerando dentro de los primeros, el nicho y complejidad del negocio al cual se orienta la entidad, el nivel de tolerancia al riesgo establecido por su Consejo de Administración, la magnitud de las exposiciones, el grado de concentración crediticia existente y las garantías o fuentes alternas de pago; por su parte, dentro de los factores exógenos, se menciona la situación económica nacional e internacional, los cambios en el sector o industria en el que se desenvuelven los deudores, así como, las condiciones políticas y sociales, entre otros.

En ese sentido, las entidades deben contar con procesos integrales para la administración de los riesgos que asumen, que incluyan los sistemas de información y una estructura organizacional para la gestión de los riesgos asumidos, con el propósito de identificar, medir, monitorear, controlar y prevenirlos³; razón por la cual es necesario que desarrollen, entre otros, un modelo de gestión y control del riesgo de crédito que coadyuve a la mitigación de dicho riesgo y que incluya como mínimo lo siguiente:

- a) Estructura organizacional acorde al tamaño y complejidad del negocio que le permita la adecuada gestión y control del riesgo de crédito;
- b) Políticas y procedimientos para la gestión y control del riesgo de crédito;
- c) Sistemas de información para la administración del riesgo de crédito; y,
- d) Pruebas de tensión.

En lo que respecta a la estructura organizativa para una adecuada

¹ Conforme a lo establecido en el artículo 2 del Reglamento para la Administración Integral de Riesgos, contenido en la Resolución JM-56-2011 de Junta Monetaria.

² Conforme a lo establecido en el artículo 41 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros.

³ Conforme a lo establecido en el artículo 55 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros.

gestión del riesgo de crédito, es necesario resaltar la importancia de que las entidades cuenten con una organización que coadyuve a una apropiada segregación de funciones, para el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por el Consejo de Administración; así como, la existencia del Comité de Gestión de Riesgos y una Unidad de Administración de Riesgos, como apoyo en la gestión, monitoreo y control del riesgo mencionado; adicionalmente, es importante mencionar el papel que desempeña la auditoría interna, la cual debe poseer independencia e informar de sus resultados directamente al Consejo de Administración, quien es el órgano responsable de velar porque se implementen e instruir para que se mantengan en adecuado funcionamiento y ejecución, las políticas, sistemas y procesos que sean necesarios para una correcta administración, evaluación y control de riesgos⁴.

En relación con las políticas y procedimientos, es necesario que abarquen como mínimo el nivel de tolerancia al riesgo de crédito y límites prudenciales establecidos para el mismo en cuanto a sectores, deudores, segmentos de negocio, ámbito geográfico, entre otros; así como, los aspectos concernientes al proceso crediticio relativos a la evaluación, estructuración, aprobación, formalización, desembolso, seguimiento y recuperación de los activos crediticios.

En lo que concierne a los sistemas de información para la administración del riesgo de crédito, es importante que los

mismos permitan a la entidad contar con información confiable, suficiente y oportuna, para:

- Coadyuvar al seguimiento y control de los activos crediticios;
- Apoyar en la identificación de los riesgos existentes y potenciales a los que está expuesta;
- Lograr identificar y monitorear la cartera morosa, para darle el seguimiento correspondiente a través de acciones de recuperación de tipo administrativo o judicial;
- Facilitar el seguimiento especial de la cartera reestructurada; y,
- Generar reportes que contengan indicadores de alerta temprana, para la identificación, medición y control del riesgo mencionado, de modo que sean de soporte a la gestión, tanto en situaciones normales como en períodos de tensión.

Asimismo, es oportuno mencionar la importancia de que las entidades realicen pruebas de tensión del riesgo de crédito, considerando escenarios adversos, para determinar el efecto de un cambio en algún segmento de la cartera crediticia como consecuencia de shocks severos pero realistas, con el objetivo de identificar vulnerabilidades y adoptar las medidas preventivas necesarias para mitigar el impacto de la situación negativa.

En virtud de lo expuesto, considerando la relevancia del riesgo de crédito para las entidades bancarias, es esencial la adecuada gestión del mismo, lo cual se logra a través de una estructura organizativa idónea, la existencia y observancia de políticas y procedimientos acordes al volumen del negocio de la entidad, sistemas de información útiles y metodologías apropiadas para la realización de pruebas de tensión, como se describe en el presente artículo.



* La Lcda. Herrera Palacios, es Contadora Pública y Auditora, con Maestría en Administración Financiera. Cuenta con 14 años de experiencia en la supervisión del sistema bancario y financiero, posee estudios del Programa Internacional de Especialización en Finanzas y Administración de Riesgos, organizado por la Superintendencia de Bancos, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones del Perú. Es Inspectora de la SIB.

⁴ Conforme a lo establecido en el artículo 21 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros.



