

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA LA PREVENCIÓN Y
ERRADICACIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS EN UNA
COMPAÑÍA DE SEGUROS**

TESIS

**PRESENTADA A LA HONORABLE JUNTA DIRECTIVA
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

POR

LOURDES ALEJANDRA AVALOS LÓPEZ

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADA

Guatemala, mayo de 2008

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA

Decano:	Lic. José Rolando Secaida Morales
Secretario:	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero:	Lic. MSc. Albaro Joel Girón Barahona
Vocal Segundo:	Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero
Vocal Tercero:	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
Vocal Cuarto:	S.B. Roselyn Janette Salgado Ico
Vocal Quinto:	P.C. José Abraham González Lemus

EXONERADA DEL EXAMEN DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS

Exonerado de áreas prácticas según artículo 15º. del REGLAMENTO PARA LA EVALUACIÓN FINAL DE EXÁMENES DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS Y EXAMEN PRIVADO DE TESIS, en Acta 36-2006 de la sesión celebrada por Junta Directiva el 10 de octubre de 2006 en punto séptimo, inciso 7.9, Exoneración de Áreas Prácticas.

PROFESIONALES QUE REALIZARON
EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente:	Lic. MSc. Albaro Joel Girón Barahona
Examinador:	Lic. Jorge Luis Reyna Pineda
Examinador:	Lic. Erick Roberto Flores López

Guatemala, enero de 2008

Licenciado

José Rolando Secaída Morales

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas

Universidad de San Carlos de Guatemala

Su despacho.

Señor Decano:

De conformidad con la designación que me fue otorgada el 28 de febrero de 2007, según referencia DIC. AUD. 61-2007, procedí a asesorar a la estudiante **Lourdes Alejandra Avalos López**, con carné estudiantil número 2001-15350, durante la investigación para la elaboración de su tesis titulada: **“CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS EN UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS”**; en relación con lo anterior le informo lo siguiente:

He revisado el trabajo en mención y considero que el mismo satisface los objetivos propuestos de su designación.

Se respetó la forma y contenido que el estudiante realizó, pero se le trasladaron sugerencias relacionadas con el tema, que fueron aceptadas e incluidas en el trabajo.

Con base a lo anterior, recomiendo que se acepte el trabajo en mención para sustentar el Examen Privado de Tesis, previo a optar al título de Contador Público y Auditor en el grado académico de Licenciado.

Atentamente,

“Id y Enseñad a Todos”


Lic. David Alberto González Bautista

Contador Público y Auditor

Colegiado No. 8,119





FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS

Edificio "S-8"
Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,
VEINTIOCHO DE ABRIL DE DOS MIL OCHO.**

Con base en el Punto SEXTO, inciso 6.9, Subinciso 6.9.1 del Acta 8-2008 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 17 de abril de 2008, se conoció el Acta AUDITORIA 22-2008 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 26 de febrero de 2008 y el trabajo de Tesis denominado: "CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS EN UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS", que para su graduación profesional presentó la estudiante LOURDES ALEJANDRA AVALOS LOPEZ, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO



LIC. JOSE HOLLANDO SECAIDA MORALES
DECANO



Smp.


REVISADO

DEDICATORIA

A DIOS: Por sus bendiciones, gracias a él he logrado este triunfo.

A MIS PADRES: Carlos Obdulio Avalos Escalante y
Gloria Elizabeth López Ortiz de Avalos
Quienes me han brindado su apoyo y su amor,
todo el tiempo, con ellos comparto este triunfo.

A MIS HERMANAS: Leticia Elizabeth, Karla Maricela y Kelly Nathaly
Por su cariño y apoyo fraternal, siempre las
tengo en mi mente y mi corazón.

A MIS AMIGOS Y AMIGAS: Que siempre me acompañaron a lo largo de mi
carrera.

A MIS CATEDRÁTICOS: Por su enseñanza y dedicación.

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: Centro del
saber, que me ha instruido para esta carrera.

Y A USTED CON APRECIO.

ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN.....	i
CAPÍTULO I	
GENERALIDADES DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS Y PÓLIZAS DE SEGUROS	
1.1 HISTORIA DEL SEGURO.....	1
1.2 DEFINICIONES.....	4
1.2.1 SEGURO.....	4
1.2.1.1 Tipos de seguro.....	4
1.2.2 PRIMA.....	5
1.2.2.1 Características de la prima.....	6
1.2.2.2 Factores determinantes de la prima.....	7
1.2.2.3 Componentes de la prima.....	7
1.2.3 OBLIGACIÓN CONDICIONAL.....	9
1.2.4 SINIESTRO.....	9
1.2.4.1 Deberes del tomador.....	10
1.2.4.2 Deberes del asegurador.....	10
1.3 MARCO LEGAL DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS.....	11
1.3.1 PRINCIPALES DISPOSICIONES RELACIONADAS CON LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS.....	11
1.3.1.1 Para la Constitución y Organización de las compañías de seguros.....	11
1.3.1.2 Para Inversiones y Control de las empresas de seguros y fianzas.....	12
1.3.1.3 Principales disposiciones del Código de Comercio relacionadas con seguros y reaseguros.....	13
1.3.1.4 Disposiciones sobre contratos de seguros, seguros de vida y seguros contra daños.....	14
1.4 CONTRATO DE SEGUROS.....	15
1.4.1 CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO DE SEGUROS.....	15

1.4.2	PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL CONTRATO	16
1.4.3	ELEMENTOS DEL CONTRATO	17
1.4.4	ELEMENTOS FORMALES DEL CONTRATO DE SEGUROS Y LA PÓLIZA .	18
1.4.4.1	Solicitud.....	18
1.4.4.2	Cotización	18
1.4.4.3	Declaración directa del riesgo	19
1.4.4.4	Póliza.....	19
1.5	PÓLIZAS DE SEGUROS	19
1.5.1	DEFINICIÓN DE PÓLIZA DE SEGURO	20
1.5.2	PARTES DE LA PÓLIZA.....	20
1.5.2.1	Condiciones generales.....	21
1.5.2.2	Condiciones particulares	21
1.5.2.3	Condiciones especiales.....	21
1.5.2.4	Apéndices o suplementos	21
1.5.3	CLASES DE PÓLIZAS	22
1.5.4	CLASIFICACIÓN DE LOS SEGUROS.....	22
1.5.4.1	Seguro de Daños Materiales.....	23
1.5.4.2	Seguros de Ingeniería	26
1.5.4.3	Seguros Combinados de Multi-riesgos.....	27
1.5.4.4	Seguro de Riesgos Patrimoniales	27
1.5.4.5	Seguro de Personas.....	29
1.6	MERCADO DE SEGUROS	31
1.6.1	FIGURAS QUE INTERVIENEN EN EL MERCADO DE SEGUROS	31
1.6.2	CLASES DE ASEGURADORAS	31
1.6.3	ESQUEMA DE MERCADO	33
1.6.4	CANALES DE DISTRIBUCIÓN.....	33
1.6.4.1	Agentes dependientes e independientes	34
1.6.4.2	Corredores	36
1.6.4.3	Marco Legal al que están sujetos los agentes colocadores de pólizas	36

CAPÍTULO II
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO EN LOS DEPARTAMENTOS DE
RECURSOS HUMANOS Y COMERCIAL

2.1	DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.....	40
2.1.1	CONCEPTOS Y OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO	40
2.1.2	FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	42
2.1.3	ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	42
2.1.4	ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	43
2.1.4.1	Control en los Sistemas de Información.....	45
2.1.4.2	Información y Comunicación	46
2.1.4.3	Monitoreo o Supervisión y Seguimiento del Sistema de Control en el departamento de Recursos Humanos.....	47
2.2	DEPARTAMENTO COMERCIAL	48
2.2.1	CONCEPTOS Y OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO COMERCIAL O DEPARTAMENTO COMERCIAL O DE VENTAS.....	49
2.2.2	FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO COMERCIAL	50
2.2.3	ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO COMERCIAL.....	50
2.2.4	ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO	51
2.2.4.1	Control en los Sistemas de Información.....	51
2.2.4.2	Información y Comunicación	52
2.2.4.3	Monitoreo o Supervisión y Seguimiento del Sistema de Control.....	53

CAPÍTULO III
EL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS EN UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS

3.1	GENERALIDADES SOBRE LAVADO DE DINERO.....	55
3.1.1	ANTECEDENTES DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS.....	55
3.1.2	DEFINICIONES.....	58

3.1.2.1	Definición de Lavado de Dinero	59
3.1.2.2	Objetivos de los Lavadores de Dinero.....	60
3.1.2.3	Características del Lavado de Dinero	60
3.1.3	NORMATIVA GUATEMALTECA CONTRA EL LAVADO DE DINERO	60
3.1.3.1	Decreto 67-2001 del Congreso de la República, Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.....	61
3.1.3.2	Acuerdo Gubernativo número 118-2002 del Presidente de la República, Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.	61
3.1.4	MECANISMOS, ETAPAS Y MÉTODOS DEL LAVADO DE DINERO	61
3.1.4.1	Mecanismos del Lavado de Dinero	62
3.1.4.2	Etapas del Lavado de Dinero	63
3.1.4.3	Métodos del Lavado de Dinero	65
3.1.5	TÉCNICAS UTILIZADAS PARA EL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS	65
3.1.6	INSTRUMENTOS UTILIZADOS PARA EL LAVADO DE DINERO	67
3.2	EL LAVADO DE DINERO EN EL SISTEMA ASEGURADOR.....	68
3.2.1	LAVADO DE DINERO EN EL PROCESO DE SUSCRIPCIÓN DE UNA PÓLIZA	69
3.2.2	LAVADO DE DINERO EN EL PROCESO DE PAGO DE RECLAMOS	70
3.2.3	LAVADO DE DINERO EN PAGOS, COBROS Y ÁREAS AFINES	71
3.2.4	SEÑALES DE ALERTA INDICATIVAS PARA LA DETECCIÓN DE TRANSACCIONES INUSUALES	71
3.2.4.1	Señales de Alerta Frente a la Entidad y Perfil del Cliente.....	72
3.2.4.2	Señales de Alerta Frente a la Operación del Cliente.....	72
3.2.4.3	Señales de Alerta Frente a las Actividades del Intermediario	73
3.2.4.4	Señales de Alerta Frente a las Actividades de los Funcionarios y Empleados	74
3.3	SISTEMAS DE CONTROL PARA MINIMIZAR EL RIESGO	74
3.3.1	SISTEMAS DE CONTROL FRENTE A LA IDENTIDAD Y PERFIL DE CLIENTES, USUFRUCTUARIOS Y BENEFICIARIOS	76
3.3.2	SISTEMAS DE CONTROL FRENTE A LA OPERACIÓN DEL CLIENTE, USUFRUCTUARIO Y/O BENEFICIARIO.....	77

