



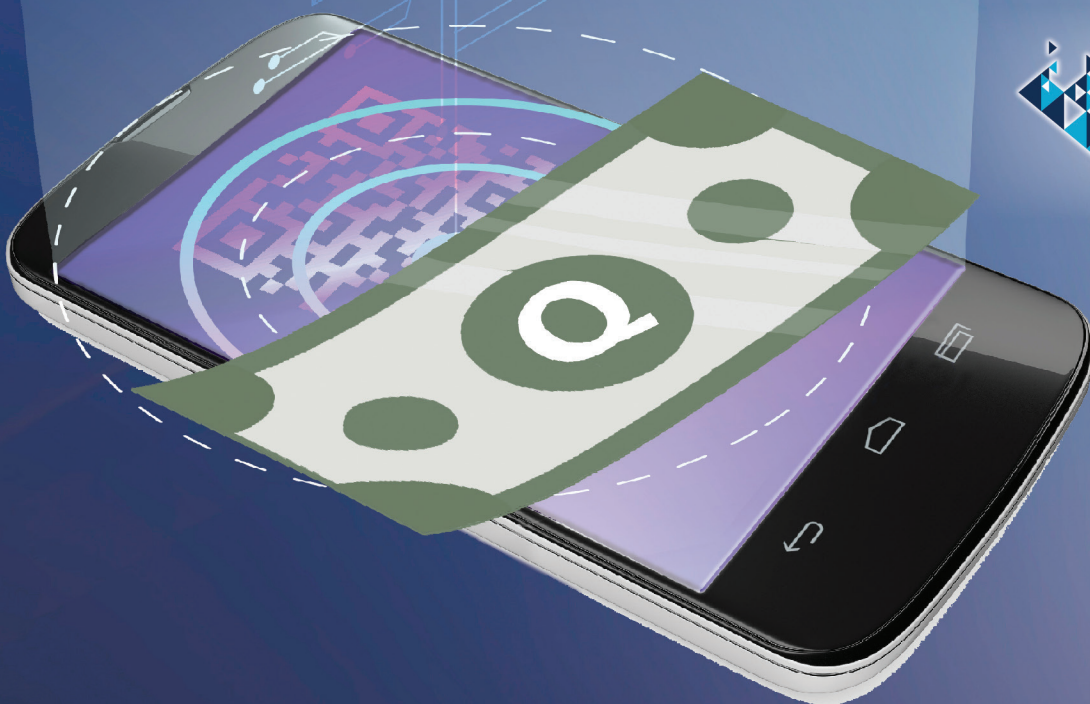
# VISION<sup>®</sup>

## Financiera

Edición Nro. 33 • Año 8 Guatemala - septiembre 2019

Pág. 12

# Dinero electrónico



XXII Conferencias sobre  
**SUPERVISIÓN  
FINANCIERA**

Las *Fintech* en América Latina  
y el Caribe: un balance

Pág. 8

Servicios financieros  
móviles y mipymes

Pág. 16

Educación financiera  
en la era digital

Pág. 25



## Superintendencia de Bancos Guatemala, C. A.

# Contenido

- 3 **Presentación**
- 4 **Pluma invitada** Los bienes comunes en una copropiedad deben asegurarse
- 8 **Artículo** Las *Fintech* en América Latina y el Caribe: un balance
- 12 **Tema central** Dinero electrónico
- 16 **Artículo** Servicios financieros móviles y mipymes
- 19 **Artículo** Aspectos a considerar en la implementación de una metodología para la administración de riesgos de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (LD/FT)
- 22 **Tecnología** *SIB InnovatioN HUB*
- 25 **Actualidad** Educación financiera en la era digital

## Directorio

### Director General

Lic. Erick Armando Vargas Sierra  
Superintendente de Bancos

### Consejo Editorial

Lic. Hugo Rafael Oroxóm Mérida  
Intendente de Coordinación General

Lic. Byron Vinicio Méndez Castillo  
Intendente de Estudios y Normativa

Inga. Xiomara Noemí Cabrera de Anzueto  
Director del Departamento de Desarrollo Institucional

### Coordinador General

Lic. Hugo Rafael Oroxóm Mérida  
Intendente de Coordinación General

### Director de Proyecto

Lcda. Claudia Larissa Zúñiga Aragón  
Supervisor  
Departamento de Desarrollo Institucional

### Unidad de Información Pública

9.ª Avenida 22-00, zona 1, Guatemala, C. A.  
PBX: 2429-5000 y 2204-5300  
Ext. 1+2560/2561/2562  
Correo electrónico: [info@sib.gob.gt](mailto:info@sib.gob.gt)  
[www.sib.gob.gt](http://www.sib.gob.gt)

Si desea recibir por correo electrónico esta publicación y otras que divulga la **Superintendencia de Bancos**, suscríbese:



Al correo electrónico:  
[comunicacion@sib.gob.gt](mailto:comunicacion@sib.gob.gt)



Al teléfono: (502) 2429-5000  
extensiones 1+4350 o 4351

El contenido incluido en cada una de las secciones es responsabilidad exclusiva de sus autores y no representa necesariamente la opinión oficial de la Superintendencia de Bancos.

Se autoriza la reproducción del contenido de esta publicación, sin fines comerciales, citando su fuente de origen.

Esta publicación es gratuita y queda prohibida su venta.

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

Apreciables lectores:

La edición 33 de la revista “Visión Financiera” cobra especial relevancia ante la distinguida participación de expertos internacionales invitados a disertar durante las XXII Conferencias sobre Supervisión Financiera, evento que cada año realiza la Superintendencia de Bancos, como parte del esfuerzo permanente de la Institución en brindar y compartir información adecuada y oportuna sobre el quehacer de la Superintendencia de Bancos.

En la edición de 2019 de las referidas conferencias, los temas seleccionados en línea con la visión estratégica de nuestra Institución, presentaron las mejores prácticas internacionales del mundo financiero actual, que en el ámbito de la globalización se operativizan mediante el uso de tecnología de vanguardia, como una contribución eficiente al desarrollo económico de la sociedad; asimismo, el programa de conferencias se orientó a difundir las mejores y modernas prácticas del negocio financiero, toda vez que su riesgo y supervisión eficaz no son estáticos, sino evolucionan conforme el tiempo y la experiencia que se desarrolla en las diferentes latitudes, con la finalidad de alcanzar mejores resultados.

En ese sentido, un tema relevante para la Superintendencia de Bancos es el entorno tecnológico y sus innovaciones, lo cual está modificando de manera acelerada los modelos de negocio tradicionales, principalmente en el contexto financiero con una serie de tecnologías disruptivas que nos obligan a estar a la vanguardia en la forma de hacer supervisión y gestionar los riesgos; en ese sentido, durante la primera jornada de las XXII Conferencias sobre Supervisión Financiera, el doctor Dmitry Gershenson, del Fondo Monetario Internacional (FMI), compartió el tema “Desarrollo *Fintech* en América Latina”, congruente con la visión estratégica de la Superintendencia de Bancos que en julio de 2019, lanzó el *SIB InnovationN HUB* como punto de encuentro entre la Institución y las entidades *Fintech*, posicionando a la SIB como el primer órgano supervisor de Centroamérica y tercer órgano supervisor de Latinoamérica en disponer de un HUB,



**Lic. Erick Armando Vargas Sierra**  
**Superintendente de Bancos**

lo que nos coloca como líderes regionales en temas relativos al uso de tecnologías financieras innovadoras; cabe resaltar que en esta edición se comparte un artículo sobre los principales resultados luego del lanzamiento del “*SIB InnovationN HUB*”.

El evento contó también con la participación del licenciado Guillermo Galicia Rabadán, del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), quien compartió el tema “Dinero electrónico”; al respecto, es importante comentar que en la Superintendencia de Bancos trabajamos en un proyecto de Ley de Dinero Electrónico, que permitirá su uso por medio de dispositivos electrónicos, favoreciendo así la inclusión financiera en Guatemala, otro de los temas de vital importancia, no solo para la SIB, sino para el país.

La transformación digital que está atravesando el sistema financiero y nuestra Institución es crucial, en tal sentido es relevante sentar las bases que permitan a las entidades supervisadas el uso y desarrollo en forma prudente y sostenida de las tecnologías financieras; de tal manera que en las mencionadas conferencias se abordó el tema relacionado con “Ciberseguridad”, presentado por el licenciado Andre Salgado, de Citi para Latinoamérica. Actualmente estamos trabajando en la incorporación de modificaciones al “Reglamento para la Administración del Riesgo Tecnológico”, las cuales requieren a las entidades supervisadas implementar las mejores prácticas emitidas por el NIST (*National Institute Standard of Technologies*), relacionadas con la gestión de ciberseguridad.

Otro tema importante fue el expuesto por el doctor Rafael Del Villar Alrich, del Banco de México, quien compartió “Finanzas verdes”, uno de los temas más novedosos ante la importancia del cuidado del medio ambiente y el cambio climático, este último considerado como uno de los riesgos más latentes de la actualidad.

El ingeniero Ernesto Ríos, de *PricewaterhouseCoopers*, expuso el tema “Gobierno corporativo y gestión de riesgos en compañías aseguradoras”; en lo que respecta al sector asegurador, próximamente estaremos elevando a la Junta Monetaria, el Reglamento para la Administración Integral de Riesgos de Aseguradoras y Reaseguradoras, cuyo objeto es regular los aspectos que las entidades deben observar con respecto a la administración de riesgos.

Finalmente, concluyeron las conferencias con la participación del ingeniero Ilian Vasco, de Plus Ti Colombia, quien expuso el tema “Nuevos riesgos emergentes: criptomonedas y la prevención de lavado de activos”.

En esta edición quiero resaltar la participación del licenciado Nolasco Sicilia Valls, Director de AGIS, como pluma invitada, quien comparte el tema “Los bienes comunes en una copropiedad deben asegurarse”.

Además del invaluable aporte del intercambio de experiencias durante las XXII Conferencias sobre Supervisión Financiera, algunos de nuestros distinguidos invitados han contribuido con esta publicación, compartiendo sus artículos. Así también, expertos de la Superintendencia de Bancos comparten sus aportes en diferentes contenidos de interés a quienes debo reconocer su esfuerzo y dedicación por su contribución, siendo ellos los licenciados Ricardo Axuán Estrada Villalta, Miguel Ángel Castillo Córdón, Karen Celenia Pivaral Rodríguez, Mariluz Irungaray Reyes de Gudiel y la doctora Dayana Arlett Aceituno Noriega de Jensen.