Riesgo operacional

Lic. Oscar Basso*

Realizada por: Lic. Rodrigo Caal Riveiro**

Introducción

El Comité de Basilea de Supervisión Bancaria define el riesgo operacional como “la posibilidad de pérdidas como consecuencia de procesos internos, personas y sistemas que han fallado o que han sido inadecuados, o de eventos externos”. La materialización de este riesgo puede llevar a las entidades bancarias a sufrir pérdidas económicas, que pueden ser cuantiosas, por lo que la gestión adecuada del riesgo operacional por parte de las entidades bancarias ha ido cobrando importancia a nivel mundial. Es por ello que, en los últimos años, tanto la banca como los supervisores han expandido su conocimiento y experiencia en implementar marcos de gestión del riesgo operacional, en aspectos tales como recolección de información de pérdidas, implementación de modelos cuantitativos y prácticas de buen gobierno.

Para conocer acerca de las consideraciones prácticas en la implementación de un marco de administración del riesgo operacional, se entrevistó al Lic. Oscar Basso, quien además de haber sido Intendente de Instituciones Financieras en la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú, implementó el marco para la gestión del riesgo operacional en el Banco de la Nación de ese país

sudamericano en su calidad de Gerente de Riesgos. Posteriormente el Lic. Basso se desempeñó como Gerente General de dicho banco.

Aspectos fundamentales en la implementación de un marco de gestión del riesgo

Respecto de los aspectos esenciales para implementar un marco para la gestión del riesgo operacional en una organización bancaria, el Lic. Basso indicó que lo más importante “es contar con la aprobación de toda la organización y esto parte de la cabeza, es decir, que la alta dirección de la entidad financiera esté en línea con lo que se quiere hacer, que esté convencida de que esto es importante; esto es fundamental, sin ello no hay gestión de riesgo operacional que pueda tener éxito”.

El experto también subrayó la importancia de llevar a cabo un cambio cultural en la organización bancaria: “la cultura organizacional tiene que cambiar, lo que implica que todos sean conscientes de que son productores de riesgos permanentemente; no hay excepción: todos son productores de riesgos (hasta los encargados de la gestión de riesgos)”.

En ese sentido, es importante definir a quién le corresponde encontrar la mejor solución para identificar y administrar los riesgos que genera. A este respecto, el Lic. Basso señala: “dado que cada uno desempeña una labor específica dentro de la organización, cada uno también es el más adecuado para poder encontrar la solución a esos riesgos que genera”. Lo ilustra con el ejemplo siguiente: “un receptor - pagador que está de 8 a 10 horas todos los días con gente que viene muchas veces malhumorada porque ha estado esperando cierto tiempo”, “tiene un mejor entendimiento de los problemas que uno de riesgos, aunque éste tenga maestría o doctorado”; y concluye el Lic. Basso: “entonces todos son generadores de riesgos y todos son los más adecuados para poder encontrar las soluciones a los mismos, a todo nivel”.

En relación al plazo para implementar un marco sólido para la gestión de este riesgo, el experto afirma: “no es una cosa fácil, ni rápida; normalmente, se estima que en una organización financiera debe tomar por lo menos cinco años para poder madurar el esquema y ver resultados”. Y advierte: “si alguien tiene que esperar cinco años para ver un resultado, lo más probable es que se desanime en el camino, por eso es importante que la alta dirección sea consciente de esto”.

El experto concluye el tema indicando: “hay que asignar los recursos adecuados para poder implementarlo; evidentemente, se necesita de un área que tenga dedicación exclusiva al tema, de un área que tiene que trabajar con todas las demás áreas y que

finalmente requiere de los otros factores para que todo esto tenga un engranaje correcto, es decir que esa área recibe el respaldo de la alta dirección, que esa área tiene la relevancia para poder reunirse con todas las demás áreas de la organización y que juntos puedan ir en ese camino de identificar, luego de medir, de encontrar soluciones, de mitigar y de revisar esos procesos para ver si están correctos y si están ayudando a la organización”.

Evolución hacia una cultura de gestión del riesgo operacional

Implementar un esquema de gestión del riesgo operacional implica el involucramiento de todo el personal, en todos los niveles de la organización, por lo que modifica la cultura organizacional, la cual según el Lic. Basso “es la que en una empresa genera la alta dirección y que ha venido generando”. Esto lo explica con un ejemplo: “la puntualidad es un tema de cultura organizacional; si no hay problemas cuando alguien llega tarde a todo lo que se le pide, se genera una cultura de impuntualidad, pero si se evalúa a la persona o la pueden despedir por ello, entonces la persona va cambiando y se da un cambio en la cultura que primero es obligado, pero después se convierte en algo propio”.

El experto asegura que “el cambio de la cultura organizacional es fundamental y ese cambio tiene que estar enfocado en la concepción de que cada uno es generador de riesgos, entonces va a tomar más

precauciones cuando haga su trabajo y además si es consciente de que es generador de riesgos y de que él también es el mejor para solucionarlos, el trabajo se hace mucho más diligente y más seguro, poco a poco en el tiempo”.