3.3.3	SISTEMAS DE CONTROL FRENTE A LAS ACTIVIDADES DEL INTERMEDIARIO.....	77
3.3.4	SISTEMAS DE CONTROL FRENTE A LAS ACTIVIDADES DE LOS FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS	78
3.4	COMUNICACIÓN DE TRANSACCIONES SOSPECHOSAS O INUSUALES..	79
3.5	EJEMPLOS DE LAVADO DE DINERO CON INCIDENCIA EN LOS SEGUROS	83
3.6	PREVENCIÓN PARA EL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO.....	85
3.6.1	NORMATIVA GUATEMALTECA PARA LA PREVENCIÓN Y REPRESIÓN DEL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO	87
3.6.2	PERSONAS OBLIGADAS.....	88
3.6.3	CARACTERÍSTICAS DEL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO CONTRA EL LAVADO DE DINERO EN UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS	88
3.7	ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN Y CONTROL EN UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS PARA LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO.....	89

CAPÍTULO IV

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO EN LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS EN UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS

4.1	DISEÑO DE UN MANUAL DE POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS PARA LA PREVENCIÓN Y LA ERRADICACIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO, EN UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS	91
4.2	CONTROL EFECTIVO DE LA APLICACIÓN DEL MANUAL DE POLÍTICAS PARA LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL LAVADO DE DINERO Y	

FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UNA JEFATURA DE SUPERVISIÓN INTERNA	93
--	----

CAPÍTULO V
CASO PRÁCTICO

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS EN UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS

5.1	APLICACIÓN DEL MANUAL DE POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS PARA LA PREVENCIÓN Y LA ERRADICACIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS EN UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.....	95
5.1.1	ENUNCIADO DEL CASO.....	95
5.1.2	DISPOSICIONES DISCIPLINARIAS A APLICAR EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.....	97
5.2	EJEMPLO DE UN INFORME DE LA JEFATURA DE SUPERVISIÓN INTERNA SEGÚN LA GUÍA DE PRINCIPIOS	108

CONCLUSIONES.....	iv
-------------------	----

RECOMENDACIONES.....	vii
----------------------	-----

BIBLIOGRAFÍA.....	ix
-------------------	----

ANEXOS

INTRODUCCIÓN

Actualmente, los delincuentes están en la búsqueda de mecanismos para ocultar el origen ilícito de los fondos que poseen y el sector de aseguradoras es tan vulnerable como los demás sectores del sistema financiero, de un posible blanco para los que necesitan lavar dinero u otros activos.

Las aseguradoras con o sin su consentimiento pueden verse involucradas en problemas jurídicos por actividades de lavado de dinero, estos problemas pueden surgir por demandas judiciales, fallos en contra, o bien, contratos que alteran o perjudican las operaciones o la situación de una aseguradora. Así mismo, el lavado de dinero en una compañía de seguros aumenta el riesgo de reputación de la compañía, pues los comentarios negativos, verídicos o no, sobre las prácticas comerciales de las aseguradoras pueden provocar pérdidas de confianza en la integridad de las instituciones.

Cuando surge una actividad inusual dentro de una compañía de seguros surgen riesgos en las operaciones, ya que las fallas en los sistemas, procedimientos internos y de control dan lugar a tales actividades y esto puede traer consigo pérdidas financieras.

Por tal razón, las aseguradoras deben adoptar medidas adecuadas para disminuir la perpetración de una actividad inusual o sospechosa, aumentar sus procedimientos de control o reforzar los existentes, máxime en el departamento de recursos humanos y el departamento comercial, los cuales son los más propensos de incurrir en una actividad inusual o sospechosa, por tal razón en este trabajo se enmarca en éstos dos departamentos para reforzar los controles existentes y prevenir el lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

Por lo anterior, uno de los objetivos principales de esta tesis es dar a conocer la importancia que tiene el uso de procedimientos de control interno para la prevención y erradicación del lavado de dinero u otros activos en las compañías de seguros, por lo

que el tema: “CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS EN UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS”, se desarrolló de tal forma que las personas interesadas conozcan los aspectos relacionados con el lavado de dinero y la forma de prevenirlo.

El presente trabajo se realizó buscando abarcar los incisos considerados de importancia que tienen relación con el tema, como se mencionó anteriormente, estos temas se encuentran enfocados en los departamentos de Recursos Humanos y Comercial de una compañía de seguros, ya que tales departamentos se consideran como los principales para denotar actividades inusuales o sospechosas. Por lo que, este trabajo se presenta de la siguiente manera:

En el Capítulo I se desarrollan las generalidades de las compañías de seguros y pólizas de seguros incluyendo: aspectos históricos del seguro, las definiciones principales como seguro, prima, siniestro, marco legal de las compañías de seguros, la definición de contratos de seguros, sus características y elementos, pólizas de seguros y los diferentes tipos de pólizas existentes en Guatemala, figuras que intervienen en el mercado de seguros.

En el Capítulo II se aborda el tema Control Interno Administrativo en los departamentos de Recursos Humanos y Comercial, en donde se indican los conceptos de departamento de recursos humanos y departamento comercial, sus objetivos, sus funciones, su organización, así como las actividades de Control Interno de cada uno de los departamentos en mención.

Dentro del Capítulo III se enuncian las generalidades sobre el lavado de dinero u otros activos, el lavado de dinero en el sistema asegurador, sistemas de control para minimizar el riesgo en una compañía de seguros, responsabilidad de comunicación de actividades sospechosas, así también se presentan dos ejemplos de lavado de dinero con incidencias en seguros. Dentro de éste capítulo también se presenta algunos

conceptos generales sobre el financiamiento del terrorismo en las compañías de seguros.

La confirmación de la hipótesis planteada en el plan de investigación se demuestra en capítulo IV, en el cual se exponen los procedimientos de control interno administrativo en la prevención y erradicación del lavado de dinero u otros activos en las compañías de seguros, mediante la elaboración de un manual de políticas administrativas. Así mismo en este capítulo se incorpora una Guía de principios para la creación de una Jefatura de Supervisión Interna, para un control efectivo de la aplicación del manual de políticas para la prevención y erradicación del lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo.

Finalmente en el Capítulo V se presenta un caso práctico hipotético en el cual se aplica el Manual de políticas administrativas para la prevención y erradicación del lavado de dinero u otros activos en una compañía de seguros, en el departamento de recursos humanos y otro hipotético caso en el que se presenta un ejemplo de un informe de la jefatura de supervisión interna según la guía de principios expresa en el capítulo cuarto de este trabajo de tesis.

Como parte final se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación, la bibliografía consultada para la elaboración de esta tesis; así como, los anexos pertinentes.

Es importante mencionar que para la realización del presente trabajo se aplicó el método científico en sus tres fases básicas, indagatoria en la recolección de material bibliográfico para la investigación documental, en la fase demostrativa para validar la información obtenida y la fase expositiva en la cual se obtiene el resultado de la investigación. Además, se utilizó el método analítico-sintético, así como las técnicas de lectura, fichaje, la observación y análisis de la información con el fin de apoyar al método científico, ya que utilizados estos métodos y técnicas en conjunto, proporcionaron las bases para la comprobación y confirmación de la hipótesis.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS Y PÓLIZAS DE SEGUROS

Una aseguradora es una: "Sociedad mercantil autorizada legalmente para operar seguros, que asume los riesgos especificados en el contrato de seguro contra el pago de primas. Ésta se encarga de pagar los perjuicios causados por la realización de un riesgo." (18:113)

Las Compañías de Seguros son empresas que se dedican a realizar acuerdos contractuales, para que el asegurador (sociedad mercantil autorizada legalmente para operar seguros) compense al asegurado (persona autorizada en la traslación de los riesgos) por la pérdida debida a un acontecimiento fortuito.

1.1 HISTORIA DEL SEGURO

Existen varias teorías sobre el origen del seguro, es por ello que algunos de los historiadores resumen la evolución del seguro en tres etapas de la siguiente manera:

Dentro de la **Primer Etapa**, llamada también Pre-historia del Seguro abarca desde los orígenes del ser humano hasta el siglo IV. Algunos autores hacen referencia a los siguientes hechos y fechas: El Código Hammurabi de Babilonia escrito entre los años 1955 y 1912 antes de J.C. y descubierto hasta el siglo XIX, por J. J. Morgan en Susa, Mesopotamia, dice que ya existían organizaciones de socorro mutuo, que preveían indemnizaciones por accidentes de trabajo, para cubrir a sus trabajadores.

Así mismo El Talmud de Babilonia, ofrecía seguros que efectuaban los hebreos, tales como la reposición de un burro por otro, cuando éste muriera sin negligencia o culpa del propietario y se le entregaba otro por cuenta de todos. La reparación del daño debía ser siempre en especie y nunca en dinero. Los antiguos hebreos practicaban estas operaciones que son de hecho un principio de seguro, por sus fundamentos, que cubrían riesgos comunes a cargo de la comunidad y que servían para el pago del daño sin constituir fuente de enriquecimiento.

En el Derecho Indú, Aparece que en la India, estaban obligados todos los familiares a sostener al que quedara incapacitado por un accidente de viaje, bajo las normas de un interés del 10%, si viajaba por la selva o en despoblado y de un interés del 20%, si el viaje lo hacía por mar.

Algunos historiadores indican que en Egipto existían los legados cooperativos para ayudar a las familias por la muerte de algún miembro que fuera del clan religioso. Así también en Grecia, se legisló sobre la "avería común" y sobre el "seguro mutuo". En el derecho griego ya existía la "echazón" como tipo de "avería común".

En Roma habían dado validez a las estipulaciones "cum moriar" como contratos sobre la "vida", con cierta similitud al seguro en que "el dinero se pagaba a los herederos al fallecer el titular". El Seguro de accidentes indemnizaba en dinero los gastos de enfermedad, los daños que causara la cesación del trabajo, pero no se cubrían ni las cicatrices ni las deformidades que resultaran de un accidente, además los esclavos no eran elegibles para esta clase de seguro.

En Alemania, Francia, Dinamarca y en otros países de Europa se crearon las Guildes o Gildes, generalmente de tipo social, para ayudas y socorros. Hasta después del siglo XI, la guilda tomó el carácter de profesional en Alemania, Francia e Inglaterra, organizando y regulando el trabajo en ellas, aunque su máximo desarrollo fue entre los siglos del XIII al XIV, cuyos auxilios económicos comprendían: Alimentación de los viejos cofrades, gastos de inhumación, ayuda económica para evitar que un miembro de la Guilda quedara en la miseria, cuando fuera víctima de un siniestro, siempre que dicho siniestro fuera de carácter fortuito y accidental sin la intervención de la víctima, es decir que ya se calificó "el riesgo moral".

En la **Segunda Etapa** se da el Desarrollo y Formación del Seguro: a partir del siglo XIV hasta el siglo XVII, así: En Italia hasta el siglo XVI aparecen y entran a funcionar los seguros de "riesgos marítimos", en Florencia, Italia según los Estatutos del Arte de Calimala del año 1301, el duque de Génova en 1309 emite un decreto en donde se usa

por primera vez la palabra "asseguramentum" que es un concepto en que se basa el seguro.

Entre los años de 1318 a 1320 en Florencia, Italia en los libros de la casa comercial de Francesco Del Bene y Compañía, aparecen ya asentados los gastos hechos en Niza, Francia que indican dos actas que se hicieron para la seguridad de los mencionados fardos. En 1347, aparece el "primer contrato de seguro marítimo" y en 1730, en Génova, Italia parece que se reparten entre varios aseguradores un seguro, dando así paso a lo que se puede tomar como un "Coaseguro y/o Reaseguro", no se sabe como fue manejado si como reaseguro o como coaseguro.