Atentamente,

**Lic. Erick Armando Vargas Sierra**  
**Superintendente de Bancos**

## Los bienes comunes en una copropiedad deben asegurarse

Nolasco Sicilia Valls\*  
Director de AGIS



**“ Es esencial que copropietarios, administradores, intermediarios de seguros y ajustadores, conozcan la manera adecuada de proteger los bienes comunes que integran las copropiedades residenciales, comerciales o mixtas. ”**

Un bien común es un bien mueble o inmueble cuya propiedad es compartida entre dos o más propietarios. El conjunto

de bienes comunes conforma lo que conocemos como copropiedad y sobre ella concurren derechos y deberes de los copropietarios. La copropiedad puede darse en edificios, conjuntos de edificaciones destinados a uso residencial, comercial, industrial o mixto. Están sujetas al régimen de propiedad horizontal y deben constituirse de acuerdo con la legislación vigente, como personas jurídicas.

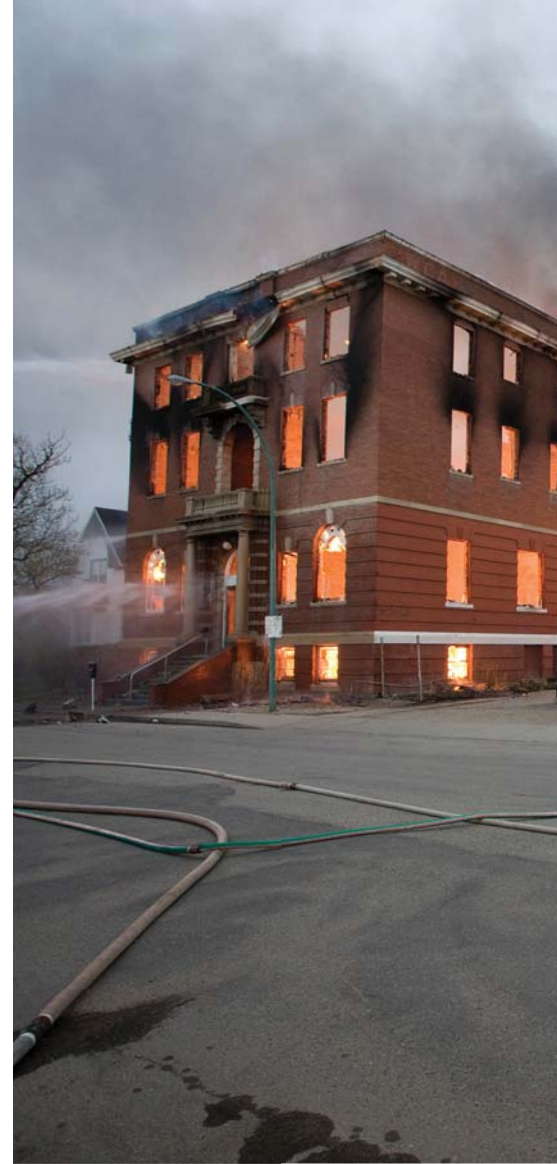
Para los bienes que son comunes a los copropietarios se debe adquirir un seguro contra pérdidas por incendio, terremoto, incendio por causa de terremoto, explosión y cualquier otro

que establezca la escritura constitutiva del régimen (estipulado en el artículo 49, Decreto Número 1318, Ley de la Propiedad Horizontalmente Dividida). Este seguro debe comprender a las unidades singulares y a las partes comunes del edificio y ha de contratarse sin perjuicio de los seguros particulares que, para tales unidades, adquieran sus propietarios.

Según la ley, cada titular es dueño exclusivo de su piso, apartamento o habitación y copropietario de los elementos y partes comunes del edificio. Es decir, todos aquellos bienes necesarios para la existencia, seguridad, conservación y uso

del inmueble y los que permitan a todos los propietarios el uso o goce de su propiedad, tales como:

- Áreas de uso social (salón comunal, sede social, etc.)
- Áreas de circulación que se encuentren dentro de la copropiedad (puntos fijos, corredores, escaleras, terrazas de uso comunal, vías de acceso vehicular, puentes para uso exclusivo de la copropiedad, rampas, parqueos, áreas de circulación peatonal como senderos, banquetas, etc.)
- Zonas verdes de uso común (parques, jardines, etc.)
- Puertas de acceso a condominios
- Cimientos (losas de cimentación, zapatas, etc.)
- Elementos de soporte (losas entrepiso, vigas, columnas, muros de carga, etc.)
- Fachada del edificio
- Muros que dividen las áreas privadas y los muros de copropiedad
- Muros compartidos entre la copropiedad y el bien privado
- Acabados y enchapes de la copropiedad
- Techos o losas que sirven de cubiertas
- Bienes muebles de la copropiedad (elementos de gimnasio, electrodomésticos, equipos de comunicación, equipos de computación, etc.)
- Equipo y maquinaria (bombas hidráulicas, calderas, ascensores, etc.)
- Instalaciones eléctricas, hidráulicas y sanitarias que llegan o salen de los bienes privados
- Áreas de servicio (porterías, garitas, bombas o tanques de almacenamiento de agua, etc.)
- Áreas de recreación (gimnasios, canchas, piscinas, etc.)
- Muros de contención
- Cimientos y elementos colindantes que soportan las edificaciones de varios copropietarios; por ejemplo, losas corridas de cimentación, losas entrepiso compartidas horizontalmente entre dos o más unidades privadas, etc.
- Vías privadas dentro de la copropiedad que no pertenecen al gobierno local
- Instalaciones generales de servicios públicos como transformadores, tanques de almacenamiento de agua, que pertenezcan a la copropiedad y que generalmente puedan estar dentro de los límites de esta, y si los mismos no pertenecen a las empresas de servicios públicos de la ciudad
- Puertas de acceso a varios conjuntos
- Estructuras de parqueos subterráneos, a nivel o elevados



## Riesgos a los que están expuestos los bienes comunes

Varios de los riesgos son de naturaleza catastrófica, es decir, que tienen el potencial de destruir por completo la copropiedad y el patrimonio que representa. Por lo anterior, en la ley antes mencionada el artículo 49 indica que, *“es obligación del propietario o propietarios de un edificio horizontalmente dividido, asegurarlo contra los siguientes riesgos: incendio, terremoto, incendio por causa de terremoto, explosión y cualquier otro que establezca la escritura constitutiva del régimen. Este seguro debe comprender a las unidades singulares y a las partes comunes del edificio y ha de contratarse sin perjuicio de los*

*seguros particulares que, para tales unidades, adquieran sus propietarios”.*

El Decreto Ley Número 106, Código Civil, artículo 552 Seguros Comunes refiere que, *“el edificio total debe ser asegurado contra riesgos que pueda sufrir, determinados en la escritura constitutiva sin perjuicio de los seguros particulares a que igualmente estén obligados los titulares o que acuerde la mayoría de propietarios”.*

Existen otros riesgos a los que se encuentra expuesta la copropiedad que tienen igualmente el potencial de afectar el patrimonio de todos los copropietarios:

- Daños por agua provocados por inundaciones, lluvias, roturas de tuberías, por vientos fuertes que afectan especialmente fachadas y techos, por granizo, por rayos y por fluctuación en la corriente eléctrica. Estos riesgos afectan las instalaciones eléctricas

tanto comunes como privadas, ascensores, bombas y otros equipos electrónicos de la copropiedad.

- Pérdidas patrimoniales de los copropietarios en caso de que se culpe a la copropiedad por los daños ocasionados a bienes de terceros, por lesiones o muerte.
- Otros tipos de riesgos como terrorismo, sustracción, daños a vidrios, daño interno en maquinaria o equipo fijo.

### **Razones para asegurar los bienes comunes**

Existen básicamente dos: la primera, es la necesidad de protegerse contra los riesgos a los que se enfrenta la copropiedad de manera que se resguarde el patrimonio de los copropietarios. La segunda, es la obligatoriedad exigida por la ley, inspirada en la necesidad de que las edificaciones estén protegidas contra eventos de naturaleza catastrófica.

### **Coberturas ofrecidas**

De acuerdo con la normativa, las copropiedades están obligadas a asegurarse contra los riesgos de incendio y terremoto. También pueden adquirir coberturas adicionales como responsabilidad civil, daños por agua, anegación, malicioso, granizo, explosión, rayos, corriente débil, remoción de escombros y otras coberturas adicionales. Además de estos amparos, las aseguradoras ofrecen soluciones de protección integral que incluyen servicios de asistencia como plomería, cerrajería, electricidad, entre otros, que pretenden atender eventos imprevistos y accidentales. Es importante aclarar que, ni las coberturas, ni las asistencias reemplazan el mantenimiento preventivo que se debe hacer sobre las copropiedades.



Por lo antes expuesto, los administradores deberían contratar un seguro que pueda cubrir lo siguiente:

1. Responsabilidad civil general
2. Responsabilidad civil de incendio o explosión
3. Responsabilidad civil de predios y operaciones (incluir gradas, elevadores, puertas de acceso y talanqueras)
4. Responsabilidad civil de estacionamientos y parqueos
5. Responsabilidad civil cruzada (entre la administración, el inquilino y viceversa), se aclara que no debería estar cubierta la responsabilidad civil entre condómines
6. Responsabilidad civil patronal
7. Responsabilidad civil de guardias de seguridad (si son propios del condominio, no subarrendados)
8. Responsabilidad D&O (*Directors and Officers*)

En tanto, los condómines o inquilinos deben considerar adquirir seguros que cubran lo siguiente:

1. Incendio y líneas aliadas de sus bienes privados (no comunes)
2. Responsabilidad civil general (para amparar daños a otros condómines en sus personas y bienes)
3. Responsabilidad civil de incendio y explosión
4. Responsabilidad civil legal de incendio y explosión (para inquilinos es obligatorio)
5. Responsabilidad civil familiar



El valor de una póliza de seguro para bienes comunes está en función de muchas variables, las más representativas son: altura o número de niveles, protecciones, año de construcción, colindancias, tipo de construcción, historia siniestral, vicios

de construcción, localización, uso, entre otros.

Los bienes comunes pertenecen a todos los copropietarios de la edificación o conjunto en un porcentaje determinado. Esto quiere decir, que parte de su patrimonio está

representado en esta copropiedad que, sin importar su tamaño, siempre está bajo el riesgo de sufrir una pérdida o deterioro por un hecho accidental ajeno a los copropietarios. Por ello, tener un seguro es contar con una protección para el patrimonio.