El Lic. Basso finaliza este tema enfatizando que “hay que tener consciencia clara de que el riesgo operativo tiene una naturaleza diferente a los demás riesgos; ese es un elemento crucial que hay que tomar en cuenta por muchos motivos”. Entre dichos motivos señala: a) la temporalidad, al ser la implementación de su gestión un proyecto de mediano plazo; b) que no se puede hacer un modelo con información externa, sino que debe levantarse la información en las distintas áreas de la organización; y, c) que normalmente asumir más riesgo lleva a mayor rentabilidad, pero respecto a este riesgo, ocurre lo contrario, ya que “se identifican eventos a través de los cuales el banco era ineficiente”. Concluye la idea apoyándose en un ejemplo al afirmar: “en el tema de riesgo de mercado no hay cultura, un equipo define una serie de parámetros que todos tienen que cumplir; pero no se pueden definir parámetros para saber cómo va a pensar la gente o cómo va a actuar frente a un cliente, no se puede hacer una guía para eso”.

Beneficios de gestionar adecuadamente el riesgo operacional

En relación a los beneficios que conlleva implementar un marco sólido para la gestión de este riesgo, el Lic. Basso afirma que “la organización a través de una buena gestión del riesgo operativo puede ganar más dinero pero el reto fundamental es involucrar a la alta dirección porque ese hecho de poder ganar dinero no es un hecho cercano”. En ese sentido, aclara: “el gran reto es que la alta dirección se compre la idea de que va a invertir dinero para tener los mecanismos adecuados para poder gestionar el riesgo, pero que va a tener que esperar que esos frutos se produzcan a mediano o largo plazo”. Sin embargo, explica que cuando la gestión de riesgos empieza a dar resultados, esto ya no se detiene; y, reflexiona: “es posible identificar de una manera simple cuál es la contribución de la gestión del riesgo operativo anualmente en el resultado del negocio; y es simple porque al estar eliminando elementos que generaban ciertas pérdidas, dejan de serlo y por lo tanto son menores los costos que debe enfrentar la organización; es así de simple, entonces el gran reto es convencer a la alta dirección de que esto es importante”.

Conclusión

Se consultó al Lic. Basso acerca de qué debe hacer aquella organización bancaria cuyos directivos han llegado al convencimiento de que es necesario implementar la gestión del riesgo operacional. Su recomendación es: “si ustedes creen en esto, inviertan, ya no es un gasto, es una inversión, las inversiones maduran y esta inversión no madura a corto plazo, madura a mediano plazo; entonces pongan gente adecuada, entrégueles los mecanismos adecuados en términos de *software*, de hardware para poder desarrollar su función, involucren a toda la organización, al principio a través de la imposición de reglas para que esto funcione y esperen, va a dar resultados si se hace bien”.

Y en cuanto a las entidades que no gestionan el riesgo o lo hacen de forma inadecuada, afirmó: “esas son las que minimizaron el costo y algunas de ellas ya no existen porque tuvieron que ser absorbidas, fueron vendidas o quebraron, ese es el tema”.

* Oscar Basso Winffel, es licenciado en Economía, por la Universidad del Pacífico del Perú y es Master en Administración de Negocios (MBA) con especialización en Finanzas, por ICADE, Universidad Pontificia Comillas de Madrid, España. Se desenvuelve actualmente como Experto Residente en Supervisión Financiera del Fondo Monetario Internacional (FMI) para el Centro Regional de Asistencia Técnica para Centroamérica, Panamá y República Dominicana (CAPTAC-DR); Profesor Principal de Riesgos de Asociación de Bancos del Perú e Instructor de la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA). En su experiencia profesional reciente se ha desempeñado como Gerente General; y antes, como Gerente de Riesgos del Banco de la Nación del Perú; Intendente de Bancos de la Superintendencia de Bancos, Seguros y AFPs del Perú; Profesor de la Maestría en Finanzas de la Universidad del Pacífico del Perú; Gerente de Finanzas de la Caja de Ahorros de Lima y Consultor del Banco Mundial, BID y AID.

** El Lic. Caal Riveiro, es Licenciado en Matemática, Master en Investigación de Operaciones, Financial Risk Manager. Es Supervisor de Área de la SIB.

Mejores prácticas para la protección al usuario de Servicios Financieros



Por: Ing. Edgar René Guevara Recinos* y
Lic. Jorge Eduardo Soto Guzmán**

La protección al usuario de servicios financieros debe abordarse desde un enfoque integral que requiere la interrelación de varios elementos, entre ellos, educación financiera, normativa, transparencia y divulgación de información y mecanismos efectivos para la atención y solución de controversias; aspectos que se complementan con una supervisión eficaz que promueva la protección de dicho usuario.