En Génova en el año 1385, aparece la "primera póliza", extendida y escrita en italiano y no en latín, como era lo usual en las actas notariales y en 1393 un sólo notario recibió en un mes 80 contratos de seguros marítimos, para dejarlos asentados y legalizados en su protocolo. En 1424 una sociedad mercantil suscribió toda clase de seguros bajo el lema "Tam in mari quan in terra" que significa, "tanto en el mar como en la tierra" o sea una combinación de seguro marítimo y terrestre. En 1434, una ley genovesa equipara a los banqueros con los aseguradores reunidos en compañías aseguradoras, desde el punto de vista jurídico.

En Inglaterra se afirma que la póliza de seguro más antigua data del año 1547, y aparece emitida en italiano y no en inglés. En 1601, es creada en Inglaterra la Corte o Tribunal de Seguros, para solucionar cualquier problema que surgiera entre asegurado y asegurador.

La Tercera Etapa se sitúa a finales del siglo XVIII, hasta nuestros días. Se puede decir que es en esta época, en la que el seguro adquiere su verdadero desarrollo, principalmente en el siglo XX, con la creación de empresas grandes empresas aseguradoras y reaseguradoras en el mundo, sobre bases legislativas altamente técnicas y científicas, usando los elementos y conceptos más modernos conforme se les fue descubriendo, tales como la ley de los grandes números, el cálculo de

probabilidades, las tablas de mortalidad, los cálculos actuariales, etc. Se ha llegado a tal grado de desarrollo, que hubo necesidad de la creación de oficinas fiscalizadoras gubernamentales.

En Guatemala, aunque no se conoce con certeza como se desarrolló este sistema, sin embargo, se puede decir que la actividad aseguradora nace en el siglo XX, con la creación de algunas agencias de seguros, así: en los años 1930 a 1945 el seguro existía en el mercado, pero sólo había compañías extranjeras con oficinas representativas que atendían las necesidades de los habitantes del país. En 1945 aparece la primera compañía nacional de Seguros. Posteriormente se crearon sociedades anónimas dedicadas a esta actividad. Actualmente en Guatemala, existen diecisiete compañías de Seguros, de las cuales, el ente encargado de la vigilancia e inspección de éstas compañías aseguradoras es la Superintendencia de Bancos. Estas oficinas vigilan el comportamiento y el fiel cumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos de seguro. La representación empresarial la ejerce la Asociación Guatemalteca de Instituciones de Seguros AGIS.

1.2 DEFINICIONES

Para comenzar a conocer el mundo del seguro, es necesario que se definan algunos de los términos que más se utilizan y con ello poder asimilar con mayor facilidad el contenido de este tema.

1.2.1 SEGURO

“Se denomina seguro a un acuerdo mediante el cual a cambio de una prima el asegurador se compromete a indemnizar al asegurado, por la pérdida que sufra debido a la ocurrencia de un riesgo asegurado.”(18:6)

1.2.1.1 Tipos de Seguro

Los seguros pueden dividirse, por el riesgo que los genera, en:

- **Seguros de personas:** Son aquellos que cubren todos los riesgos que pueden afectar la existencia, integridad física o salud del asegurado.
- **Seguros de daños:** Cubre los riesgos de daños materiales que afectan o amenazan a las cosas de las personas.
- **Seguros patrimoniales o abstractos:** Los riesgos patrimoniales son aquellos que amenazan el patrimonio de una persona física o jurídica, ya que pueden reducir el patrimonio de la persona afectada, por constituir una pérdida al dejar de obtener una ganancia esperada u obligar al pago de una cantidad.

Por su carácter, también los seguros pueden clasificarse en:

- **Seguros Privados:** Tienen su origen en la iniciativa privada y se fundamentan en un contrato (póliza).
- **Seguros Sociales:** Tienen su origen en la iniciativa del Estado. El asegurador, en este caso el Estado, no tiene ánimo de lucro.

1.2.2 PRIMA

“La prima o precio del seguro es la contraprestación que ha de satisfacer el tomador del seguro a la entidad aseguradora, para que ésta asuma las eventuales consecuencias económicamente desfavorables del acaecimiento de los riesgos objeto de seguro.”(1:22)

Es la cantidad acordada entre la aseguradora y el asegurado, que deberá hacer efectiva en la fecha y por el importe que se deriva de lo establecido en la carátula de la póliza.

El no pago de la prima por parte del asegurado, hace que el asegurador quede libre de cualquier obligación nacida del contrato, es decir que se libere del pago de un siniestro, si el cliente no ha pagado.

1.2.2.1 Características de la Prima

La prima posee unas características específicas que la diferencian del precio pagado en la adquisición de otros bienes o servicios.

A continuación se presentan tres tipos de características para la prima, que son: tiempo, forma y lugar de pago.

- **Tiempo de pago:**

De acuerdo al Art. 892 del Código de Comercio, que dice: “La prima deberá pagarse en el momento de la celebración del contrato, por lo que se refiere al primer período del seguro, salvo pacto contrario”;

Por lo anterior, las características del tiempo de pago de la prima son: “la prima debe de pagarse por anticipado. La primera cuota de la prima es exigible una vez firmado el contrato de seguro. Las primas sucesivas deben pagarse a su vencimiento. Si no se hace efectivo el pago en el período pactado, quedan sin efecto las obligaciones del asegurador.” (1:23)

El asegurador requiere de forma anticipada las primas a fin de poder constituir un fondo para indemnizar a sus asegurados, en caso de siniestro.

- **Forma de pago:**

“La prima debe satisfacerse en dinero o un documento bancario equivalente (cheque, pagaré, etc.) siempre que sea aceptado por la entidad aseguradora. En ningún caso está permitido el abono de la prima en especie, objetos o prestación de servicios.” (18:14)

De acuerdo a la forma de pago, la prima se clasifica en: Única (Cuando el tomador paga de una sola vez la prima correspondiente al periodo contratado. Esta es típica de los seguros de vida.), Periódica (Cuando el tomador paga la prima por periodos, es decir, en unos plazos determinados, normalmente por anualidades.)

- **Lugar de pago:**

El lugar de pago normalmente se especifica en las condiciones particulares de la póliza, puede ser en oficinas del asegurador, oficina de intermediarios, etc. Si no estuviera explícito, dependerá de la legislación en cada país.

1.2.2.2 Factores Determinantes de la Prima

Para el establecimiento de la prima, las entidades de seguros emplean fundamentalmente los factores siguientes:

- Probabilidad de ocurrencia del siniestro
- Intensidad del Riesgo
- Capital Asegurado
- Duración del contrato
- Rendimientos de las Inversiones
- Gastos

1.2.2.3 Componentes de la Prima

El monto de la prima debe tener en cuenta los siguientes componentes:

- **Prima Pura**

Una aseguradora debe establecer qué monto debería cobrar a sus clientes para que cubra los siniestros que se lleguen a presentar. Este monto no debe incluir ninguno de los gastos administrativos. A este monto se le conoce como Prima Pura y se establece por medio de datos estadísticos en un análisis de probabilidades e intensidades de los riesgos que se desea cubrir.

A la probabilidad de ocurrencia del siniestro se denomina Frecuencia y al costo de los siniestros Costo Medio. La Frecuencia multiplicado por el Costo Medio es la Prima Pura.

- **Gastos de Gestión Interna**

Las aseguradoras adicionalmente incurren en gastos de administración, necesarios para mantener su actividad, por la que deberán adicionarlos a la

prima. Estos gastos comúnmente son: salarios y otros gastos de personal, alquileres, amortización de edificios, ordenadores, impresos, etc. Si a la prima pura, le sumamos los gastos de gestión interna, obtenemos la PRIMA DE INVENTARIO.

- **Gastos de Gestión Externa**

Están compuestos por los gastos de los diferentes canales de distribución. Dentro de ellos están corredores, agentes dependientes y agentes independientes. El principal componente de este gasto son las comisiones. La prima de inventario más los gastos de gestión externa nos da la PRIMA NETA O DE TARIFA.

- **Recargos**

La prima total es la prima de tarifa. A ésta se le adicionan los recargos complementarios como son: Recargo por fraccionamiento de pago, gastos de emisión, impuestos, margen de beneficio, etc.

Esquemáticamente, así:

Prima Pura = Frecuencia * Costo Medio

Prima de Inventario = Prima Pura + G. G. I (Gastos de Gestión Interna)

Prima Neta o de Tarifa = Prima Pura + G. G. I. + G. G. E. (Gastos de Gestión Externa)

Prima Comercial = Prima Neta + Recargos

En definitiva, si la empresa desea calcular la prima basada en una participación de los gastos internos y externos, asigna un porcentaje y lo multiplica para obtener la prima comercial, quedando la fórmula así:

$$\text{Prima Comercial} = \text{Prima Pura} + \text{G.G.I} * \text{PC} + \text{G.G.E} * \text{PC} + \text{Recargos}$$

La aseguradora puede obtener un mejor cálculo si establece cuales han sido o serán los gastos internos y externos específicamente de ese producto y los suma a la prima

comercial, es decir ya no sobre el total de gastos de la empresa. La prima comercial será:

$$\text{Prima Comercial} = \text{Prima Pura} + \text{G.G.I del producto} + \text{G.G.E del producto} + \text{Recargos}$$

1.2.3 OBLIGACIÓN CONDICIONAL

“Esta obligación es adquirida por el asegurador en el contrato de seguro y se refiere al carácter indemnizatorio, vigente mientras dure el contrato sobre el hecho que está amparado, es decir, es la obligación del Asegurador de pagar la contraprestación debida cuando el siniestro ocurra dentro de las condiciones consignadas en el contrato. Es una obligación condicional. El asegurado paga una prima porque recibe la promesa de una indemnización, conforme a las condiciones del contrato en caso que ocurra el suceso que ampara el seguro.

La obligación condicional está sujeta a la ocurrencia de un hecho futuro e incierto. La condición es positiva si consiste en que suceda un evento y es negativa si consiste en que no acontezca dicho evento.

Para el contrato de seguro, generalmente, la condición es positiva. Existe una excepción en los seguros de vida totales y de supervivencia, en los que el asegurador se obliga a pagar una suma determinada o determinable, si la muerte del asegurado no sobreviene dentro de un período convenido. (Condición negativa). El periodo de pago de los siniestros dependerá del tipo de seguro y de las políticas de la empresa, sin embargo oscila entre 5 días y 30 días.” (18:14,15)

1.2.4 SINIESTRO

“El siniestro es el acaecimiento del evento previsto en la póliza y que da lugar al cumplimiento de las obligaciones contraídas en el contrato por parte del asegurador. La ocurrencia del siniestro es lo que produce la indemnización, o el pago del capital pactado.” (1:27)

El siniestro es la manifestación del riesgo. Es una destrucción fortuita o pérdida importante que sufren las personas o propiedades. Debe cumplir las siguientes características para que sea indemnizable por el asegurador:

- El hecho debe estar previsto específicamente en la póliza, o dicho en otros términos que no esté excluido en la póliza.
- Las causas deben estar previstas en el contrato.
- Producirse dentro de los límites de tiempo en que la cobertura mantendrá validez.
- Ocurrir dentro de los límites geográficos estipulados por la póliza.
- Y en los seguros de cosas o daños, que el siniestro produzca un daño, que sea consecuencia directa del mismo y afecte negativamente al asegurado.