**Nolasco Sicilia Valls**

\*Licenciado en Economía egresado de la Universidad Francisco Marroquín de Guatemala. Posee amplia experiencia en temas relacionados con la actividad aseguradora. Exvicepresidente de la Cámara de Finanzas de Guatemala y Expresidente de la Asociación Guatemalteca de Instituciones de Seguros (AGIS). Actualmente es Director de AGIS.

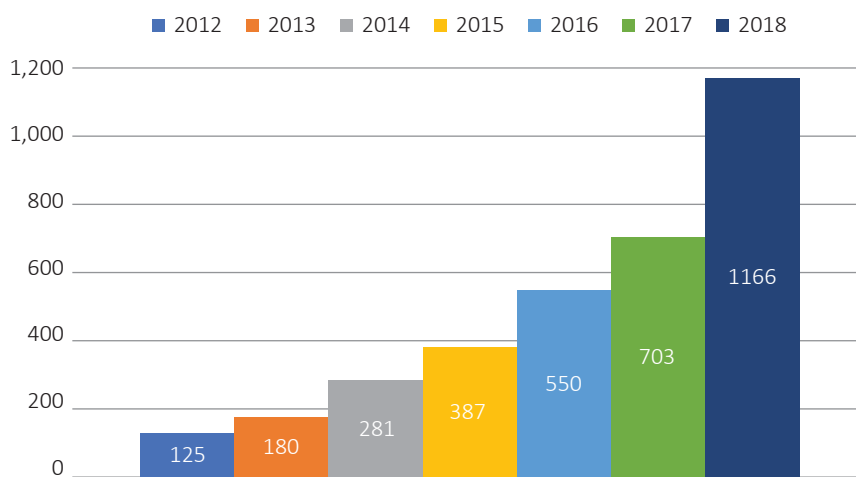
## Las *Fintech* en América Latina y el Caribe: un balance<sup>1</sup>

Dmitry Gershenson\*  
Economista Senior del FMI



Las *Fintech* en América Latina y el Caribe (ALC) están creciendo de manera rápida pero desigual. Los países desarrollados con sectores financieros maduros son los que están a la vanguardia de las *Fintech*, pero las economías de bajos ingresos y de mercados emergentes son las que más provecho podrían tener de las innovaciones aportadas por las *Fintech*.

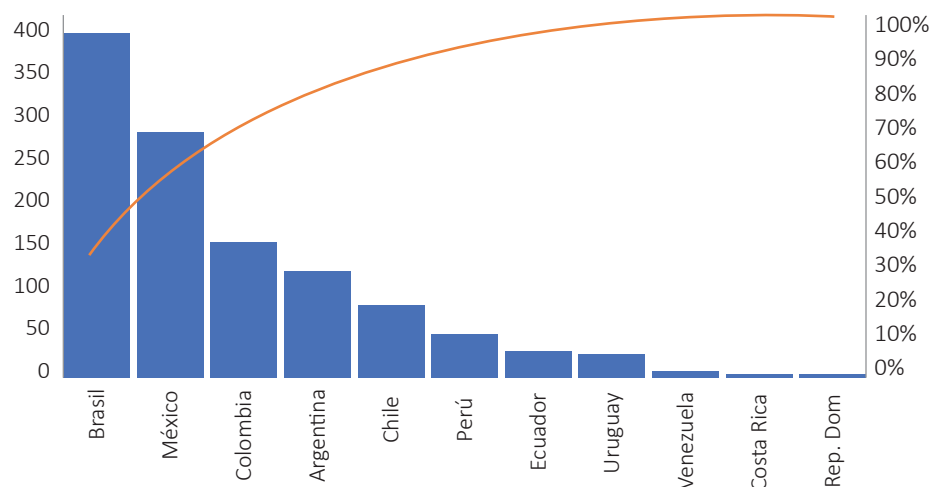
### NÚMERO DE EMPRESAS EMERGENTES



Fuente: propia del autor.

<sup>1</sup> Basado en Berkmen et. al., "Fintech in Latin America and the Caribbean: Stocktaking". IMF Working Paper 19/71. Las opiniones expresadas en este documento son las del autor y no representan necesariamente las opiniones del FMI, su Junta Ejecutiva o la administración.

## NÚMERO DE EMPRESAS EMERGENTES Y PROPORCIÓN ACUMULATIVA DE LOS PAÍSES



Fuente: propia del autor.

Los avances de las *Fintech* están creando una gama de oportunidades. En primer lugar, pueden reducir los costos de transacción, de servicio y ampliar el acceso, fomentando la inclusión financiera y el desarrollo. Además, reducen el costo de enviar remesas que, en muchos países de América Central y el Caribe, son una importante fuente de ingresos. En segundo lugar, las actividades relacionadas con las *Fintech* incrementan la competencia y ejercen presiones sobre los márgenes, lo cual mitiga las consecuencias negativas de los sistemas bancarios sumamente concentrados. En tercer lugar, se prevé que los próximos avances de la inclusión y el desarrollo financiero respaldarán el crecimiento y reducirán la volatilidad del crecimiento, la pobreza y la desigualdad, mayormente en zonas rurales y remotas.

Un sistema financiero que depende más de la tecnología también puede generar riesgos para la estabilidad, la integridad financiera y la ciberseguridad que son nuevos o no están completamente asimilados. La **estabilidad financiera** puede

verse comprometida por el hecho de que las empresas *Fintech* quizá no cuenten con sistemas y prácticas de gestión de riesgo que las empresas financieras establecidas han venido perfeccionando hace varias décadas. Una rápida expansión de complejas actividades tecnofinancieras puede poner en peligro la **integridad financiera** y limitar así la capacidad de las autoridades para identificar a los beneficiarios efectivos o verdaderos propietarios de los activos. Por último, el aumento de la digitalización y conectividad expone tanto a operadores como consumidores a **riesgos de ciberseguridad**. Se considera que ALC es una región relativamente menos expuesta a las ciberamenazas –quizá debido al menor grado de digitalización y la difusión limitada de la banca electrónica–, pero el nivel de compromiso para reforzar la ciberseguridad en la región también está a la zaga. Los recientes ciberataques contra los sistemas financieros más desarrollados de la región han puesto de manifiesto lo apremiante del tema y han llevado a las autoridades a robustecer sus medidas de ciberseguridad.

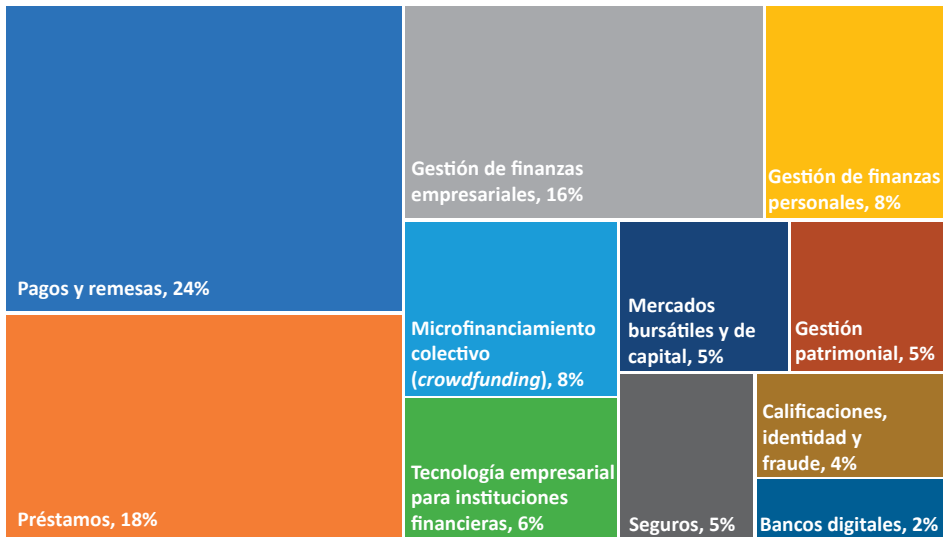
Por ello, el auge de las *Fintech* supone nuevos retos para las autoridades. Por aparte estas podrían ayudar a vencer barreras que han frenado la inclusión financiera desde hace mucho tiempo y a desarrollar mercados financieros que ofrezcan un amplio surtido de servicios; por otra, el marco regulatorio y las prácticas de supervisión deben adaptarse para posibilitar un desarrollo ordenado y proteger la estabilidad del sistema financiero, a fin de facilitar el ingreso seguro de nuevos productos, actividades e intermediarios, y prevenir y responder a riesgos que amenacen la estabilidad y la integridad<sup>2</sup>. En ese sentido, los bancos centrales tienen que evaluar las ventajas y los riesgos de introducir avances tecnológicos en los sistemas de pago y de emitir sus propias monedas digitales<sup>3</sup>.

Según nuestro análisis, el mayor y más inmediato potencial de las *Fintech* para América Latina y el Caribe radica en los sistemas de pago y la intermediación. Los sistemas de pago y las modalidades de financiamiento alternativo están evolucionando y se cuentan entre los ámbitos más importantes y dinámicos de las *Fintech*. Al mismo tiempo, la adopción de servicios de dinero móvil, las transferencias transfronterizas y la concesión de préstamos mediante mecanismos tecnofinancieros aún son actividades limitadas, lo que parece indicar que todavía existe un buen margen para promover la inclusión y el desarrollo financiero mediante la adopción de nuevas tecnologías.

<sup>2</sup> FMI y Banco Mundial, “La Agenda de Bali sobre *Fintech*”. Documento de política del FMI, 2018.