El tema de protección al usuario de servicios financieros, cobra cada vez mayor relevancia, tanto en el contexto de países desarrollados como a nivel de países en vías de desarrollo. A este respecto, los nueve Principios para una Inclusión Financiera Innovadora, publicados en mayo de 2010 por el grupo de países del G-20, constituyen un conjunto importante de condiciones en favor de la inclusión financiera innovadora. Estos principios promueven la estabilidad del sistema financiero y la protección de los consumidores, tomando como referencia experiencias exitosas para proponer recomendaciones prácticas sobre este tema.

En ese sentido, el principio 4 señala que es necesario que el gobierno, reguladores y supervisores asuman la responsabilidad de emitir normativa que impulse la transparencia promoviendo la divulgación de la información relacionada con los precios y servicios que prestan las instituciones, así como creando mecanismos para la solución de controversias.

El principio 5 se refiere al empoderamiento, en el cual la educación financiera es vital debido a que a través de la misma, el usuario puede mejorar su capacidad para comprender información acerca de los productos y servicios financieros para tomar las decisiones que mejor respondan a sus intereses.

Por otra parte, la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI, por sus siglas en inglés), ha manifestado su interés sobre el tema, tal

como lo aborda en su documento “La protección del consumidor, ¿cómo crear igualdad de oportunidades en la inclusión financiera?”, publicado en el 2010, el cual establece que la protección al consumidor busca generar condiciones más equitativas entre proveedores y consumidores de servicios financieros. De acuerdo con el referido documento, la protección de dichos consumidores requiere de varios aspectos, entre ellos, la importancia de que cuenten con información adecuada para tomar sus decisiones; la existencia de buenas prácticas en el mercado de manera que se fomente la transparencia y el trato justo y equitativo; la educación financiera; la regulación sobre los derechos del consumidor; y, finalmente, mecanismos apropiados de asesoría, compensación e indemnización por daños.

Adicionalmente, el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, publicó en septiembre de 2012, la revisión y actualización de los Principios Básicos para una Supervisión Bancaria Eficaz, tomando en cuenta las evoluciones más significativas en los mercados financieros mundiales e incluyendo mejoras en el ámbito regulador partiendo de su última publicación en octubre de 2006. Los referidos principios establecen como requisito previo para un sistema eficaz de supervisión, contar con infraestructura pública bien desarrollada, misma que, en caso de no tener los elementos adecuados, puede llegar a desestabilizar sistemas y mercados financieros. Dentro de la citada infraestructura pública, es importante la existencia de un sistema de regulación en materia de protección al consumidor financiero.

Por su parte, en el Reino Unido, el nuevo regulador del sistema financiero británico que fue organizado a partir de abril de 2013, denominado Comité de Política Financiera (FPC, por sus siglas en inglés), cuenta con una entidad denominada “Autoridad de Conducta Financiera” especializada en proteger a los consumidores de la industria financiera mediante la promoción de una competencia efectiva y la regulación de las empresas de servicios financieros.

Como se puede observar, el concepto de protección al usuario de servicios financieros es amplio y va más allá de la existencia de normativa que regule las actividades entre instituciones financieras y usuarios, ya que conlleva la efectiva interrelación de diversas entidades en el ámbito público y privado, el cumplimiento de principios, así como la existencia de mecanismos efectivos para la atención al usuario y solución de controversias, ante diferentes instancias. Igualmente, es importante contar con regulación que contemple un régimen sancionatorio y una entidad encargada de velar por el cumplimiento de la misma.

En ese orden de ideas y bajo una perspectiva integral, podemos decir que las mejores prácticas para la protección al usuario de servicios financieros implican:

1. Educación Financiera.

La educación financiera tiene como propósito que el usuario de servicios financieros mejore su entendimiento sobre los productos y servicios ofrecidos por las instituciones financieras, así como de los derechos y obligaciones derivados de los mismos. Comienza con los conocimientos financieros básicos que adquiere una persona desde su formación primaria, como parte de su acervo cultural, pudiendo ampliarse a través de información difundida por diferentes instituciones o bien por

información que permanentemente proporcionen las instituciones financieras a sus usuarios sobre los productos y servicios que ofrecen.