1.2.4.1 Deberes del Tomador

Al momento de contratar el seguro, el asegurado y/o tomador – beneficiario se comprometen a cumplir con los siguientes deberes:

- La Declaración del Siniestro: Dar aviso del siniestro ocurrido, antes de cinco días de haberlo conocido, salvo que se haya estipulado en la póliza un plazo más amplio.
- Información sobre el siniestro: El tomador del seguro debe facilitar al asegurador toda la información sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro.
- Pago total de la prima.
- Aminorar las consecuencias del siniestro.

1.2.4.2 Deberes del Asegurador

Pago del Siniestro: La principal obligación del asegurador es hacer efectiva la indemnización o prestación establecida en la póliza. El asegurador deberá pagar dicha indemnización en el plazo de 30 días de la declaración del siniestro.

La principal causa por la cual el asegurador se libera de su obligación de indemnizar, es cuando el siniestro haya sido causado por mala fe del asegurado.

1.3 MARCO LEGAL DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS

En Guatemala, la institución que legalmente debe normar o definir las operaciones que realizan las compañías de seguros es la Superintendencia de Bancos, según lo estipulado en la Constitución de la República en la Sección Décima "Régimen Económico y Social", artículos 132 y 133.

1.3.1 PRINCIPALES DISPOSICIONES RELACIONADAS CON LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS

A continuación se enuncian las leyes que se relacionan con las compañías de seguros:

1.3.1.1 Para la Constitución y Organización de las Compañías de Seguros

En la sociedad guatemalteca, el Decreto-Ley número 473 del Congreso de la República y sus reformas fija las normas para la constitución, intervención, disolución, liquidación y fusión de empresas de seguros, así como el Reglamento del Decreto-Ley Número 473 (Acuerdo Gubernativo del 14 de agosto de 1969).

Según el artículo 1 del Decreto Ley número 473, las compañías de seguros sólo podrán constituirse y organizarse como sociedades anónimas, conforme a las leyes del país.

En el artículo 2 del Decreto-Ley número 473, se indica las normas especiales para la constitución de las sociedades anónimas que se organicen para operar como empresas de seguros, las cuales son:

- La sociedad debe tener por objeto exclusivo el funcionamiento como empresa de seguros, reaseguros, o de ambas actividades;
- La duración de la sociedad debe ser indefinida, y su domicilio debe estar en Guatemala;

- El capital pagado de la sociedad debe estar aportado en moneda de curso legal, de conformidad con los montos que fija la presente ley;
- Las asambleas generales deben celebrarse en el lugar de su domicilio,
- Tanto la escritura constitutiva como los estatutos de la sociedad deben sujetarse a las reglas enunciadas.

1.3.1.2 Para Inversiones y Control de las Empresas de Seguros y Fianzas

El Decreto No. 854 del Congreso de la República, "Ley de Inversiones de Reservas Técnicas o Matemáticas de las Compañías de Seguros" y sus reformas, regula la forma, el tiempo y las condiciones en donde las empresas aseguradoras deben constituir las reservas y fondos obtenidos de los asegurados. Este decreto fue modificado por el Decreto número 73-90 del Congreso de la República, el cual indica cómo se constituirá la reserva de los riesgos.

Adicionalmente a los dos decretos mencionados anteriormente, el Reglamento de la Ley de Inversiones de Reservas Técnicas y Matemáticas de las empresas de seguros (Acuerdo Gubernativo No. M. de E. 22-74), complementa las disposiciones legales de la Ley de Inversiones de Reservas Técnicas y Matemáticas de las empresas de seguros, con el fin de brindar una mayor protección de los derechos de los asegurados.

A continuación se enuncian otras normas que regularizan las inversiones y control de las empresas de seguros:

- Acuerdo Gubernativo No. M. de E. 198-93 -Reglamento del Riesgo de Terremoto sobre Coberturas, Cúmulos, Reaseguro Catastrófico y Reserva Específica.
- Decreto Número 403 del Congreso de la República de Guatemala -Capítulo II. Control de Compañías de Seguros.
- Acuerdo del Ministerio de Economía del 10 de agosto de 1959 -Faculta a la Superintendencia de Bancos para fijar Límites de Retención a las Aseguradoras.

- Decreto No. 53-79 del Organismo Legislativo -Fija tasa máxima de interés sobre los préstamos que concedan las aseguradoras a sus asegurados, con garantía de sus pólizas.

1.3.1.3 Principales Disposiciones del Código de Comercio relacionadas con Seguros y Reaseguros

Al igual que todos los comerciantes, las compañías de seguros se encuentran normadas por el Código de Comercio, tal como lo define el artículo 2 que dice: **“(Comerciantes)**. Son comerciantes quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualesquiera actividades que se refieren a lo siguiente: 1o. La industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios. 2o. La intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios. 3o. La banca, seguros y fianzas. 4o. Las auxiliares de las anteriores”. Así como en el artículo 12, sobre bancos, aseguradoras y análogas, que indica que éstas compañías se regirán en cuanto a su forma, organización y funcionamiento, por lo que dispone el Código de Comercio, en lo que no contravenga con sus leyes y disposiciones especiales.

En los artículos del 669 al 673 se estipulan las disposiciones generales de las obligaciones y contratos mercantiles, tales como los contratos mediante pólizas, así como la formalidad de éstos.

Las disposiciones generales del Contrato de Seguro, se detallan en el Libro IV, Capítulo X, Sección Primera del Código de Comercio (artículos del 874 al 918), en el que se estipula lo referente al contrato de seguros, los requisitos básicos que debe reunir una póliza de seguros, se enmarcan las obligaciones de las partes (asegurador y asegurado), como es: el pago de la prima, atenuación del riesgo, aviso de siniestro. (Artículos del 892 al 905), así también se enuncian las causas para declarar la nulidad, rescisión y reducción del seguro, regulado en los artículos del 906 al 915.

El Código de Comercio, también contempla los diferentes tipos de seguros: del seguro contra daños, seguro contra incendio, seguro del transporte, del seguro agrícola y

ganadero, del seguro contra la responsabilidad civil, del seguro de automóviles y del seguro de personas (artículos del 919 al 1019).

1.3.1.4 Disposiciones sobre Contratos de Seguros, Seguros de Vida y Seguros contra Daños

Como se indica en el punto anterior, dentro del Código de Comercio, el Contrato de Seguros, Seguros de Vida y Seguros contra Daños, tienen su sección específica, regulando situaciones especiales.

Otras normas en las cuales se apoya la legislación guatemalteca en cuanto a seguros de vida y seguros contra daños son:

- Código de Derecho Internacional Privado. Los artículos 261 y 262 que contienen normas respecto del contrato de seguro en relación con el Derecho Internacional Privado.
- Decreto-Ley Número 107 Código Procesal Civil y Mercantil. El artículo No. 306, inciso 9o. Inembargabilidad de los derechos que se originen de los seguros de vida, daños y accidentes de las personas.
- Acuerdo Gubernativo del 19 de agosto de 1952. Autoriza a las compañías de seguros para que puedan incluir en sus pólizas de seguro de vida de prima uniforme, la cláusula de amortización anticipada por medio de sorteos, cuando el valor del seguro no exceda de dos mil quetzales por cada póliza.
- Acuerdo Gubernativo del 28 de marzo de 1953. Aclara conceptos del Acuerdo Gubernativo del 19 de agosto de 1952.
- Acuerdo Gubernativo del 10 de enero de 1962. Emisión de pólizas de seguro de vida con fines educacionales.
- Decreto No. 1605 de la Asamblea Legislativa de la República y sus reformas. Seguro de incendio de mercaderías.
- Decreto-Ley Número 106, Código Civil. Artículos 552 al 554 (Seguro de daños sobre la propiedad horizontal).

- Acuerdo Gubernativo M. de E. 5-79 del 4 de julio de 1979 Reglamento para la Aprobación y Control de Tarifas de Seguros del Ramo de Daños.
- Acuerdo M. de E. y M. 67-90 del 09 de abril de 1990. Establece el seguro para transporte especializado de productos derivados del petróleo, en forma obligatoria.
- Decreto 132-96 del Congreso de la República, Ley de Tránsito. Se establece la obligatoriedad del Seguro de Responsabilidad Civil.

1.4 CONTRATO DE SEGUROS

“Es el documento suscrito por una compañía de seguros en el cual se establecen las normas que han de regular la relación contractual de aseguramiento entre el asegurador y tomador, asegurado y beneficiario.” (18:10)

El Código de Comercio (Decreto 2-70 del Congreso de la República) en el artículo 874 define al Contrato de Seguros de la siguiente manera: “Por el contrato de seguro, el asegurador se obliga a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero al realizarse la eventualidad prevista en el contrato, y el asegurado o tomador del seguro, se obliga a pagar la prima correspondiente.”

Por lo anterior, se puede decir que el Contrato de Seguros consiste en una póliza que especifica los términos estipulados entre las partes, por la cual el asegurador se compromete a indemnizar al asegurado una determinada cantidad en función de la prima desembolsada.

1.4.1 CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO DE SEGUROS

El contrato de seguros debe reunir las siguientes características específicas:

- **Bilateral:** Intervienen dos partes distintas, con diferentes y recíprocas obligaciones. El tomador está obligado al pago de la prima y el asegurador está obligado a indemnizar en caso de siniestro.

- **Oneroso:** Existe un interés económico para ambas partes contratantes, representado por el precio y la prestación o indemnización.
- **Aleatorio:** Depende de un hecho futuro e incierto. Hay incertidumbre.
- **De Adhesión:** El asegurador ofrece al asegurado las condiciones del contrato, limitándose éste a aceptarlas o no.
- **Buena Fe:** El Seguro está basado en la buena fe de los contratantes y en su confianza mutua.
- **Formal:** El contrato (la póliza) ha de plasmarse por escrito para que tenga validez.
- **Único:** El hecho de que con cierta periodicidad, en cada caso determinado, se paguen las primas, no afecta a la continuidad de la existencia única e insoluble del contrato.

1.4.2 PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL CONTRATO

En el artículo 875 del Código de Comercio (Decreto 2-70 del Congreso de la República) define a las personas que intervienen en el contrato de Seguros o Póliza de Seguros, éstas son:

- **“El Asegurador:** Sociedad mercantil autorizada legalmente para operar seguros, que asume los riesgos especificados en el contrato de seguro contra el pago de primas. Ésta se encarga de pagar los perjuicios causados por la realización de un riesgo.
- **Tomador o Solicitante:** Es la persona, física o jurídica, que obrando por cuenta propia o ajena, solicita el seguro y por lo tanto, es el obligado a pagar la prima. Adicionalmente proporciona la información solicitada por el asegurador y le reporta el siniestro.
- **Asegurado:** Es la persona física o jurídica que se encuentra expuesta al riesgo, en su persona, sus bienes o su patrimonio. Es la persona interesada en la traslación de riesgos.