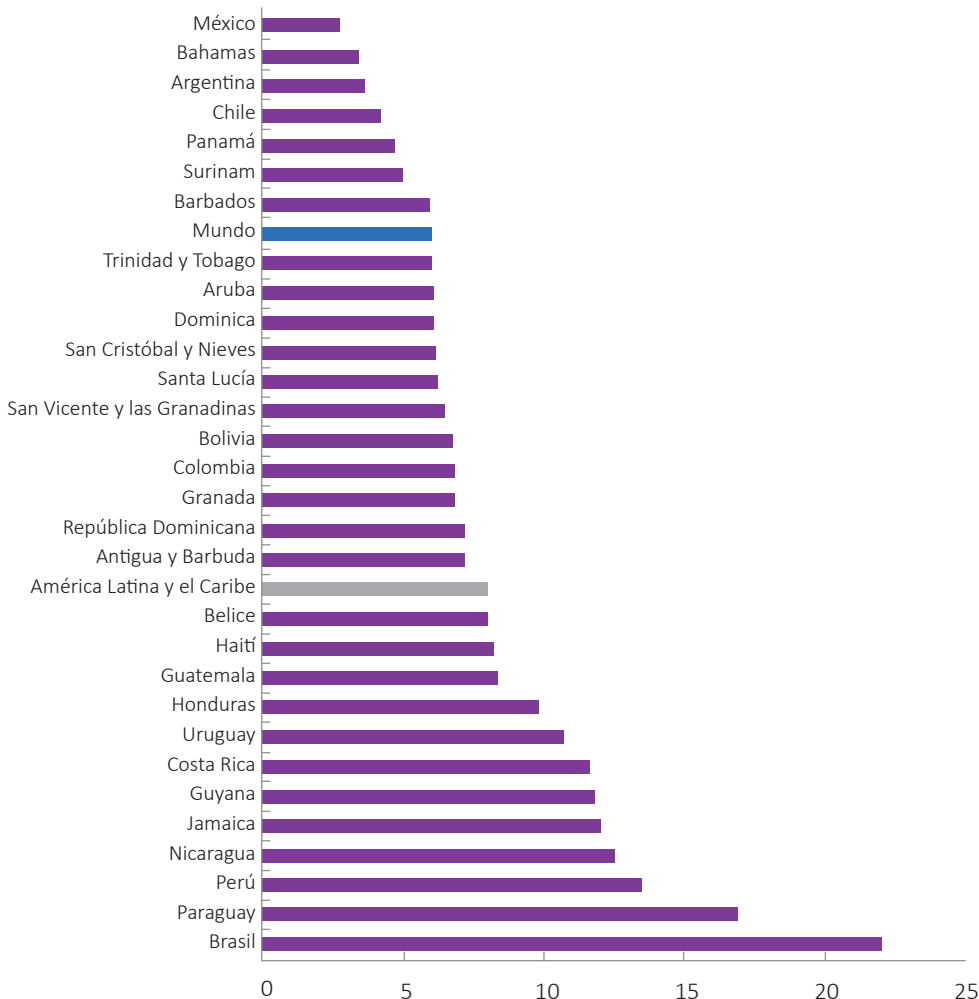
<sup>3</sup> “Casting Light on Central Bank Digital Currencies”. Documento de análisis del personal técnico del FMI 18/08.

## NÚMERO DE EMPRESAS EMERGENTES FINECH POR SEGMENTO DE SERVICIO (2018)



Fuente: BID Finnovista 2018.

## DIFERENCIAL DE TASA DE INTERÉS, 2014 (TASA ACTIVA MENOS PASIVA, PORCENTAJE)



Fuente: propia del autor

Una consideración básica es el impacto de las *Fintech* en el sector bancario. En comparación con otros mercados emergentes, el crédito bancario en ALC es menos común y más caro. Esto se debe a una combinación de factores, como el alto grado de informalidad y de concentración del sistema bancario. Por eso, en ALC los hogares no recurren en forma generalizada a servicios financieros formales de ahorro y crédito.

Bien gestionadas, las *Fintech* pueden fomentar la inclusión y la intermediación financiera, reducir costos y diversificar los productos financieros. Las *Fintech* permiten el ingreso de participantes –entidades no bancarias y operadores de redes móviles– que ofrecen productos financieros individualizados a sectores de clientes desbancarizados o con acceso a servicios bancarios limitados. El uso de inteligencia artificial, el aprendizaje automático y los megadatos agilizan y abaratan la evaluación del riesgo de los prestatarios<sup>4</sup>. Los menores costos de endeudamiento beneficiarían especialmente a las pequeñas y medianas empresas, que dependen menos de productos de crédito bancario debido a la carestía de las tasas de interés y los cargos por servicios<sup>5</sup>. Las *Fintech* podrían redundar en servicios más eficientes y de fácil uso, y fomentarían modelos de negocio para mercados desatendidos, permitiendo a muchos países de bajos ingresos ofrecer servicios de banca móvil y pagos digitales a bajo costo. Por

4 Jagtiani y Lemieux. "The Roles of Alternative Data and Machine Learning in Fintech Lending: Evidence from the LendingClub Consumer Platform". Banco de la Reserva Federal de Filadelfia, Working Paper 18-15.

5 Martínez Peria. "Financial Inclusion in Latin America and the Caribbean", en *Emerging Issues in Financial Development: Lessons from Latin America*, Banco Mundial, 2014.



último, incluso en los países en que la disponibilidad de servicios financieros es restringida, las aplicaciones de *Fintech* pueden ayudar a reducir la pobreza y la desigualdad. Por ejemplo, un proyecto con financiamiento del Banco Mundial para usar una tecnología de registro distribuido para conectar a productores de mango y aguacate en Haití con consumidores en Estados Unidos de América y Canadá, elevó sustancialmente los ingresos de los agricultores.

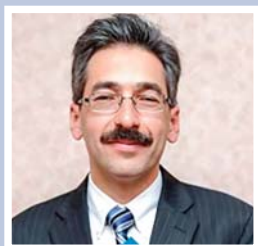
Al mismo tiempo, los riesgos conexos deben gestionarse adecuadamente. Al igual que otras formas de crédito, los préstamos basados en *Fintech* deben ser objeto de una supervisión eficaz para evitar ciclos de auge y caída –sobre todo en mercados financieros que aún no son maduros– y otras consecuencias imprevistas. El uso de máquinas que aprenden automáticamente en los mercados

crediticios puede perjudicar inadvertidamente a grupos que ya son desfavorecidos y generar exclusión financiera (por ejemplo, si las calificaciones crediticias se calculan en forma *ad hoc* empleando métodos de inteligencia artificial)<sup>6</sup>. Además, la recopilación de datos puede plantear ciberriesgos y otros riesgos de privacidad para terceros. El impacto en la competencia del sector financiero dependerá de cómo evolucionen las empresas emergentes de *Fintech* y de las regulaciones que surjan frente a las nuevas tecnologías y participantes en el mercado. Reforzar la competencia y el compromiso con los mercados abiertos, libres y disputables garantizaría la igualdad de condiciones y promovería la innovación, las opciones para los consumidores y el

acceso a servicios financieros de alta calidad.

En respuesta a los retos planteados por las *Fintech*, las autoridades regionales ya están adoptando medidas para fomentar la innovación y así reducir los riesgos para el sistema financiero y los consumidores. México introdujo una nueva legislación enfocada en las *Fintech*, en tanto que Brasil ha incorporado temas relacionados con las *Fintech* en su marco reglamentario y jurídico. Varios bancos centrales están estudiando la posibilidad de emitir moneda digital, por motivos que van desde respaldar el desarrollo económico a través de una mayor inclusión financiera, hasta reducir los costos relacionados con el dinero físico y limitar el lavado de dinero. Con todo, aún está por verse el impacto que las *Fintech* tendrán en la estructura de los sistemas financieros de ALC.

6 Fuster et al. "Predictably Unequal? The Effects of Machine Learning on Credit Markets". <https://ssrn.com/abstract=3072038>, 2018.



Dmitry Gershenson

\*Licenciado en Economía por *Clark University Massachusetts*; Doctor en Economía por *Brown University Rhode Island*. Fue profesor de Economía y Microeconomía en *Colgate University New York*, universidades ubicadas en Estados Unidos de América. Autor de publicaciones sobre *Fintech* en América Latina y el Caribe, el tipo de cambio real y competitividad sectorial en Uruguay; inversión y perspectivas de crecimiento a mediano plazo en Portugal; entre otras. Ha trabajado temas especializados relacionados con finanzas y capacitación para el *Institute for Capacity Development (ICD)*. Desde el 2000 trabaja para el Fondo Monetario Internacional (FMI) desempeñando diferentes cargos en Portugal, Uganda y Uruguay; y, como representante de esta organización en Ruanda. Es Economista Senior del Fondo Monetario Internacional.

## Dinero electrónico

Guillermo Galicia Rabadán\*  
Consultor Internacional



El dinero electrónico es el resguardo de valor monetario en un medio electrónico, que puede ser redimido ante una institución pública o privada. El uso de dinero electrónico permite eliminar los costos de producción, movilización, resguardo y manejo de efectivo; adicionalmente, el avance tecnológico permite que su disposición se realice por medios digitales, con lo que la sociedad puede tomar ventaja del comercio electrónico, y a su vez reducir costos y tiempos de desplazamiento a sucursales

bancarias y cajeros automáticos, mientras que las instituciones financieras y no financieras pueden obtener ahorros al reducir los puntos físicos de atención a clientes. Además, los registros generados por las transacciones de dinero electrónico producen datos que, mediante su procesamiento a través de nuevas herramientas y técnicas de análisis, pueden ser explotados para el diseño y mejora de productos y servicios, así como para que las autoridades prevengan y detecten fraudes y otras actividades ilícitas.

El dinero electrónico tiene ya varias décadas de ser usado y aceptado de manera generalizada, siendo las tarjetas de débito y crédito la forma más conocida; sin embargo, estas no han podido desplazar al efectivo como medio de pago, de hecho, el uso del efectivo ha repuntado en los últimos años.