2. Normativa para la protección al usuario de servicios financieros.

Este tipo de normativa puede agruparse de la manera siguiente:

- a) Normativa sobre transparencia y divulgación de información, la cual se refiere a que el usuario debe contar con información suficiente, veraz y oportuna sobre las instituciones financieras y los productos y servicios que estas ofrecen, de manera que el usuario cuente con elementos suficientes para la toma de sus decisiones, llegando a tener un conocimiento adecuado de sus derechos y obligaciones financieras.
- b) Normativa aplicable a tasas de interés, comisiones y recargos, la cual se refiere básicamente a que el usuario debe conocer cuál sería el costo efectivo anual (incluyendo todas las comisiones, recargos o similares) de un posible financiamiento; o bien, cuál sería la tasa efectiva anual que podría percibir por un depósito o una inversión (incluyendo cualquier recargo que merme el rendimiento).
- c) Normativa aplicable a contratos, la que establece que el diseño de los contratos debe ser sencillo y fácil de comprender, resaltando aquellas cláusulas de mayor importancia y aquellas que impliquen posibilidades de modificar las condiciones iniciales especialmente en cuanto a tarifas, costos y normas de uso del producto.
- d) Régimen sancionatorio efectivo, por la inobservancia de las disposiciones establecidas.

3. Mecanismos efectivos para la atención del usuario y solución de controversias.

Es importante que tanto las autoridades como las instituciones financieras cuenten con mecanismos de apoyo que tengan como propósito resolver prontamente las gestiones de los usuarios, así como las posibles controversias que puedan suscitarse, de manera que se induzca en las instituciones una cultura de servicio que genere confianza al usuario.

4. Supervisión.

En este aspecto es importante resaltar el rol de la agencia de supervisión a cargo de la vigilancia e inspección de los oferentes de servicios y productos financieros, la cual vela por el cumplimiento de la normativa que se encuentre vigente sobre protección al usuario de servicios financieros. En ese sentido, dicha agencia debe contar con amplias facultades para cumplir sus tareas, así como divulgar periódicamente al mercado los resultados de sus actuaciones.

Existen diferentes formas para contribuir a la protección del usuario de servicios financieros, dependiendo de la jurisdicción de que se trate, en algunos contextos, las leyes otorgan al supervisor prudencial funciones de regulación, supervisión, defensoría e incluso poder jurisdiccional para protegerlo; en otros, existe un ente regulador, un supervisor prudencial, una agencia de protección al consumidor, defensorías y autoridades jurisdiccionales totalmente independientes; mientras que algunos han optado por puntos intermedios entre las dos posiciones anteriores. Lo importante es que exista claridad en el mandato de las diversas instituciones frente al objetivo de protección al usuario de servicios financieros.

Para el caso de Guatemala, es importante hacer mención que la Superintendencia de Bancos se adhirió, en septiembre de 2012, a la Declaración Maya¹, documento auspiciado por AFI, en el cual se establecen, entre otros, tres compromisos que, además de contribuir fuertemente a la inclusión financiera, están relacionados con las mejores prácticas para la protección al usuario de servicios financieros, dichos compromisos son:

- Continuar con el fortalecimiento de la educación financiera de la población guatemalteca, incluyendo, entre otros, una campaña de educación financiera, con la utilización de canales de comunicación masiva.
- Comunicar a las entidades financieras supervisadas, en 2013, un Código de Buenas Prácticas de Protección al Consumidor Financiero.
- Promover durante el 2013, la aprobación de normativa prudencial relacionada con el fortalecimiento de la divulgación y publicación de información por parte de las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de dicha Superintendencia, para que la población este mejor informada y pueda tomar decisiones sobre una base razonada.

Al respecto cabe indicar que los compromisos anteriormente indicados, fueron oportunamente cumplidos, mediante la continua implementación de campañas de educación financiera, el envío del documento denominado “Mejores Prácticas para la Realización de Operaciones y Prestación de Servicios Financieros en el Sistema Financiero Supervisado” a todas las entidades que conforman el sistema financiero supervisado, por medio del Oficio No. 8035-2013, la aprobación de la Resolución JM-12-2014, y los Acuerdos

Nos. 6-2014 y 7-2014 de la Superintendencia de Bancos, que contienen disposiciones relacionadas con la transparencia y divulgación de información, complementada por el Oficio No. 1118-2014, referente a los elementos a considerar y casos prácticos para el cálculo de la Tasa Efectiva Anual Equivalente (TAE) para Operaciones Activas de Crédito.

* El Ing. Guevara Recinos, es Ingeniero Industrial de la USAC, Master en Finanzas. Egresado del Programa de Estudios Superiores Mención en Economía y Finanzas del Banco de Guatemala, CEMLA y Universidad Rafael Landívar. Cuenta con experiencia en mercados financieros y es miembro del Grupo de Trabajo de Análisis de Esquemas y Desarrollo de un Marco Legal e Institucional de Protección al Cliente de Servicios Financieros de la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA). Es Profesional de la SIB.

** El Lic. Soto Guzmán, es Contador Público y Auditor de la USAC, Master en Gestión Empresarial, con especialidad en Microfinanzas por la Universidad Internacional de Andalucía, España. Egresado del Programa de Alta Dirección de Entidades Microfinancieras (PADMIF). Es Supervisor de Área en la SIB a cargo del desarrollo de la normativa prudencial del sistema financiero nacional.