- **Beneficiario:** Es la persona o personas físicas o jurídicas designadas por el asegurado o tomador como titular para percibir la prestación derivada del seguro contratado. El beneficiario coincide generalmente con el asegurado, como titular del interés asegurado, salvo que se haya designado expresamente un beneficiario distinto.” (18:10,11)

1.4.3 ELEMENTOS DEL CONTRATO

Dentro de los elementos esenciales del contrato de seguros se pueden mencionar:

- **Interés Asegurable**

“Es lo que da derecho legal a asegurar y significa que el asegurado debe estar en una relación reconocida legalmente con lo que asegura, con la cual pueda sufrir una pérdida al momento de ocurrir el siniestro.” (18:11)

En Seguros de Daños, tiene interés asegurable la persona cuyo patrimonio puede verse afectado directa o indirectamente por la ocurrencia de un siniestro. Es asegurable todo interés que, además de lícito, sea susceptible de estimación ordinaria. En Seguros de Vida, el interés asegurable se da en la propia vida.

- **Riesgo Asegurable**

El Código de Comercio de Guatemala, en el artículo 875 inciso 7º. indica: “Riesgo es la eventualidad de todo caso fortuito que pueda provocar la pérdida prevista en la póliza.” El riesgo puede sufrir alteración, (agravación o reducción) lo cual genera un recargo o reducción en la prima.

- **Prima**

Como se estipula en este capítulo inciso 1.2.2 Prima, la prima es la cantidad acordada entre la aseguradora y el asegurado, que deberá hacer efectiva en la fecha y por el importe que se deriva de lo establecido en la carátula de la póliza.

- **Obligación Condicional**

“Es la obligación del asegurador de pagar la contraprestación debida cuando el siniestro ocurra dentro de las condiciones consignadas en el contrato.” (18:14)

1.4.4 ELEMENTOS FORMALES DEL CONTRATO DE SEGUROS Y LA PÓLIZA

Se definen como elementos formales del seguro los diferentes documentos que forman parte del contrato suscrito entre tomador y asegurador. Los documentos son:

- Solicitud
- Cotización
- Declaración exacta del riesgo
- Póliza

1.4.4.1 Solicitud

“La solicitud del seguro es el documento con el que se solicita la contratación de un seguro. En él se recoge la voluntad de contratar un seguro, que el futuro tomador dirige a la entidad aseguradora, y debe contener la descripción del riesgo a asegurar, con el detalle que el asegurador necesite para conocer las características y establecer, en función de las mismas, el precio y condiciones bajo las cuales puede otorgarse la garantía solicitada.” (1:12)

En otras palabras, la solicitud es el documento que realiza el tomador y/o asegurado el cual contiene una descripción del bien a asegurar, con el detalle necesario para que el asegurador conozca las características del bien asegurable y pueda establecer en función de estas características, el monto de prima a cancelar, así como las condiciones generales y particulares de la póliza.

Generalmente la solicitud de un seguro se presenta en un formato pre-impreso facilitado por la aseguradora, que contiene un cuestionario, de acuerdo al seguro que se trate, y que el tomador deberá de complementarlo y suscribir en todos sus extremos.

1.4.4.2 Cotización

“La cotización o propuesta de seguro, es el documento emitido por la entidad aseguradora con base en la solicitud que formula el asegurado, en el cual el asegurador realiza una propuesta de las condiciones en las que acepta la cobertura del riesgo propuesto.” (1:12)

Es decir, la cotización es el documento que presenta la aseguradora al tomador, la cual ha sido elaborada con base a la solicitud del seguro, la cual será aceptada o no por el contratante del seguro.

1.4.4.3 Declaración Directa del riesgo

Para establecer las condiciones jurídicas y económicas de la aceptación del riesgo y decidir incluso sobre su aceptación, la entidad aseguradora necesita basarse en el conocimiento de los datos relativos a aquél, desde el punto de vista de su naturaleza, peligrosidad y admisibilidad, partiendo de la buena fe del tomador en la declaración que haga.

Si el tomador incumple con la declaración exacta del riesgo, el asegurador podrá rescindir el contrato.

1.4.4.4 Póliza

La póliza es el documento básico del contrato de seguro, y se encuentra en función de las declaraciones realizadas en la propuesta y/o solicitud del seguro.

La póliza ha de estar firmada por la entidad aseguradora y el tomador del seguro y supone la culminación de un proceso que se inició con la solicitud y que pasa por la estimación del riesgo por la entidad aseguradora y la proposición del seguro para obtener del tomador su aceptación y su firma. Este ciclo queda totalmente completado con el pago de la prima.

1.5 PÓLIZAS DE SEGUROS

Como se menciona en el punto anterior, “la póliza es el documento básico del contrato de seguro”, por lo que esta sección se dedica a aclarar ciertas situaciones de una póliza de seguros.

1.5.1 DEFINICIÓN DE PÓLIZA DE SEGURO

“Es el conjunto de documentos que recogen las condiciones y acuerdos que componen el contrato de seguro. Es por tanto el documento probatorio de la existencia de un contrato de seguro entre dos partes, y de las condiciones y acuerdos en que se basa la relación contractual.” (1:13)

1.5.2 PARTES DE LA PÓLIZA

El Código de Comercio guatemalteco en el artículo 887 establece: “(Contenido). El asegurador estará obligado a entregar al asegurado una póliza que deberá contener:

- 1o. El lugar y fecha en que se emita.
- 2o. Los nombres y domicilios del asegurador y asegurado y la expresión, en su caso, de que el seguro se contrata por cuenta de tercero.
- 3o. La designación de la persona o de la cosa asegurada.
- 4o. La naturaleza de los riesgos cubiertos.
- 5o. El plazo de vigencia del contrato, con indicación del momento en que se inicia y de aquel en que termina.
- 6o. La suma asegurada.
- 7o. La prima o cuota del seguro y su forma de pago.
- 8o. Las condiciones generales y demás cláusulas estipuladas entre las partes.
- 9o. La firma del asegurador, la cual podrá ser autógrafa o sustituirse por su impresión o reproducción.

Los anexos y endosos deben indicar la identidad precisa de la póliza a la cual correspondan y las renovaciones, además, el período de ampliación de la vigencia del contrato original.”

Las partes que componen a una póliza de seguros son las siguientes:

- Condiciones Generales
- Condiciones Particulares
- Condiciones Especiales
- Apéndices o Suplementos

1.5.2.1 Condiciones Generales

“Las condiciones generales forman el conjunto de cláusulas que, redactadas por la entidad aseguradora, van a regir en sus futuras relaciones contractuales y que tienen como finalidad dar uniformidad a los contratos que van a realizarse en masa.” (3:15)

En otras palabras, es el conjunto de principios básicos que establece la compañía aseguradora para regular todos los contratos de seguro del mismo ramo o modalidad.

1.5.2.2 Condiciones Particulares

Las condiciones particulares conforman el documento en el que se detallan los datos particulares de cada contrato.

Reúnen los aspectos relativos al riesgo individualizado que se asegura como lo son: Nombre y dirección de las partes contratantes, designación del asegurado y beneficiario, así como, naturaleza del riesgo, suma asegurada, prima, impuestos, duración del contrato y vencimiento, entre otros.

1.5.2.3 Condiciones Especiales

En éstas, se hacen observaciones al contenido de las condiciones generales o particulares, como: deducibles, cláusula de exclusiones, cláusula de aceptación de riesgos excluidos u otras.

1.5.2.4 Apéndices o Suplementos

Son documentos que utilizan el tomador y asegurador para actualizar el contrato de seguros. Los más frecuentes son: Variaciones de las sumas aseguradas, traslado de los objetos asegurados a lugares distintos de los declarados en la póliza, modificaciones sobre agravaciones o reducciones de riesgo.

1.5.3 CLASES DE PÓLIZAS

Las compañías de seguros emiten diferentes clases de pólizas, con el fin de ofrecer a sus clientes formas de protección adecuadas a sus necesidades y que permitan una fácil administración para las partes.

El Código de Comercio guatemalteco en el artículo 889 indica: “(Clases de seguro). Las pólizas de seguro de cosas podrán ser nominativas a la orden o al portador; las de seguro de personas sólo podrán ser nominativas...”; sin embargo se pueden clasificar las pólizas de la siguiente manera:

Según la designación del titular asegurado una póliza puede ser: Nominativa, la cual garantiza o cubre a la persona en ella designada a tal efecto. A la orden, garantiza a la persona cuyo favor se emite, con la posibilidad de endoso. Al portador, garantiza a la persona que legítimamente la posee.

Según los riesgos que cubren, las pólizas pueden ser: Simples, cuando asumen un solo riesgo y Combinadas, cuando cubren varios riesgos de un mismo titular.

Según el número de personas aseguradas: Individuales, cuando existe un único asegurado o Generales, cuando son varias las personas aseguradas.

1.5.4 CLASIFICACIÓN DE LOS SEGUROS

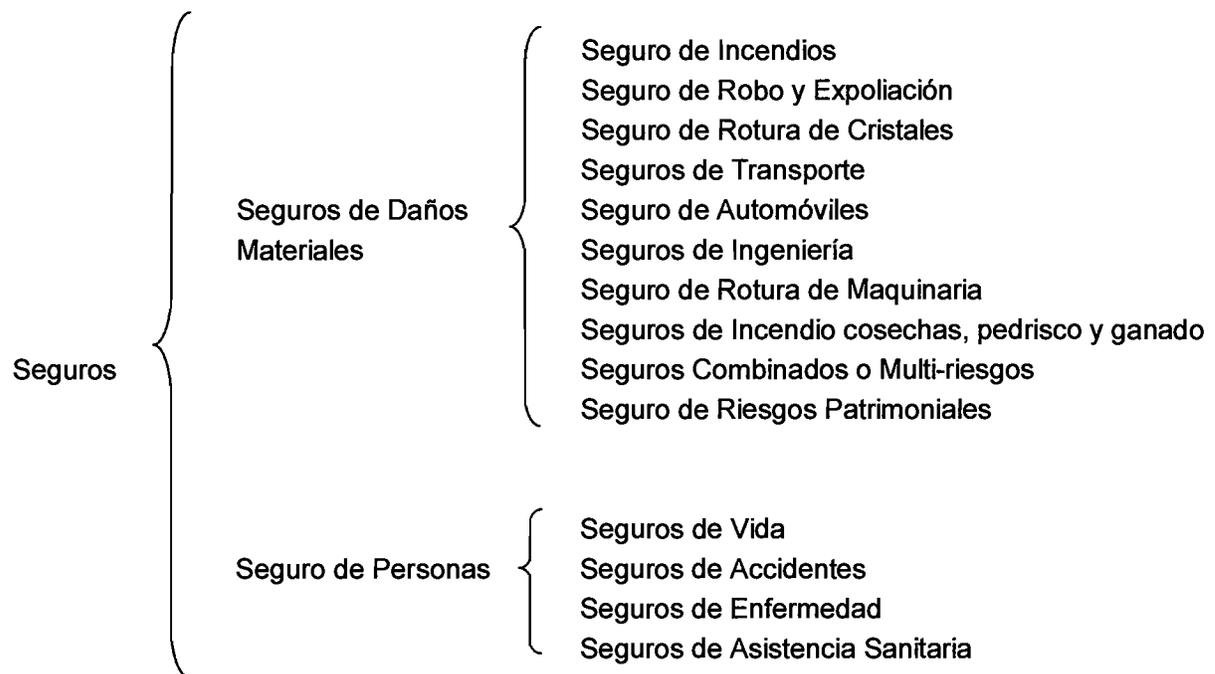
Los seguros los podemos clasificar en dos grandes ramos, así:

- Seguros de Daños y
- Seguros de Personas

Los seguros de daños, son aquellos que indemnizan al asegurado por el daño patrimonial que sufra su interés económico sobre un bien.