Recientemente, la discusión sobre dinero electrónico ha recobrado importancia debido a que se espera que la conjugación de los factores que se describen a continuación

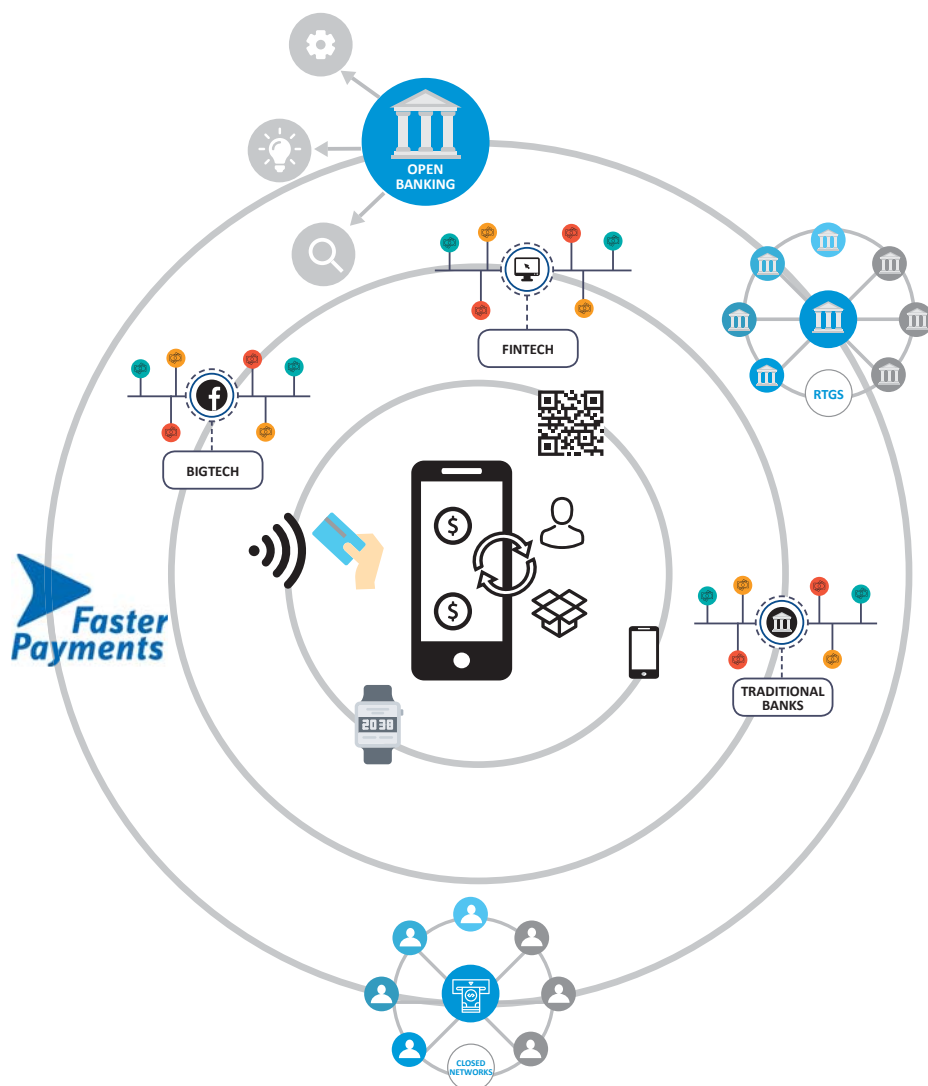


presenten nuevas oportunidades para su adopción y, como consecuencia, un desplazamiento de las transacciones en efectivo.

- Aparición de nuevas tecnologías de pago, particularmente, el uso de dispositivos móviles y tecnologías como *Quick Response* (QR).
- Digitalización de la economía, que representa la provisión de productos y servicios mediante plataformas digitales que requieren de mecanismos de pagos digitales para poder operar de manera conveniente.
- Nuevos proveedores de dinero electrónico, como *Fintech*, redes sociales y plataformas de comercio electrónico.
- Apertura del sistema financiero mediante Interfaces de Programación de Aplicaciones (APIs), que permitirán que terceros, con el consentimiento del cliente, utilicen la infraestructura bancaria para realizar pagos digitales.
- Desarrollo de sistemas de pagos que liquiden transacciones en tiempo real y operen de manera continua.

través de un ecosistema. En la imagen siguiente se hace una representación, no exhaustiva, de las diferentes capas y elementos del ecosistema, comenzando por la interior en donde radican algunas representaciones de medios de pago digitales que son utilizados por el usuario final para adquirir algún producto o servicio. En la segunda, encontramos las entidades

que proveen de medios de pago a los usuarios de dinero electrónico, por ejemplo, bancos o *Fintech*. En la tercera, se ubican las infraestructuras, que son arreglos, plataformas o sistemas en los que interactúan los proveedores de medios de pago y en donde se procesan, liquidan y traspasan los recursos producto de esta transacción.



Fuente: *Faster Payments*

Es importante mencionar que detrás del dinero electrónico existe la ejecución de una serie de procesos en los que intervienen distintas entidades, mismas que se relacionan a

La diversidad de entidades y elementos que coexisten e interactúan en el ecosistema suponen una serie de retos para su buen funcionamiento, los cuales se presentan a continuación.

## Retos de un ecosistema de dinero electrónico

**1.** Sin duda, el reto más importante que enfrentan los ecosistemas de dinero electrónico es proveer medios de pago digitales que sean adoptados de manera generalizada por la población. En algunas economías, nuevos tipos de medios de pago digitales están desplazando al efectivo debido a características únicas de dichas economías, como las deficiencias en la provisión del efectivo, fallas en ciertos esquemas de dinero electrónico, o medidas de políticas públicas con las que se retiró una parte importante del efectivo. El resto, ha optado por proveer de incentivos a la población para la adopción voluntaria del dinero electrónico, por lo que enfrentan el reto de implementar medios de pago digitales que proporcionen suficiente utilidad al usuario para reemplazar al efectivo en su uso cotidiano, y a su vez minimizar los riesgos de implementación. Dada la importancia del desarrollo tecnológico para la generación de medios de pago digitales convenientes y seguros, es relevante que el marco de políticas públicas para un ecosistema de dinero electrónico incluya elementos que promuevan y guíen la innovación tecnológica.

**2.** El siguiente reto nace de la complejidad de la interacción de los elementos del ecosistema. Cada una de las innovaciones señaladas es un elemento que se integra

en una o varias de las capas del ecosistema de dinero electrónico, o que influye de manera transversal en el diseño y términos operativos del referido ecosistema. En este sentido, para que una innovación pueda ser utilizada con todo su potencial, se debe asegurar que el resto de los elementos presentes en el ecosistema cuenten con las condiciones necesarias para interactuar con ella, de otra manera, la innovación no puede generar valor para el proceso de pago. Un ejemplo es que se podría implementar un medio de pago digital que funcione mediante QR y que, dada la fácil integración de este tipo de tecnología, este fuera rápidamente adoptado por los comercios; sin embargo, si el sistema de pago a través del cual se liquidan las transacciones realizadas por QR solo opera en un horario limitado o acredita los mismos al comercio hasta el día siguiente de realizada la transacción, se limitaría la capacidad de la tecnología QR para brindar valor agregado a compradores y comercios.

Para hacer frente a este reto se puede considerar realizar

un análisis amplio del estado de la infraestructura, los recursos con los que cuenta el ecosistema y compararlos contra la infraestructura y recursos necesarios para llevar a cabo la visión del ecosistema, para determinar qué pasos son necesarios seguir de manera previa a la adopción de alguna innovación. Cabe señalar, que este reto cobra relevancia ante el aumento de disrupciones operativas y de seguridad informática en las infraestructuras de pagos digitales, lo que apunta a darle prioridad al reforzamiento del ecosistema en estas áreas antes de proceder con la integración de innovaciones.

**3.** Otro reto que también se enmarca en la capacidad del ecosistema es el que integra no solo las innovaciones de las que tenemos conocimiento hoy, sino aquellos avances tecnológicos o de negocio que puedan ocurrir en una ventana razonable de tiempo. En este sentido, cualquier acción para el desarrollo del ecosistema puede basarse en el principio de neutralidad tecnológica, con lo cual se busca procurar que





las acciones a implementar no giren en torno a una tecnología o modelo de negocio específico, sino que se enfoquen en elementos que prevalezcan durante el tiempo como puede ser, por ejemplo, la escalabilidad de la infraestructura.

4. Además, en el ecosistema de dinero electrónico existen elementos de conectividad y comercio electrónico que no competen a las autoridades financieras o a los participantes

del sistema financiero pero que influyen en el diseño del mismo y que por lo tanto requieren del involucramiento de entidades gubernamentales o privadas que se desempeñan dentro de estos sectores. Lo anterior, supone el reto de alinear objetivos y visiones disímiles a fin de generar una estrategia integral de desarrollo del ecosistema de dinero electrónico.

Finalmente, en línea con los retos descritos, es importante remarcar que para que el dinero electrónico sea

una herramienta de potenciamiento económico se deben implementar acciones que atajen la complejidad del ecosistema, lo cual se puede lograr mediante políticas públicas que sean receptivas a la innovación y lo suficientemente flexibles para adaptar al ecosistema al continuo avance tecnológico, y cuyo diseño parta de una visión multidisciplinaria e inclusiva, así como del análisis integral de los componentes del ecosistema, con especial énfasis en su interacción y complementariedad.

Este artículo presenta opiniones a título personal, mismas que de ninguna manera representan la postura del Banco Interamericano de Desarrollo.



**Guillermo Galicia Rabadán**

\*Licenciado en Administración de Empresas por la Universidad La Salle, México; Máster en Administración Pública por *Columbia University*, Estados Unidos de América; y, Máster en Finanzas por el Tecnológico de Monterrey, México. Trabajó en el Banco Central de México por siete años, a cargo de diseñar, implementar y dar seguimiento a la regulación sobre pagos digitales, *Fintech*, crédito, mercados de capitales y derivados, entre otros. Adicionalmente, ha desarrollado investigaciones dentro del Centro de Finanzas Sostenibles de *Columbia University*, y colaboró como líder de producto en *FINCA Impact Finance*.

## Servicios financieros móviles y mipymes

(Parte II)

Ricardo Axuán Estrada Villalta\*



Como se indicó en la primera parte de este artículo, lograr que más mipymes utilicen servicios financieros móviles y dinero móvil (dinero electrónico) puede tener como resultado contar con sistemas financieros inclusivos. Los beneficios consecuentes incluyen sistemas de pago más eficientes, ciclos económicos con crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) en términos reales más robustos, mayor creación de empleos, además de beneficios relacionados con un mayor bienestar social. Entre los beneficios

se incluye la correlación positiva entre la inclusión financiera y la estabilidad financiera, lo cual constituye una de las principales preocupaciones de los reguladores financieros del mundo.

### ¿Cómo pueden los reguladores financieros impulsar el uso de servicios financieros móviles entre las mipymes?

A nivel internacional, algunos reguladores financieros han avanzado incluyendo en sus mandatos objetivos relacionados con inclusión financiera

(ya sea legal u operativamente), lo cual es notable ya que todos los reguladores financieros persiguen el objetivo de lograr estabilidad financiera sólida y sostenible en los sistemas financieros supervisados. La última crisis financiera internacional ha enfatizado esto aún más y en una medida sistémica. Teniendo en cuenta estos dos objetivos, los reguladores deben considerar cómo pueden fomentar una mayor aceptación y utilización de servicios financieros móviles entre las mipymes, sin dejar de lado el enfoque prudencial. Pueden



hacer esto por medio de varias acciones incluyendo las siguientes:

### Desarrollar marcos regulatorios que fomenten modelos tanto bancarios como no bancarios

Al 2018, se estima que el dinero móvil está disponible en 90 países a través de 272 servicios, de los cuales la mayoría son liderados operativamente por entidades no bancarias, entre las que se incluyen las empresas de telefonía. Lo anterior se ha demostrado reiteradamente en la Encuesta de Adopción Global de Servicios Financieros Móviles, elaborada por *Global System for Mobile Communications* (GSMA), la cual confirma que este tipo de modelos son las implementaciones de más rápido crecimiento a nivel mundial. Esta realidad resalta la importancia de contar con marcos regulatorios que permitan a los bancos y a las entidades no bancarias proporcionar servicios de dinero móvil. En este contexto, existen oportunidades interesantes cuando las instituciones que reciben depósitos aprovechan la utilización generalizada del dinero

móvil vinculando cuentas bancarias con cuentas de dinero móvil, logrando de este modo que una cantidad de clientes de dinero móvil sean elegibles para productos de **ahorro móvil y crédito móvil**, aumentando en consecuencia los niveles generales de inclusión financiera.