¹ La Declaración Maya constituye un documento que reúne el primer conjunto de compromisos mundiales y medibles, asumidos por parte de instituciones que formulan políticas e iniciativas, en países emergentes y en desarrollo, cuyo propósito es promover una mayor inclusión financiera que favorezca a la población menos atendida por parte del sector financiero.



computación en la nube

Por: Inga Ana Ligia González Estrada, MBA*

En los últimos años se ha escuchado acerca de utilizar servicios en la nube, ya sea para colocar documentos, así como para compartir los mismos con otras personas en forma personalizada. Todo esto como producto de la intensificación en el uso de internet, principalmente en dispositivos móviles.

La computación en la nube se refiere a un nuevo modelo, es decir, una nueva visión de negocios y tecnología, basada en una nueva forma de consumir servicios basados en internet. Su propósito final es ofrecer servicios y/o recursos en todo momento. Un ejemplo sencillo es la aplicación "Google Docs" que no requiere instalar ningún *software* en la computadora, ya que el servidor y el *software* están en la nube, y estos a su vez son administrados por el proveedor directamente (en este caso *Google*), lo que permite a los usuarios obtener ahorro en cuanto a costos asociados de administración, gestión y mantenimiento de la infraestructura y servicios de la aplicación.

Cabe destacar que el término "nube" se deriva de la asociación utilizada para representar internet en los

diagramas de red, y que de acuerdo a lo definido por Luis Joyanes Aguilar de la Universidad Pontificia de Salamanca: "La nube es el conjunto <infinito> de servidores de información (computadores) desplegados en centros de datos, a lo largo de todo el mundo, en donde se almacenan millones de aplicaciones web y grandes cantidades de datos (*big data*), a disposición de miles de organizaciones y empresas, y cientos de miles de usuarios que descargan y ejecutan directamente los programas y aplicaciones de *software* almacenados en dichos servidores tales como *Google Maps*, *Gmail*, *Facebook*, *Tuenti* o *Flickr*."

Los tipos de nubes que se han identificado son: públicas, privadas e híbridas. Las primeras se refieren al modelo estándar de computación en la nube, donde los servicios que se ofrecen se encuentran en servidores externos al usuario, pudiendo este tener acceso a las aplicaciones de forma gratuita o de pago. Las nubes privadas consisten en la plataforma tecnológica que se encuentra dentro de las instalaciones de la empresa, y que no suele ofrecer servicios a terceros. Este tipo de nube privada es principalmente utilizada por las compañías que necesitan alta protección de datos. En este tipo de nube, el cliente o empresa controla

qué aplicaciones pone a disposición y cómo, ya que es el propietario de la infraestructura, y puede decidir qué usuarios están autorizados para utilizarla.

Por otro lado, las nubes híbridas constituyen la combinación de recursos locales de una nube privada con la nube pública. Algunos expertos sugieren que con este tipo de nube las organizaciones pueden ejecutar aplicaciones no principales (*non-core*) en una nube pública, mientras mantienen las aplicaciones principales y los datos sensibles en una nube privada.

Es importante mencionar que las empresas hoy en día están considerando los beneficios que se pueden obtener al implementar servicios en la nube, entre los que podemos mencionar:

- Acceso a la información y los servicios desde cualquier lugar.
- Servicios gratuitos y de pago según las necesidades del usuario, lo que puede llevar a bajar costos.
- Empresas proveedoras con capacidad de invertir en escalabilidad o crecimiento según la demanda.
- Capacidad de procesamiento y almacenamiento sin instalar recursos adicionales en las computadoras cliente.

- Siempre se contará con la última versión de *software*. El servicio generalmente funciona igual para cualquier sistema operativo.

Adicionalmente, y en contraposición también se pueden citar las siguientes posibles desventajas:

Los datos estarán almacenados fuera de la red empresarial, y posiblemente en el exterior, lo que puede llevar a infringir las leyes y las normas de protección de datos.

Si la conexión a internet es inestable, pueden presentarse problemas para obtener acceso a los servicios.

La empresa puede verse expuesta a las vulnerabilidades informáticas del servidor del proveedor, y perder información que se tenga en la nube.

Los respaldos de datos automáticos y los altos niveles de seguridad no están garantizados, por lo que deben implementarse las diligencias pertinentes.

En definitiva, la computación en la nube continúa impactando la forma en que se planifican, costean e implementan los servicios de TI; por lo que los líderes de TI pueden aprovechar nuevas oportunidades tecnológicas, como la computación en la nube, para dar valor a los procesos empresariales, sin dejar de considerar los desafíos que se pueden convertir en factores críticos por la forma en que están cambiando la manera de administrar servicios y recursos de TI.

* La Inga. González Estrada, es Ingeniera en Ciencias y Sistemas de la USAC, Master en Administración de Empresas de la Escuela de Negocios ESEADE, posee Certificación ITIL Foundations V3. Es Supervisora de Área de la SIB.