Los seguros de personas son aquellos que dan cobertura de los riesgos que pueden afectar a la existencia, integridad corporal o salud del asegurado.

A continuación se presenta un esquema en el que se denotan las clases de seguro:



1.5.4.1 Seguro de Daños Materiales

“Los riesgos de daños materiales afectan o amenazan a las cosas o a los animales. Los seguros que cubren o aseguran estos riesgos se denominan seguros de cosas, reales o de daños materiales.” (1:59)

Dentro de los seguros de Daños Materiales podemos mencionar:

- **Seguro de Incendio**

“Por el seguro de Incendios el asegurador se obliga (capitales asegurados) a indemnizar los daños producidos por incendio en los objetos asegurados.” (3:59)

Observaciones: En el seguro de Incendio hay que diferenciar entre contenido y edificio. En cuanto al edificio, son riesgos cubiertos las construcciones principales y accesorios con sus instalaciones fijas. Contenido: son los bienes cubiertos como el mobiliario, la maquinaria e instalaciones. Se incluyen los

bienes personales, bienes industriales y existencias (materias primas, productos en proceso de fabricación y acabados, embalajes, repuestos y accesorios).

Coberturas: El asegurador responderá no sólo de los daños materiales ocasionados por un incendio o principio de incendio de los objetos comprendidos en el seguro, sino por las medidas de salvamento y por la desaparición de los objetos asegurados que sobrevenga durante el incendio, a no ser que demuestre que se deriva de hurto o robo. (Artículo 947 del Código de Comercio)

- **Seguro de Robo y Expoliación**

Para mayor comprensión del Seguro de Robo, a continuación se describen los siguientes términos: “Robo: Delito que se comete apoderándose con ánimo de lucro de una cosa mueble ajena, empleándose violencia o intimidación sobre las personas, o fuerza en las cosas.” (11) “Expoliación: Despojar con violencia o con iniquidad.” (11)

“El seguro de robo o atraco cubre daños o pérdidas derivadas por la toma de los bienes asegurados por parte de terceros de manera violenta. Algunas empresas incluyen el robo sin violencia, pero éste debe estar expreso en las condiciones de la póliza.” (18:49)

Coberturas: En el seguro de robo, quedan incluidos los daños causados por el hecho delictivo en cualquiera de sus formas. Estas son: robo, atraco, hurto e infidelidad. La indemnización por parte del asegurador comprenderá siempre hasta el límite de las sumas aseguradas: el valor de los objetos asegurados que hayan sido sustraídos y no fueran recuperados en el plazo que se indique en el contrato de seguro, los daños de la realización del delito o su intento en cualquiera de sus formas cause en los objetos asegurados, los desperfectos o deterioros que a consecuencia de la sustracción o su intento de los objetos asegurados se produzcan en puertas, ventanas, techos o suelos de los locales asegurados.

- **Seguro de Rotura de Cristales**

“El seguro de rotura de cristales garantiza las pérdidas económicas ocasionadas por la rotura fortuita de los bienes que aparezcan detallados en la póliza.” (3:69)

Cubre la reposición de cristales por su rotura accidental, súbita e imprevista o por actos vandálicos. Cubre también el costo de instalación y la remoción de escombros. Coberturas: Las coberturas que en general se ofrecen en un seguro de rotura de cristales son: el robo o expoliación y la tentativa, objetos lanzados desde el exterior, malquerencia de terceros, choque de vehículos no propiedad del tomador o asegurado, viento, lluvia, granizo y efectos del calor o frío, vibraciones de motores u otra maquinaria producidos fuera del edificio o locales donde se encuentran los objetos asegurados.

- **Seguros de Transporte**

“El seguro ofrece protección frente a los daños que pudieran sufrir, tanto los medios de transporte (seguro de casco) como el contenido (mercadería, bienes, etc.) que transportan.” (1:72)

Observaciones: Tipos de seguro de transporte: Seguro Marítimo (Garantiza de forma general, los riesgos de navegación que puedan afectar al buque o navío transportador y a la carga transportada.) Seguro Terrestre (Por el seguro de transportes terrestres la aseguradora se obliga a indemnizar los daños materiales que puedan sufrir las mercancías transportadas, el medio utilizado u otros objetos asegurados con ocasión o consecuencia del transporte). Seguro Aéreo (Mediante un contrato de seguro de transportes aéreos, el asegurador cubre los riesgos propios de la navegación que afecten a la aeronave, mercancías y flete.)

- **Seguros de Vehículos**

“Cubre los vehículos automotores que se desplacen sobre la superficie terrestre por sus propios medios. La estructura del seguro de automóvil es: responsabilidad civil, daños al vehículo, robo, daños a los ocupantes.” (18:74)

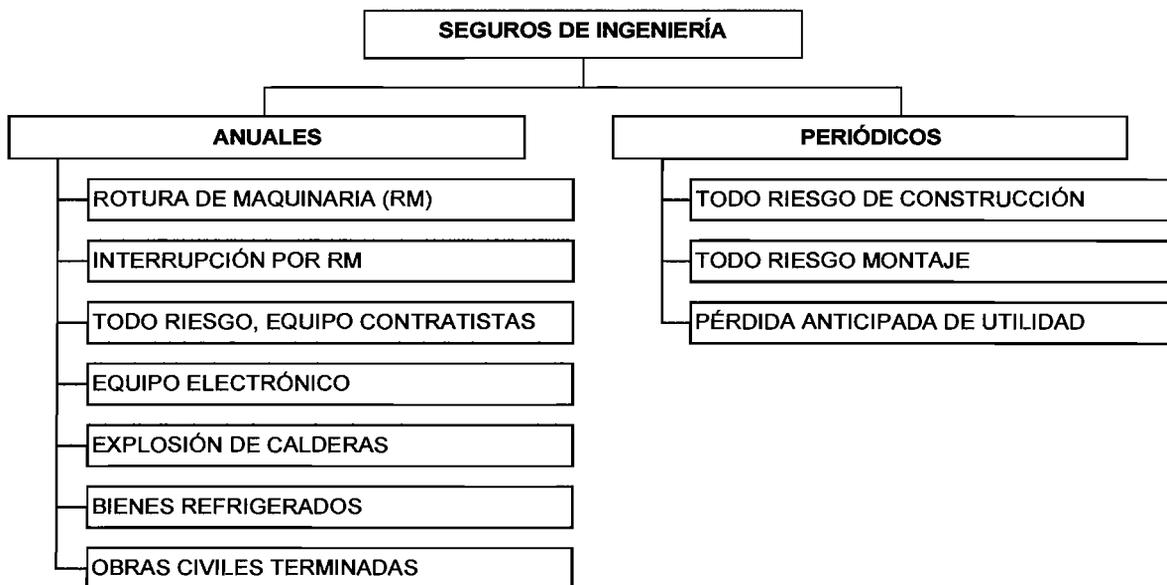
Coberturas: El seguro de automóviles es un seguro multi-riesgo por cubrir varios riesgos en un mismo seguro, por ello la estructura de la póliza está hecha en tres secciones así: Sección I: Daños propios: vuelcos y/o colisiones, otros daños (robo del vehículo); Sección II: Responsabilidad civil, daños a terceros en bienes materiales, daños a terceras personas; Sección III: Accidentes a los ocupantes, gastos de curación, muerte accidental y desmembración.

Adicionalmente, cada compañía ofrece servicios o beneficios adicionales a las anteriores como son: asistencia en el camino, asesoría legal, atención de emergencias 24 hrs. 365 días, grúa, rehabilitación automática, entre otras.

1.5.4.2 Seguros de Ingeniería

Estos seguros se conocen también como Seguros de Riesgos Técnicos. El esquema que se presenta a continuación relaciona los tipos de seguros que existen.

La diferencia entre estos dos radica en el período en que el riesgo se encuentra asegurado. Los anuales se ofrecen a bienes que ya existen y seguirán existiendo. En los periódicos, el tiempo asegurado dependerá del tiempo que dure realizar la obra.



1.5.4.3 Seguros Combinados de Multi-riesgos

“Una póliza de seguro multi-riesgo es un contrato en el que se han reunido las garantías o coberturas de distintas pólizas de los diferentes ramos tradicionales, cubriendo diversos riesgos mediante un único documento o póliza.” (1:68)

Hay que tener en cuenta que cada entidad aseguradora tiene sus propias coberturas y exclusiones, por lo que esto puede diferir muchas veces al comparar cada seguro.

Las principales pólizas multi-riesgo que las entidades aseguradoras ofrecen son: póliza combinada del hogar, póliza combinada de edificios o comunidades, póliza combinada de comercios y oficinas, póliza combinada de pequeñas y medianas empresas y la póliza de seguro voluntario de automóviles.

Las principales coberturas de un seguro multi-riesgo son: Incendio, explosión, terremoto, caída de rayo, gastos de salvamento, robo y atraco, desperfectos por robo, rotura de cristales, daños por agua, responsabilidad Civil, gastos de escombros, pérdida de beneficios.

1.5.4.4 Seguro de Riesgos patrimoniales

Estos seguros amenazan el patrimonio de una persona generándoles una pérdida ya que obliga al asegurado a realizar un pago por una cantidad.

“Estos riesgos, si se producen pueden reducir el patrimonio de la persona afectada, por constituir una pérdida, dejar de obtener una ganancia esperada u obligar al pago de una cantidad. Los riesgos patrimoniales, por tanto, no afectan a un bien concreto del asegurado, como el incendio o el robo, sino que afectan a todo el patrimonio, en abstracto, de una persona.” (1:81)

El seguro de riesgos patrimoniales por excelencia es el Seguro de Responsabilidad Civil. La Responsabilidad Civil (RC) es la obligación que tiene una persona de reparar los daños y perjuicios causados a un tercero en su persona o bienes por causa de una

acción u omisión, propia o de un tercero por el que deba responderse, por culpa o negligencia.

Se pueden distinguir tres grandes grupos de responsabilidad civil, dependiendo de la actividad que desarrolle el asegurado:

- **Seguro de RC de actividades no económicas**

El seguro de RC de cabeza de familia y otros miembros de la misma, está diseñado para amparar las posibles responsabilidades que deriven de la vida privada de una familia.