En el desarrollo de los marcos regulatorios, los reguladores financieros deben tratar de preparar políticas relevantes relacionadas, buscando la inclusión de todos los actores críticos en la economía, incluyendo a las mipymes como un importante segmento de clientes. La normativa de todos los niveles y jerarquías<sup>1</sup> debe combinar los objetivos habituales de estabilidad financiera con el objetivo de inclusión financiera y, al mismo tiempo, debe asegurarse que todos los proveedores de servicios financieros móviles puedan competir en iguales condiciones, sin dejar de considerar las implicaciones técnicas de naturaleza especial de este tipo de servicios.

<sup>1</sup> Leyes, reglamentos, oficios circulares, guías y otras denominaciones comunes utilizadas para referirse a instrumentos normativos.

### Establecer un verdadero enfoque basado en el riesgo y normativa proporcional

Con el fin de aumentar los niveles generales de inclusión financiera para las mipymes, así como incrementar la utilización de servicios financieros móviles, los reguladores deben incorporar enfoques basados en riesgos que sean proporcionales a los riesgos que plantean los diferentes tipos de clientes atendidos por los proveedores de servicios financieros móviles regulados. Por ejemplo, es importante permitir que las cuentas y transacciones de las mipymes tengan límites más altos que el caso de otros tipos de clientes. De hecho, los reguladores pueden incluso considerar adaptar los requisitos prudenciales por separado para las micro, pequeñas y medianas empresas, de acuerdo con los diferentes niveles de riesgo presentados por cada categoría de empresas.

La existencia de cuentas comerciales específicas con diferentes límites, también permite a los proveedores de dinero móvil ofrecer una serie de funcionalidades a los titulares de dichas cuentas, lo que puede ayudarles a administrar de mejor manera sus flujos financieros. Una de estas funcionalidades puede ser la disponibilidad de portales de servicios en línea, a través de los cuales se pueda descargar el historial transaccional.

Es posible desarrollar medidas de mitigación de riesgos para garantizar la utilización, con debidos niveles de seguridad, de los servicios de dinero móvil por parte de las mipymes, en línea con las Recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) en torno a la aplicación proporcional de los estándares Anti Lavado de Activos y Contra el Financiamiento

del Terrorismo (ALD/CFT). Lo anterior, teniendo en cuenta la importancia de fomentar de manera significativa una mayor utilización de servicios financieros móviles.

## Permitir productos y servicios innovadores

En varios mercados, los servicios de dinero móvil únicamente están permitidos para casos de uso limitados, como transferencias domésticas P2P<sup>2</sup> y pagos de facturas. Con el objetivo de alentar la adopción de dinero móvil por parte de las mipymes, es crucial permitir su utilización para casos de uso que sean relevantes para sus negocios, como pagos a otros establecimientos comerciales y pagos de salarios.

No obstante, la naturaleza de la oferta de los servicios de dinero móvil proviene del lado de los proveedores, los reguladores deben desarrollar marcos regulatorios que no limiten la prestación de productos de dinero móvil nuevos e innovadores. Los enfoques regulatorios y de supervisión hacia todos estos productos debieran ser aplicados de una manera en la que se garantice la estabilidad financiera sin limitar el desarrollo de nuevos productos que atraigan y beneficien a las mipymes.

<sup>2</sup> El acrónimo P2P se refiere a *Person to Person*, es decir transferencias directas entre personas.



## Promover que las mipymes sean parte del ecosistema en la red de puntos de servicio

Todo ecosistema de servicios financieros móviles exitoso necesita tener una amplia y eficiente red de puntos de servicio en la cual los clientes puedan realizar todas sus operaciones básicas de entrada y salida de dinero. Si las mipymes se convierten en un punto de referencia clave dentro de esta red, su involucramiento en la utilización de servicios de dinero móvil será fácil y natural. Si bien muchos mercados en la región de África subsahariana permiten que los proveedores de dinero móvil utilicen a las mipymes como agentes, varios mercados en otras regiones del mundo han tenido un enfoque restrictivo o aún

esperan que más mipymes participen activamente en el ecosistema de dinero móvil.

Al desarrollar normativa sobre agentes y puntos de servicio, los reguladores financieros pueden incluir disposiciones concretas para incentivar el rol de las mipymes como agentes. Entre estas disposiciones se recomienda establecer requisitos simplificados para la autorización de mipymes como puntos de servicio, lo cual podría incluir la definición de criterios flexibles que incentiven a estas empresas a ofrecer la mayor cantidad posible de productos y servicios relacionados con dinero móvil, para propiciar de esta forma una atractiva gama de negocios complementaria.

Este artículo fue elaborado tomando de base el original titulado “*Mobile Financial Services and MSMEs: Part 2*”, publicado por AFI y GSMA en 2016, elaborado por Claire Scharwatt (GSMA) y Ricardo Estrada (AFI).



**Ricardo Axuán Estrada Villalta**

<sup>\*</sup>Licenciado en Administración de Empresas, Magíster en Finanzas (URL); egresado del Programa de Estudios Superiores en Economía y Finanzas de Banca Central (BANGUAT-CEMLA-URL). Experto en desarrollo de normativa financiera y prudencial. Trabajó como Especialista en Servicios Financieros Digitales y Financiamiento para Mipymes en la Alianza para la Inclusión Financiera, basado en Malasia. Actualmente es Supervisor del Departamento de Normativa de la Superintendencia de Bancos.

# Aspectos a considerar en la implementación de una metodología para la administración de riesgos de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (LD/FT)

Karen Celenia Pivaral Rodríguez\*  
Mariluz Irungaray Reyes de Gudiel\*\*



El riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (LD/FT) se define como la posibilidad de pérdida o daño que puede sufrir una entidad por su vulnerabilidad a ser utilizada, directa o indirectamente, como instrumento para el lavado de dinero o ser vehículo de recursos destinados hacia la realización de actividades terroristas.

En 2012, el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) emitió las Nuevas Recomendaciones, que son los estándares mayormente aceptados en temas de prevención y represión del lavado de activos, financiamiento del terrorismo, así como de la proliferación de armas de destrucción masiva. La Recomendación 1, hace referencia a que los países deben

exigir a las instituciones financieras y Actividades y Profesiones No Financieras Designadas (APNFD) que identifiquen sus riesgos de LD y FT, los evalúen y tomen acciones eficaces para mitigarlos. En ese sentido, países de la región centroamericana han emitido normativa en sus respectivas jurisdicciones con respecto a la administración de riesgos de LD y FT.

Para el caso particular de Guatemala la normativa emitida busca, entre otros aspectos, orientar a las personas obligadas en el desarrollo, implementación y actualización de su metodología a fin de identificar, medir y evaluar los riesgos inherentes de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo a los que están expuestas, así como medir el grado en que sus programas, políticas, normas, procedimientos y controles internos, contribuyen a la mitigación de los riesgos inherentes de LD/FT.

El desafío en la implementación de una metodología para la administración de riesgos está en ensamblar todos los componentes en función del riesgo-organización, considerando como principal insumo las fuentes de información internas con las que cuentan las personas obligadas, para luego contribuir en la determinación del riesgo país-región. En ese sentido, el principal curso de acción en la implementación de una metodología para la administración de riesgos de LD/FT, es tomar decisiones acertadas respecto a la determinación de los

factores de riesgo y su segmentación, debido a que es fundamental para la identificación de los riesgos a los que está expuesta una entidad, derivado de la naturaleza y el tamaño de su actividad comercial, a fin de mitigarlos adecuadamente; consecuentemente, el reto a enfrentar será ¿cómo llevar a buen término la implementación de una metodología para administrar un riesgo no cuantificable, el cual a diferencia de los riesgos financieros que pueden ser asumidos de forma íntegra o parcial, este únicamente puede ser mitigado?

Para enfrentarlo, la adopción de una metodología para la administración de los riesgos de LD/FT, adicional al cumplimiento de la normativa nacional contra el LD/FT, requiere un esfuerzo proactivo por parte de las personas obligadas, es por ello que en el proceso de su implementación se debe comprender que el enfoque basado en riesgos es algo dinámico, que su calificación debe reflejar el riesgo particular de una entidad, en un período determinado, a fin de que sea evaluado, controlado y monitoreado.

En ese sentido, es importante señalar que el ciclo para la administración de riesgos podría considerar al menos las etapas siguientes:

1. Identificar el riesgo. Establecer los factores de riesgo (clientes, productos y servicios, canales de distribución y ubicación geográfica) y la segmentación de estos.
2. Realizar evaluación del riesgo (medición).
3. Establecer mitigadores de riesgo (control).
4. Monitorear y revisar periódicamente la metodología.

Al realizar la identificación del riesgo de cada factor, se podrían considerar las perspectivas siguientes:

Para el factor de riesgos clientes.

- a) **Tipo de cliente:** tomar en cuenta elementos como la edad, actividad económica, patrimonio, canal de vinculación o distribución, producto financiero utilizado, a esto se le puede denominar **riesgo de vinculación o perfil financiero**.
- b) **Tipo de transacciones que realiza:** considerar aspectos como el monto de las transacciones, cambios en las condiciones contractuales del producto que maneja, el país de origen de los fondos, la ubicación geográfica de la actividad económica, histórico de transacciones inusuales, frecuencia de depósitos, transferencias internacionales y locales enviadas y recibidas, créditos cancelados anticipados, créditos *back to back*, entre otros, a esto se le puede denominar **riesgo transaccional o señales de alerta**.