La medición de la Inclusión Financiera

No se puede mejorar lo que no se mide.

Por: Ricardo Axuán Estrada Villalta*

Por medio de la última Encuesta Nacional de Condiciones de Vida (ENCOVI), realizada en 2011, fue posible actualizar el índice de la pobreza en Guatemala. Se obtuvo como resultado principal que la pobreza total se colocó en un 53.71%, mientras que la pobreza extrema se ubicó en 13.33%. El Instituto Nacional de Estadística tomó estos resultados y los comparó directamente con los equivalentes para el 2006, encontrándose hallazgos mixtos. Mientras que la pobreza total se elevó desde un 51%, la pobreza extrema se redujo desde un 15.2%. Asimismo, al comparar la pobreza total de 56% reportada para el año 2000, y la pobreza extrema de 15.7%, correspondiente a ese mismo año, es posible arribar a la alentadora conclusión de que los índices de pobreza se encuentran en sus niveles más bajos considerando el período comprendido desde 2000 hasta 2011.

El análisis anterior, evidentemente simplista, permite comprender la trascendencia de la medición cuantitativa aplicada a materias que son del interés de la sociedad. No basta con argumentar subjetivamente que la situación de tal o cual variable, presenta resultados favorables o desfavorables, si no que resulta imprescindible el poder contar con un irrefutable argumento estadístico para obtener inferencias válidas. Con datos numéricos, provenientes de una medición objetiva, es posible aseverar el estado actual de una determinada situación sin ningún tipo de sesgo. Asimismo, el monitoreo en el transcurso del tiempo de la medición obtenida permite conocer, sin lugar a dudas, la tendencia de la situación estudiada lo que propicia una toma de decisiones

informada y eficaz. Tal como indica el párrafo anterior, se concluye que la situación de la pobreza del país sigue requiriendo atención, no obstante, al evaluar la evolución en los 11 años transcurridos, hay razones para tener esperanzas de que las condiciones de vida pueden mejorar.

La inclusión financiera puede ser entendida como el conjunto de acciones que buscan incrementar el acceso y mejorar el uso de los servicios financieros para todos los segmentos de la población, destacando entre ellos la población en pobreza que tradicionalmente ha quedado excluida del libre acceso al ámbito financiero.

Contar con información estadística rigurosa, objetiva, y confiable es crucial para que los encargados de desarrollar e implementar políticas o iniciativas para impulsar la Inclusión Financiera puedan tomar decisiones basadas en evidencia sólida. Asimismo, la utilización de indicadores facilita no solo el diagnóstico de la situación actual sino también la determinación de metas concretas, lo cual, juntamente con un monitoreo continuo, pueda orientar los esfuerzos encaminados a afianzar la inclusión financiera.

La medición del estado actual de la inclusión financiera en un país, constituye entonces un aspecto que no puede quedar desatendido. Con ese propósito, cobra relevancia estimar mediciones relativas tanto al acceso como al uso de los servicios financieros. En este contexto, el término "acceso" hace referencia a la capacidad para utilizar los servicios y productos financieros que ofrecen las instituciones financieras, mientras que el término "uso" se refiere a la profundidad o grado de utilización de los productos y servicios financieros ofrecidos.

Varios países han utilizado distintas metodologías e indicadores para esbozar la situación de la inclusión financiera de una manera estadística. En un esfuerzo por contar con parámetros consistentes a nivel internacional, la Alianza para la Inclusión Financiera, mediante



el Grupo de Trabajo para la Medición de la Inclusión Financiera (FIDWG, por sus siglas en inglés) elaboró el Conjunto Principal de Indicadores de Inclusión Financiera. Estos indicadores persiguen evidenciar cuantitativamente el estado de la inclusión financiera. En

su formulación se procuró que cada indicador cumpliera características de utilidad y relevancia, pragmatismo, consistencia, flexibilidad así como lograr un balance entre la medición de acceso y de uso de los servicios financieros.

Conjunto Principal de Indicadores de Inclusión Financiera Grupo de Trabajo de Datos de Inclusión Financiera de AFI