- **Seguro de RC de actividades profesionales**

La responsabilidad Civil profesional es aquella que corresponde a una persona por los daños causados a un tercero como consecuencia de una acción u omisión negligente en el ejercicio de su actividad profesional.

- **Seguro de RC de actividades empresariales**

Las entidades de seguros ofrecen los denominados seguros de responsabilidad civil de actividades empresariales. Las modalidades más comercializadas de este seguro son: el seguro de RC de explotación, el seguro de RC de productos y el seguro RC patronal.

El **seguro de RC de explotación**, cubre los daños causados por la empresa, su estructura general, en el desempeño de las funciones que le son propias.

El **seguro de RC de productos**, cubre la responsabilidad civil en que incurra la persona asegurada en el proceso de producción y distribución como consecuencia de los daños y perjuicios ocasionados a clientes o terceros por un producto defectuoso (obra, trabajo o servicio) antes de su entrega pero cuyos efectos se manifiestan con posterioridad a la entrega.

El **seguro de RC patronal**, cubre aquellas responsabilidades que se deriven de accidentes laborables que sufran las personas empleadas por el asegurado. Deben producirse lesiones corporales a la muerte del empleado accidentado. Este seguro también satisface el costo de la asistencia sanitaria que haya prestado la seguridad social.

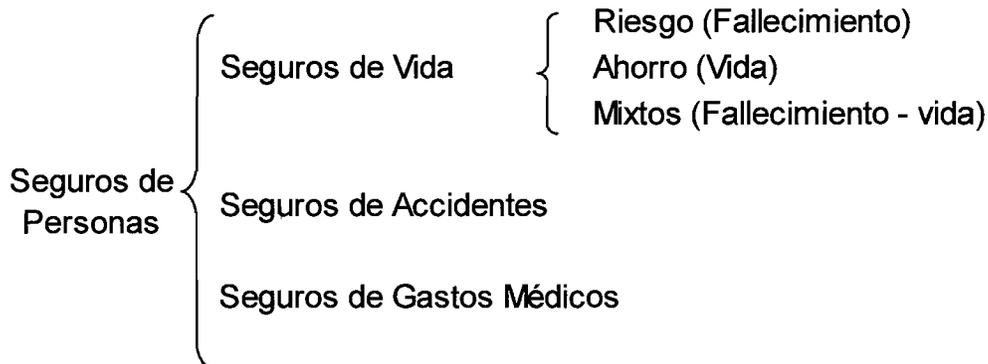
- **Pérdida de Beneficios (Lucro Cesante)**

“Mediante el seguro de pérdida de beneficios o lucro cesante, la entidad aseguradora se obliga a indemnizar al asegurado las pérdidas de rendimiento económico que hubiera podido alcanzarse en un acto o actividad de no haberse producido el siniestro descrito en el contrato.” (18:83)

1.5.4.5 Seguro de Personas

Los seguros de personas son aquellos que cubren todos los riesgos que pueden afectar a la existencia, integridad física o salud del asegurado.

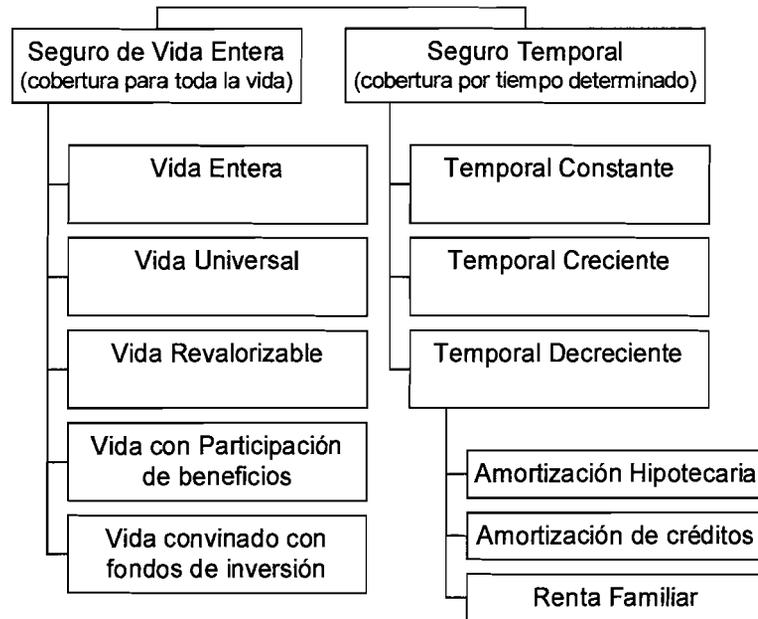
Los seguros de personas se dividen en los siguientes tipos de seguros:



- **Seguros de Vida**

“Los Seguros de Vida para caso de muerte son aquellos en los que la entidad aseguradora pagará al beneficiario la suma o capital asegurado cuando se produzca la muerte del asegurado.” (1:43)

Los seguros de vida (riesgo) se clasifican así:



- **Seguros de Ahorro**

Los seguros de vida para caso de vida (ahorro) “son aquellos seguros por los que la entidad aseguradora pagará la suma o capital asegurado si el asegurado vive en una fecha o edad determinada. Estas modalidades también reciben el nombre de Seguros de Ahorro.” (1:48)

- **Seguros de Accidentes Personales**

“Este seguro tiene por objeto garantizar a las personas contra las consecuencias económicas derivadas de accidentes corporales, debidos a una causa violenta, súbita, externa y ajena a la intencionalidad del asegurado,…” (1:53)

- **Seguro de Gastos Médicos**

Este seguro “ampara las consecuencias que para el asegurado puedan derivarse de hechos fortuitos y previsibles que le ocurran relacionados con su estado de salud.” (18:108)

Este seguro no es de prestación de servicios, pues la entidad aseguradora no asiste médicamente al asegurado sino que lo indemniza.

1.6 MERCADO DE SEGUROS

El Mercado de Seguros es el conjunto de operaciones, transacciones o acuerdos que realizan las aseguradoras y asegurados, en la compra-venta de pólizas de seguros. Directamente es la contratación de un seguro ya sea de forma directa con la compañía de seguros, o bien, por medio de un corredor o asesor de seguros. Este mercado en contraposición de una simple venta, implica el comercio regular y regulado de los tipos de seguros existentes.

1.6.1 FIGURAS QUE INTERVIENEN EN EL MERCADO DE SEGUROS

Las personas que intervienen en el mercado de seguros son:

- **Asegurado:** “Es la persona física o jurídica que se encuentra expuesta al riesgo, en su persona, sus bienes o su patrimonio.” (1:11)
- **Reasegurador:** “Compañía que contra el pago de una prima de reaseguro, participa en los riesgos suscritos por el asegurador directo.”(18:16)
- **Asegurador:** “Es la persona jurídica que, constituida y funcionando con arreglo a lo ordenado por la legislación aplicable, se dedica profesionalmente a la asunción de riesgos ajenos, mediante la percepción de un cierto precio llamado prima.” (1:11)
- **Corredores:** “Representan al asegurado, asesoran a los clientes y colocan seguros con diferentes mercados aseguradores. Sus ingresos provienen de comisiones pagadas por las aseguradoras.” (18:16)

1.6.2 CLASES DE ASEGURADORAS

Existen varias clases de compañías aseguradoras estas pueden ser:

- **Accionadas en Sociedades Anónimas:** son las más comunes. En la sociedad guatemalteca operan actualmente diecisiete compañías de seguros, entre ellas podemos mencionar: Seguros El Roble, S. A., Seguros G&T, S.A., Aseguradora General, S. A., Seguros Universales, S.A., Seguros Tikal, S. A., etc.

- Mutuales (Las mutualidades): no emiten acciones y se financian con las aportaciones derivadas de las primas; estas empresas son propiedad de los socios corporativos que comparten tanto las pérdidas como las ganancias de la sociedad.
- Aseguradoras sin ánimo de lucro, cooperativas y asociaciones: Reúne personas con necesidades económicas y sociales comunes y que con vistas a satisfacerlas, se asocian para explotar una empresa. Este grupo de personas, afectadas por un mismo riesgo se comprometen a indemnizarse mutuamente en caso de sufrir pérdidas.
- Empresas gestoras de planes de jubilación: los planes de jubilación suelen ser fondos constituidos por los trabajadores de una empresa para crear seguros de vida, seguros médicos y pensiones para ellos.
- Auto Seguro: que por definición de los riesgos pueden ser financiados a través de recursos propios. El razonamiento es la eliminación de los costos y gastos de los Aseguradores. A causa del tiempo entre el pago de la prima y el de los reclamos, habrá beneficio más allá que el uso temporario de los fondos de prima.
- Aseguradoras Cautivas: Como consecuencia del gran incremento en los impuestos, algunas corporaciones buscan la forma de reducir sus impuestos. El establecimiento de una compañía de seguros en un Paraíso fiscal permite resolver el problema de su competitividad global y el costo de comercio y el seguro. Las primas son deducibles de impuestos y el comprador tiene acceso directo al mercado de reaseguro lo que le permite negociar condiciones individuales y preferencias.

El sector público de casi todos los países también proporciona algunos servicios de seguros. Entre los ejemplos más destacados hay que mencionar la Seguridad Social y la sanidad pública.

1.6.3 ESQUEMA DE MERCADO

El cliente identifica que tiene el riesgo de sufrir una pérdida en el momento que ocurra algún siniestro, por lo tanto, decide contactar a un corredor de seguros para que éste lo asesore en los diferentes tipos de seguro que pueden amparar este riesgo, así como las compañías que lo ofrecen con sus respectivas primas y condiciones. El corredor toma los datos del cliente para elaborar la cotización y presenta tales datos a las diferentes compañías de seguros.

Posteriormente, el corredor le presenta al cliente las diferentes cotizaciones, éste las evalúa y elige una de las opciones presentadas. El corredor envía los datos del cliente a la aseguradora elegida para que emita la póliza correspondiente; por esta póliza el corredor recibe una comisión. Cuando la póliza ya está emitida se envía al corredor para que haga entrega al cliente - asegurado. El cliente deberá cancelar el monto correspondiente a la prima, que es el precio del seguro a la aseguradora, el pago de la prima podrá ser en un solo pago o bien fraccionado según convenio establecido con la compañía aseguradora.

1.6.4 CANALES DE DISTRIBUCIÓN

Los canales a través de los cuales una aseguradora promueve sus productos son:

- Agentes Dependientes
- Agentes Independientes
- Corredores

Los agentes de seguros son aquellas personas que actúan en relación con una compañía aseguradora, promoviendo la venta de pólizas de seguros, o bien promoviendo los contratos mercantiles en nombre o por cuenta de las compañías de seguros.

La persona que quiera dedicarse a la colocación de pólizas de seguros en el territorio nacional, como agente dependiente o independiente, deberá obtener licencia de la Superintendencia de Bancos, la que al otorgarla extenderá la respectiva credencial,

consistente en una tarjeta con los datos del caso. La solicitud la hará la Compañía que contrate los servicios del interesado, llenando previamente las formalidades que se especifican en el Acuerdo gubernativo No. M. de E. 5-73. Las licencias tendrán validez desde la fecha de su otorgamiento hasta el 31 de diciembre de cada año, debiendo solicitarse su renovación en el mes de diciembre.