Para la identificación del factor de riesgo de productos y servicios es importante entender la naturaleza y el diseño del producto o servicio, el área que los maneja, la determinación de eventos de riesgo previo a ponerlos a disposición de los clientes, desde el enfoque de los delitos de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

Respecto a los factores canales de distribución y ubicación geográfica, cabe indicar que estos son de alguna manera intrínsecos dentro de los factores clientes y productos y servicios, por lo que resulta importante realizar su identificación y medición, considerando los medios a través de los cuales se ponen a disposición los productos a los clientes, las áreas o jurisdicciones en donde la entidad lleva a cabo sus operaciones (nacional o internacional), así como donde son realizadas las transacciones de los clientes.

En la medición del riesgo es preciso mantener escalas de niveles razonables, basadas en una metodología sustentada para su implementación, dentro de las que se

pueden mencionar: método de rangos, desviación estándar, coeficientes de variación, juicio experto, entre otros. En función de las escalas de medición asignadas se puede ponderar cada uno de los atributos identificados en la primera etapa de la metodología, obteniendo como resultado un nivel de riesgo inherente de forma desagregada y consolidada.

Al determinar el nivel de riesgo inherente, se debe evaluar y medir la calidad (efectividad) de los mitigadores aplicados a los riesgos identificados, para lo cual se pueden considerar aspectos como: diseño (gobierno corporativo), sistematización, frecuencia de aplicación, tipo de control (preventivo, detectivo o correctivo), si se encuentran por escrito y si han sido evaluados. Como resultado de la medición de la calidad de los controles, se obtendrá el nivel de efectividad o el grado en que la gestión contribuye a disminuir o mitigar los riesgos identificados.

Tomando en cuenta que existen situaciones que escapan del control de la persona obligada (riesgo operacional), no resulta apropiado

adoptar un mecanismo de medición para los mitigadores con un nivel de efectividad de un 100%. Bajo esta premisa, los mitigadores de riesgo deben buscar cumplir con las funciones para las cuales han sido creados.

También, es necesario diseñar un plan de acción para aquellos eventos de riesgo que no estén siendo adecuadamente mitigados o que presenten niveles de riesgo residual superiores a los considerados como aceptables, para lo cual se deberá designar a un responsable para desarrollarlo, implementarlo y evaluarlo, considerando que una adecuada administración de riesgos de LD/FT implica la asignación de recursos necesarios para implementar controles adecuados con el propósito de disminuir la exposición al riesgo de una entidad.

Finalmente, es importante indicar que la administración del riesgo de LD/FT, no depende de la cantidad de recursos económicos con los que cuente la entidad, sino de los adecuados sistemas de administración y controles que esta adopte.



**Karen Celenia Pivaral Rodríguez**

\*Administradora de Empresas egresada de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala, con Maestrías en Administración de Negocios, Desarrollo y Evaluación de Proyectos; y, Dirección Financiera títulos otorgados por las universidades Mariano Gálvez de Guatemala y Da Vinci de Guatemala, respectivamente. Posee experiencia en supervisión de entidades financieras, desarrollo e implementación de metodologías para supervisar y administrar los riesgos de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (LD/FT). Docente en la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Da Vinci de Guatemala. Es Inspectora del Departamento de Prevención y Cumplimiento de la Superintendencia de Bancos.



**Mariluz Irungaray Reyes de Gudiel**

\*\*Contador Público y Auditor egresada de la Universidad Panamericana, con Maestría en Administración Financiera por la Universidad Galileo. Posee experiencia en supervisión de entidades financieras, desarrollo e implementación de metodologías para supervisar y administrar los riesgos de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (LD/FT). Es Inspectora del Departamento de Prevención y Cumplimiento de la Superintendencia de Bancos.

## SIB Innovation HUB

Miguel Ángel Castillo Córdón\*



El Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, en febrero de 2018, emitió el documento “Implicaciones de los avances en tecnofinanzas (*Fintech*) para los bancos y los supervisores bancarios”, en el cual se identificaron diez implicaciones fundamentales con las correspondientes consideraciones para los bancos y supervisores, además reconoce que las *Fintech*

brindan importantes oportunidades para ampliar el acceso a los servicios financieros.

En el documento también se establece que un *Hub* es un facilitador de la innovación, creado por un organismo supervisor, que ofrece a las entidades reguladas y no reguladas, asesoramiento y orientación del marco regulatorio y apoya la identificación

de dificultades o aspectos jurídicos relativos a la política de supervisión. El primer *Hub* de innovación se estableció en octubre de 2014 por el *Financial Conduct Authority (FCA)*, autoridad responsable de la regulación de los servicios y mercados financieros en el Reino Unido, mediante la iniciativa *FCA Innovate*, que estableció los parámetros, guías y puntos de partida para estos *Hub* de innovación.



Desde la perspectiva del supervisor, el objetivo principal de un *Hub* de innovación es mejorar la comprensión de las expectativas regulatorias y de supervisión con respecto a modelos de negocios, productos y servicios innovadores. Esto se hace proporcionando a las entidades un punto de contacto para hacer preguntas e iniciar un diálogo con las autoridades competentes, con respecto a la aplicación de los

requisitos regulatorios y de supervisión a los modelos de negocios innovadores, productos y servicios financieros.

Es importante indicar, que derivado del desarrollo tecnológico que afecta al sistema financiero supervisado es necesario realizar la investigación y estudio de las nuevas tecnologías financieras, con el fin de identificar las necesidades de regulación,

que permita a la Superintendencia de Bancos incorporar las mejores prácticas y estándares internacionales en materia de tecnología financiera, para ejercer sus labores de vigilancia e inspección acorde a la innovación.

En función a lo anterior, en abril de 2019, la Superintendencia de Bancos creó la **Unidad de Innovación y Desarrollo (UNIDE)** cuyo objetivo es investigar, estudiar y analizar los modelos de negocios innovadores en el ámbito financiero, así como de los riesgos que le son inherentes, con el objeto de desarrollar los instrumentos técnicos y legales necesarios para su diagnóstico y regulación.

Posterior a la conformación de la UNIDE, el 4 de julio de 2019, atendiendo a las mejores prácticas del Comité de Basilea y observando la creación de otros *Hub* por supervisores bancarios de Europa, Asia y Latinoamérica, la Superintendencia de Bancos lanzó oficialmente en Guatemala el **“SIB Innovation HUB”**, primero en Centroamérica y tercero en Latinoamérica, el cual sirve como punto de contacto entre el órgano supervisor, el sistema financiero supervisado y las *Fintech*, para conocer modelos, productos y servicios digitales que utilicen tecnologías financieras innovadoras, así como, facilitar la comprensión del marco jurídico financiero vigente, con el objetivo de analizar el entorno de las tecnologías financieras innovadoras, el desarrollo de tendencias y la identificación de riesgos asociados que puedan afectar al sistema financiero.

En la práctica internacional, la participación de entidades en un *Hub*

de innovación se basa en criterios de conocimiento público, lo cual permite identificar aquellas innovaciones que sean prioritarias y se encuentren en línea con los objetivos específicos del *Hub* de innovación.

Por lo anterior, dentro del sitio web de la Superintendencia de Bancos existe vínculo hacia el *SIB Innovation HUB*, mediante el cual se utiliza un cuestionario de aplicación para tener contacto con el órgano supervisor y sirve como una herramienta para

comprender el modelo de negocio y las tecnologías subyacentes. Previo a responder el cuestionario de aplicación, las empresas interesadas en participar en el *Hub* de innovación deben revisar los criterios de selección, los cuales facilitan tener información sobre el tipo de innovación, el grado de inclusión financiera que facilitará el proyecto y su nivel de madurez.

Conforme lo anterior, la Superintendencia de Bancos, invita a las empresas que desarrollen o

utilicen modelos de negocios que apliquen tecnologías financieras innovadoras al *SIB Innovation Hub*, lo que permitirá conocer los desarrollos actuales y futuros, así como facilitar la comprensión del marco jurídico financiero vigente.

Finalmente, le invitamos a consultar el *Hub* institucional en: <http://www.sib.gob.gt/SIBInnovationHUB/web/sib/inicio>



**Miguel Ángel Castillo Cordón**

\* Licenciado en Ingeniería Mecánica egresado de la Universidad Rafael Landívar. Posgrado y Maestría en Economía y Finanzas Cuantitativas por la Universidad Rafael Landívar, Banco de Guatemala y Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA). Certificación en Gestión de Riesgos en el Sector Financiero por la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA). Docente de maestrías en cursos sobre Macroeconomía, Escenarios, Modelos de Proyección Financiera, entre otros. Es Profesional en la Unidad de Innovación y Desarrollo (UNIDE) de la Superintendencia de Bancos.

## Educación financiera en la era digital

Dayana Arlett Aceituno Noriega de Jensen\*



En los años recientes, la educación financiera ha cobrado relevancia en diversas latitudes del mundo, en virtud del incremento en la concientización social sobre la importancia de desarrollar capacidades en la población, de tal forma que tome decisiones financieras que coadyuven a la gestión eficiente de los recursos.

En ese sentido, la X Conferencia sobre Educación Económica y Financiera de América Latina y el Caribe organizada

por el Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA), destacó que las entidades de banca central y los organismos de supervisión financiera no han sido ajenos a este proceso de concientización social y, en muchos casos, lideran las actividades de educación financiera en su jurisdicción. De esa cuenta, representantes de entidades como el Banco de la República de Colombia, la Superintendencia de Bancos, Seguros y AFP de Perú, el Banco de México, entre otros, compartieron experiencias

sobre cómo se está aprovechando la tecnología en la era digital.

En el caso del Banco Central de Brasil y el Banco de México, entre las principales innovaciones se encuentra la oferta de cursos *E-Learning*. En primer lugar, para capacitar a los usuarios a resolver situaciones financieras mediante el análisis de quejas presentadas por los usuarios de servicios financieros; y, en segundo, para capacitar a los usuarios en la detección de papel moneda falso aplicando las Tecnologías de la

Información y la Comunicación (TIC) combinadas con métodos pedagógicos de vanguardia, un enfoque inclusivo y adaptativo a las audiencias meta.

Además, respecto a la formación en línea, el Banco de la República de Colombia resalta la importancia de incluir a funcionarios y colaboradores de las entidades financieras en los planes de capacitación para fortalecer su gestión como prestadores de servicio al público, al ser el primer punto de contacto que tiene el usuario con el entorno financiero.

De igual forma y en virtud que potencian la interactividad y la comunicación bidireccional, se está incrementando el uso de redes sociales en los esquemas de comunicación externa; tal es el caso del Banco de la República de Colombia, el cual implementó una estrategia de divulgación a través de estos canales, lo que permite la medición de indicadores como el nivel de conocimiento del público sobre funciones de la entidad y la comprensión de conceptos económicos y financieros, basados en métricas estadísticas generadas por herramientas de análisis de cada red social, así como el análisis de *big data*; esto facilita leer indicadores al transformar la masa de textos de los comentarios de los usuarios a esquemas estructurados de análisis.