Indicador Principal 1.1 Número de puntos de acceso por cada 10,000 adultos y por unidad administrativa	$\left(\frac{\text{Total de puntos de acceso}}{\text{Población adulta total}} \right) \times 10,000$
Indicador Principal 1.2 Porcentaje de unidades administrativas que tienen cuando menos 1 punto de acceso	$\left(\frac{\text{Total de unidades administrativas con al menos 1 punto de acceso}}{\text{Número total de unidades administrativas}} \right)$
Indicador Principal 1.3 Porcentaje de la población total que habita en unidades administrativas donde existe al menos 1 punto de acceso	$\left(\frac{\text{Total de adultos en todas las unidades administrativas con puntos de acceso}}{\text{Población adulta total}} \right)$
Indicador Principal 2.1 Porcentaje de adultos que tienen cuando menos 1 tipo de cuenta de depósito regulada	$\left(\frac{\text{Total de adultos con al menos 1 tipo de cuenta de depósito regulada}}{\text{Población adulta total}} \right)$
Indicador Principal 2.1X (variable sustitutiva del Indicador Principal 2.1) Número de cuentas de depósito reguladas por cada 10,000 adultos	$\left(\frac{\text{Número total de cuentas de depósito reguladas}}{\text{Población adulta total}} \right) \times 10,000$
Indicador Principal 2.2 Porcentaje de adultos que tienen cuando menos 1 tipo de cuenta de crédito regulada	$\left(\frac{\text{Total de adultos con al menos 1 tipo de cuenta de crédito regulada}}{\text{Población adulta total}} \right)$
Indicador Principal 2.2X (variable sustitutiva del Indicador Principal 2.2) Número de cuentas de crédito reguladas por cada 10,000 adultos	$\left(\frac{\text{Número total de cuentas de crédito regulada}}{\text{Población adulta total}} \right) \times 10,000$

Como una innovación en la divulgación de información estadística en el sistema financiero nacional, y como un esfuerzo para avanzar en la medición de la inclusión financiera, la Superintendencia de Bancos desarrolló el Boletín de Inclusión Financiera del Sistema Bancario. La primera edición del boletín fue publicada en febrero de 2014, y el mismo se actualiza trimestralmente. Este boletín fue elaborado tomando de base el Conjunto Principal de Indicadores de Inclusión Financiera de AFI, así como mejores prácticas internacionales, procurando con ello lograr homogeneidad y comparabilidad internacional respecto de indicadores equivalentes de otros países que también pueden ser considerados pioneros en esta materia.

El boletín presenta cuatro indicadores principales que buscan medir la situación de la inclusión financiera en Guatemala, desde las perspectivas de acceso y de uso de los principales servicios bancarios, y se complementa con varios reportes estadísticos. Los indicadores de mérito son

calculados con un enfoque nacional, regional y departamental, procurando así lograr proporcionar el panorama completo de la inclusión financiera. Entre la información divulgada se incluyen los principales puntos de acceso bancario, considerando como tales a las agencias bancarias, los establecimientos de agentes bancarios y los cajeros automáticos, así como estadísticas sobre los principales productos de colocación y captación bancaria. El boletín también incluye información transaccional de las operaciones que se realizan por medio de agentes bancarios.

Entre los resultados incluidos en el boletín, en su edición referida a marzo de 2014, destacan los siguientes: el sistema bancario presenta 15.2 puntos de acceso por cada 10,000 adultos, una proporción del 97.6% de municipios con presencia de al menos un establecimiento de agente bancario, 16,670.6 cuentas bancarias por cada 10,000 adultos y una proporción del 14.9% de adultos que tienen al menos un préstamo bancario.

El Boletín de Inclusión Financiera, primer boletín de su naturaleza publicado en Centroamérica, constituye un innovador medio que plasma la medición cuantitativa de la situación de la inclusión financiera en el sistema financiero nacional. Con esta información empírica se persigue delinear la ruta para que usuarios y oferentes de servicios financieros puedan llevar a cabo esfuerzos combinados que encaminen el avance real de la inclusión financiera y de todos sus consecuentes beneficios sociales.

* El Lic. Estrada Villalta, es Licenciado en Administración de Empresas, con Maestría en Finanzas y egresado del Programa de Estudios Superiores Mención en Economía y Finanzas del Banco de Guatemala, CEMLA y Universidad Rafael Landívar. Es Subdirector (Cochair) del Grupo de Trabajo de Servicios Financieros Móviles de la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI). Es Supervisor de Área de la SIB.

¿CÓMO FUNCIONA EL PROCESO DE COMBATE DEL

LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS?

Las **personas obligadas** deben conocer a su cliente y el origen de sus recursos para evitar operaciones con dinero y bienes de procedencia ilícita.*

Las **personas obligadas** reportan a la Superintendencia de Bancos a través de la Intendencia de Verificación Especial (IVE), las operaciones sospechosas, por no tener un fundamento económico o legal evidente.



El **Ministerio Público** realiza la investigación penal y ejerce la **Acción de Extinción de Dominio**.

El **Organismo Judicial** emite sentencia, al concluir los procesos anteriores.

La **IVE** analiza las transacciones sospechosas y de encontrar indicios del delito de lavado de dinero, presenta la denuncia ante el Ministerio Público.

Combatir el lavado de dinero u otros activos es un esfuerzo de país.

¡Juntos trabajamos por una Guatemala mejor!

www.sib.gov.gt

*Artículos 18 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y 5 de su reglamento.