El análisis de la información generada en redes sociales continúa la línea de evaluar si contiene información positiva, negativa o neutral en función de quien la analiza; pero además se sugiere incorporar filtros respecto al idioma, país, cambios en la estructura demográfica y período en el cual se genera la información, así como los “sentimientos” que genera, tales como

empatía o rechazo del contenido. Cabe destacar que en el ejercicio realizado en el marco de la referida Conferencia del CEMLA, se identificó que los usuarios de redes sociales asocian de manera positiva la tecnología con la educación y la inclusión financiera, lo que presenta un área de oportunidad para utilizar estos canales.

Para implementar una estrategia de comunicación digital, es relevante considerar las diferencias entre los modelos de gestión de los medios de comunicación tradicionales y los medios sociales, como se muestra a continuación:

Medios tradicionales	Medios sociales
Criterio del editor	No hay filtros o criterios ya que el público además de recibir, genera información.
Relevancia de las noticias	Relevancia del “sentimiento”, la información tiene una tendencia a permanecer con menor plazo en las redes sociales.

En Guatemala, la Superintendencia de Bancos a la vanguardia con la estrategia institucional de transformación digital, continúa innovando en el aprendizaje a través del Programa de Educación Financiera, el cual forma parte de las actividades de Formación Interinstitucional por Extensión (FIES) del Centro de Estudios y Desarrollo Especializado (CEDE).

En ese sentido, el 11 de julio de 2019 se realizó el lanzamiento del curso **Finanzas Personales en la modalidad E-Learning**. En el evento, el licenciado Erick Armando Vargas Sierra, Superintendente de Bancos, destacó la importancia de la educación financiera como eje transversal y fundamental en la inclusión financiera; asimismo, se refirió al uso de recursos tecnológicos, a favor del proceso educativo, para alcanzar a diversos segmentos de la población con metodologías que faciliten la formación de competencias y fomenten hábitos financieros saludables.

El curso de Finanzas Personales comprende los módulos siguientes:

1. Funciones de la Superintendencia de Bancos;
2. Planificación financiera;
3. Importancia y mecanismos del ahorro;
4. Manejo responsable del crédito;
5. Medios de pago; y,
6. La importancia del seguro.

Para facilitar el aprendizaje, este curso se diseñó con el enfoque de “cápsulas” y fue estructurado por personal técnico del ente supervisor y expertos en *E-Learning*. Está dirigido a usuarios y potenciales usuarios del sistema financiero supervisado, quienes podrán acceder desde cualquier dispositivo con acceso a internet, a realizar el curso de manera gratuita y autodirigida, es decir, según su ritmo de aprendizaje.

Otra iniciativa del Programa de Educación Financiera de la Superintendencia de Bancos, es la campaña “Mil Consejos para Cuidar tus Finanzas”, creada para divulgarse a través de las redes sociales, reconocidas por su amplio y creciente alcance, bajo la técnica de *storytelling*. Esta técnica, consiste en crear una historia para enlazar al público objetivo con un relato. Se trata de la

**Familia Móneda**, cuyos integrantes son ficticios pero representativos de las distintas etapas del ciclo de la vida financiera de la población urbana guatemalteca.

Además, en una campaña social como esta se pretende influir de manera positiva en el comportamiento de la audiencia; en ese sentido, el nombre de la campaña busca sensibilizar a las personas sobre las diversas formas de adoptar hábitos financieros saludables y aplicarlos en su toma de decisiones.

De esa manera, la campaña vincula aspectos cognitivos (conceptos y definiciones financieras) con aspectos emocionales y actitudinales involucrados en la toma de decisiones, para cerrar la brecha entre conocimiento y conductas financieras en temas como el ahorro, el consumo inteligente, el manejo responsable del crédito y la importancia del seguro. Asimismo, se incluyen aspectos como los valores morales intrínsecos en los hábitos financieros como prudencia, responsabilidad, previsión, entre otros.

A manera de conclusión, se puede decir que la era digital presenta una oportunidad para la educación financiera, ya que permite llegar al público a través de los canales a los cuales ya accede de forma incremental; sin embargo, no se debe perder de vista que los resultados de los procesos educativos se obtienen a largo plazo.



Se vislumbra que el futuro de la educación financiera propende con la extensión de la creación de plataformas de aprendizaje *E-Learning* y el desarrollo de aplicaciones para dispositivos móviles (APP), en las cuales se utilice con intensidad los conceptos de *gamificación* y *edutainment* como estrategias para educar y entretener de manera simultánea.

No obstante lo anterior y si bien es cierto la era digital supone un incremento en el alcance de los servicios financieros a la población, en las estrategias de educación e inclusión financiera se debe considerar la gestión del riesgo y la educación digital de los usuarios o beneficiarios de estos programas, quienes se ven expuestos a riesgos inherentes al uso

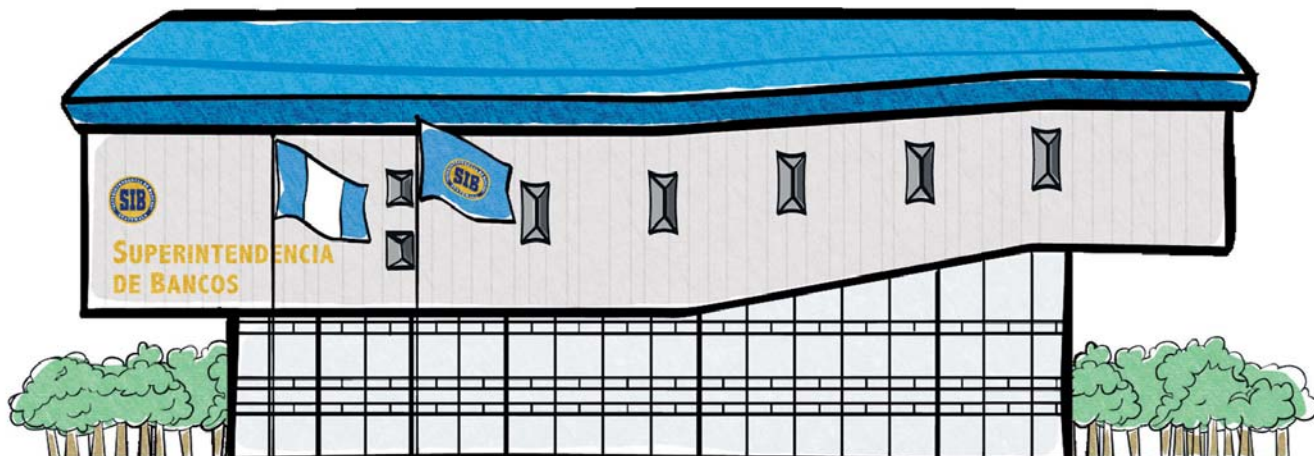
de la tecnología (fraudes u otros) así como sesgos cognitivos, la falta de interacción con otra persona que le brinde información sobre el producto o servicio a contratar, e incluso la formación de otras competencias como las de comprensión lectora y habilidad matemática.

Por ello, para optimizar la educación financiera en la era digital, es importante combinar el acceso y uso de las TIC con la facilitación de herramientas para la formación de la autonomía del usuario, lo que conlleva a un cambio del paradigma protección del consumidor por el de empoderamiento, en el cual se vinculen protección, educación y las TIC, para la formación ciudadana digital y financiera.



**Dayana Arlett Aceituno Noriega de Jensen**

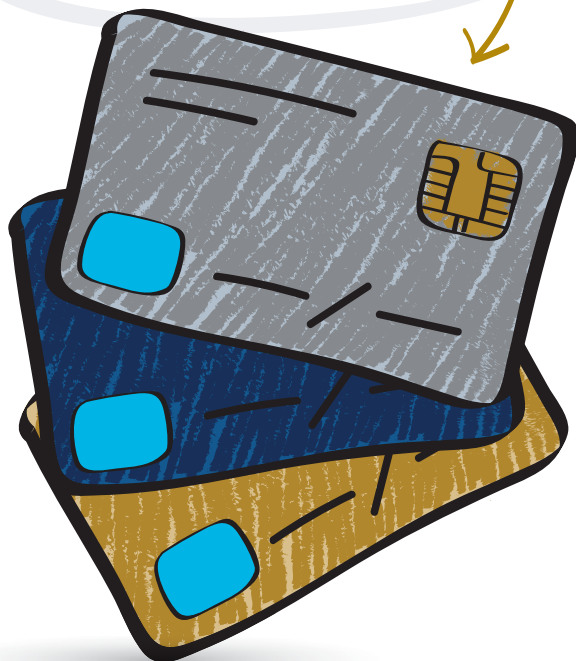
\*Doctora en Educación, Máster en Dirección del Marketing y licenciada en Comercio Internacional, títulos otorgados por la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala. Posee experiencia en proyectos de cooperación para el desarrollo, promoción del comercio exterior y campañas sociales, entre otros. Es Coordinadora del Programa de Educación Financiera del Centro de Estudios y Desarrollo Especializado (CEDE), Departamento de Recursos Humanos de la Superintendencia de Bancos.



## LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS LE RECOMIENDA HACER USO ADECUADO DE SU TARJETA DE CRÉDITO.

La tarjeta de crédito es un medio de pago, que permite utilizar una línea de crédito otorgada por un emisor.

No es dinero extra, es un préstamo que se debe pagar en el tiempo y condiciones pactadas.



### Beneficios:

- ✓ Representa una oportunidad de financiamiento, si se da un uso adecuado.
- ✓ Puede financiar su compra por el plazo establecido en el contrato, sin el pago de intereses y recargos.
- ✓ Es recibida en la mayoría de los establecimientos comerciales.

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

- ✓ Utilícela para facilitar los pagos, dentro de su presupuesto.
- ✓ Revise sus estados de cuenta y verifique consumos, retiros y pagos realizados.
- ✓ Cubra puntualmente los pagos y procure pagar el total del crédito, para evitar intereses y otros cargos que apliquen.
- ✓ Tenga a mano los números de teléfono del emisor de la tarjeta, para realizar consultas, reportar extravío o robo de la misma.



Superintendencia de Bancos  
Guatemala, C. A.



SIB Guatemala



@sib\_guatemala



SuperBancosGuatemala



sib\_guatemala



Superintendencia de Bancos (SIB)

Visite:

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