1.6.4.1 Agentes Dependientes e Independientes

En el artículo 2 del Acuerdo Gubernativo No. M. de E. 5-73 define a los Agentes Dependientes así: “Son aquellas personas naturales que hayan celebrado contrato escrito de trabajo para actuar como agentes de una aseguradora o de una afianzadora”.

En otras palabras, son agentes dependientes quienes trabajan exclusivamente para la aseguradora y la representan. La aseguradora los remunera en alguna combinación del sueldo base y comisión y paga sus costos de oficina, papelería, teléfono, apoyo secretarial y técnico.

Los requisitos para ser agente dependiente son:

- Obtener licencia de la Superintendencia de Bancos.
- Celebrar contrato de trabajo con una aseguradora.

El artículo 4 del Acuerdo Gubernativo No. M. de E. 5-73 expresa: “Definición de Agentes Independientes: Son aquellas personas que actúan por medio de su propia empresa y realizan sus actividades de seguros o de fianzas por cuenta de una aseguradora o de una afianzadora, las relaciones entre éstas y los agentes se rigen por un contrato mercantil denominado contrato de agencia.”

Los Agentes Independientes pueden trabajar para más de una compañía y las representan. Sus ingresos provienen de comisiones y debe cubrir sus gastos de oficina, papelería, teléfono, apoyo secretarial y técnico. Podrán actuar por medio de una empresa individual o como socios de una sociedad mercantil.

Los agentes independientes deberán ser personas que tengan facultad de dedicarse legalmente al comercio en la República de Guatemala y obtener licencia de la Superintendencia de Bancos. Podrán actuar por medio de una empresa individual o como socios de una sociedad mercantil.

Los agentes independientes que actúan por medio de una agencia organizada en forma de empresa individual, deberán de inscribirla en la Superintendencia de Bancos y cumplir con los requisitos siguientes:

- Registrarse en el Registro Mercantil
- Poseer una empresa o establecimiento debidamente registrado en el registro Mercantil.
- Celebrar contrato mercantil exclusivamente con una aseguradora.
- Mantener en vigor una póliza de fianza de Tres mil Quetzales, para responder de los negocios que coloque por cuenta de sus representantes y de los fondos que reciba de los aseguradores.

Los agentes independientes que actúan como socios de una agencia de seguros organizada como una sociedad mercantil, sólo podrán hacerlo si la agencia está registrada en la Superintendencia de Bancos. Estas agencias deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Presentar constancia de inscripción en el Registro Mercantil.
- Presentar copia legalizada de su escritura de constitución y copia del contrato de agencia.
- Demostrar que sus socios administradores o gestores poseen licencia de agentes independientes, extendida por la Superintendencia de Bancos; y
- Que la agencia mantenga en vigor una póliza de fianza de tres mil quetzales, para responder de los negocios que coloque por cuenta de sus representantes y de los fondos que reciba de los asegurados.

1.6.4.2 Corredores

Son aquellas personas que en forma independiente y habitual, se dedican a poner en contacto a los interesados en la conclusión de un contrato de seguros, sin estar ligado a ninguna de las partes por relaciones de colaboración, dependencia o representación.

Representan al Asegurado pero deben cuidar sus mercados, asesoran a los clientes y colocan seguros con diferentes mercados aseguradores. Sus ingresos provienen de las comisiones pagadas por las aseguradoras tomadoras de riesgo o de honorarios negociados con el asegurado.

1.6.4.3 Marco Legal al que están sujetos los Agentes Colocadores de Pólizas

Las normas a las cuales deben de regirse los agentes colocadores de pólizas son:

- Acuerdo Gubernativo No. M. de E. 5-73, Reglamento para Agencias y Agentes de Seguros y Fianzas.

En este Reglamento se detalla lo siguiente: definición de Agentes dependientes e independientes, así como los requisitos que deben de llenar las personas para actuar como tales. Define a las agencias, contratos de agencia, el control aplicado por parte de la Superintendencia de Bancos entre otras.

- Decreto No. 2-70 del Congreso de la República, Código de Comercio de Guatemala. Agentes de Comercio y Corredores.

El Código de Comercio guatemalteco, Decreto 2-70 en el Libro I, Título II, Capítulo II; trata sobre los Agentes de Comercio, Distribuidores y Representantes, dentro de sus artículos define a los Agentes de Comercio, las funciones, obligaciones y derechos del agente, entre otras normas. En el Capítulo III, se norma lo relativo a los Corredores.

CAPÍTULO II

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO EN LOS DEPARTAMENTOS DE RECURSOS HUMANOS Y COMERCIAL

Para comprender de mejor manera el control interno administrativo en los departamentos de recursos humanos y comercial, a continuación se presenta una definición general de lo que es control interno y control interno administrativo.

“El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas de coordinación adoptados para: salvaguardar los activos, promover la eficiencia de sus operaciones y la confiabilidad de la información contable y el cumplimiento de las políticas adoptadas por la administración.” (9:94)

Los objetivos que se persiguen con la implantación de un sistema de control interno, se pueden resumir de la siguiente manera:

- Protección de bienes y derechos.
- Información financiera correcta y confiable.
- Eficiencia Operativa.

La estructura de control interno de una entidad consiste en las políticas y procedimientos que se han establecido, con el fin de proporcionar la seguridad razonable de lograr sus objetivos. Esta estructura consiste en la integración de los siguientes elementos:

Ambiente de Control

“El ambiente de control representa el efecto colectivo de varios factores en establecer, realzar o reducir la efectividad de procedimientos y políticas específicos.” (9:84)

Dentro de los factores del ambiente de control se incluyen:

- La filosofía y estilo de operación de la gerencia.
- Estructura organizacional de la entidad.

- Funcionamiento del consejo de administración y sus comités, en particular el comité de auditoría.
- Método de control administrativo para supervisar y dar seguimiento al desempeño, incluyendo auditoría interna.
- Políticas y prácticas del personal.
- Diferentes influencias externas que afectan las operaciones y prácticas de una entidad, tales como exámenes de organismos regulatorios.

Sistema Contable

“El sistema contable consiste en los métodos y registros establecidos para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar e informar las operaciones de una entidad, así como mantener el control de los activos y pasivos.” (9:84)

Dentro de los factores del sistema contable se mencionan:

- Políticas contables.
- Adecuación de leyes.
- Registros contables.
- Información periódica.
- Comunicación periódica.
- Procedimientos de registro.

Procedimientos de Control

“Son aquellos procedimientos y políticas adicionales al ambiente de control y al sistema contable, establecidos por la gerencia para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad.” (9:84)

Se podrán determinar como procedimientos de control a los siguientes:

- Debida autorización de transacciones y actividades.
- Segregación adecuada de funciones.
- Diseño y uso de los documentos y registros apropiados

- Dispositivos de seguridad adecuados sobre el acceso y uso de activos y registros.

El control interno puede clasificarse de la siguiente manera:

- **El Control Administrativo:** Incluye, aunque no queda limitado a éste, el plan de organización y los procedimientos y registros relacionados con los procesos de decisión que llevan a la autorización de las transacciones por parte de la dirección. Toda autorización representa una función de dirección directamente asociada con la responsabilidad de alcanzar los objetivos de la organización y constituye el punto de partida para el establecimiento del control contable de las transacciones.
- **El Control Contable:** Consiste en el plan de organización, los procedimientos y registros referentes a la salvaguarda de los activos y a la fiabilidad de los registros financieros; en consecuencia, está diseñado para proporcionar una razonable seguridad de que: Las transacciones se efectúan de acuerdo con la autorización general o específica de la dirección, las transacciones se registran, según sea necesario para permitir la preparación de estados financieros de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados o cualesquiera otros criterios aplicables a tales estados y para mantener el control sobre los activos. El acceso a los activos está permitido únicamente con la autorización de la dirección. El activo contabilizado se compara con el existente a intervalos de tiempo razonables y se adoptan las medidas correspondientes en el caso de que existan diferencias.

Control Interno Administrativo

“El Sistema de Control Interno Administrativo comprende el plan de organización, las políticas, normas, así como los métodos y procedimientos adoptados para la autorización, procesamiento, clasificación, registro, verificación, evaluación, seguridad y protección físicas de los activos, incorporados en los procesos administrativos y operativos para alcanzar los objetivos generales del organismo o entidad.” (26)

Los controles internos administrativos, generalmente no tienen relación directamente con las cifras de los estados financieros, pero tienen como objetivo básico establecer lo siguiente:

- Determinar un plan de organización
- Métodos y procedimientos relacionados con la eficiencia de las operaciones y
- Adhesión a la políticas gerenciales

Las razones para implantar un sistema de control interno administrativo son:

- Vigilancia de la legalidad administrativa.
- Defensa y protección del patrimonio de la compañía.
- La evaluación de la gestión administrativa, y
- Defensa de la ética y probidad administrativa.

2.1 DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

El departamento de Recursos Humanos es aquel que tiene como objetivo principal el mejoramiento continuo del desempeño y las aportaciones del personal a la organización, en el marco de una actividad ética y socialmente responsable.

2.1.1 CONCEPTOS Y OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO

“La administración de recursos humanos es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos las habilidades, etc., de los miembros de la organización en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general.”(27)

Los cuatro principales objetivos de un departamento de recursos humanos son:

- Inculcar a los funcionarios y empleados la sociabilidad, el saber mantenerse dentro de la sociedad como un individuo con valores y propósitos dentro de ella.

- Tener un buen control organizacional dentro de las funciones directivas y administrativas de una entidad.
- Este departamento debe de estar enfocado según las necesidades de la organización.
- Los objetivos individuales del departamento se refiere a los que pretende seguir y alcanzar dentro de una organización.

Por lo anterior, los objetivos de la administración de recursos humanos pueden dividirse en 4 objetivos primordiales:

- **Objetivos Sociales:** La administración de recursos humanos debe repercutir en la sociedad de manera que contribuya a ésta. Es por eso, que en las organizaciones debe cuidarse prácticas discriminatorias que falten a su compromiso ético con la sociedad.
- **Objetivos Corporativos:** El departamento de recursos humanos es también responsable de los logros de las metas fundamentales de las organizaciones. Puede servir de instrumento para facilitar el logro de las mismas.
- **Objetivos Funcionales:** La administración de recursos humanos debe contribuir de forma razonable a la organización, un uso insuficiente o excesivo de los recursos puede desequilibrar la empresa.
- **Objetivos Personales:** La administración de recursos humanos es un medio para satisfacer las necesidades individuales de los integrantes de una organización, de modo que cada individuo se sienta realizado en la realización de sus labores.

Las características principales de los recursos humanos son las siguientes:

- Los recursos humanos no pueden ser propiedad de la empresa.
- Las actividades de las personas son voluntarias, no por el hecho de existir un contrato en la organización va a contar con el mejor esfuerzo de sus miembros,

por lo contrario, contarán con él si perciben que esa actividad va a ser provechosa.

- Las experiencias, los conocimientos, las habilidades, etc., del personal son intangibles.
- Los recursos humanos de una organización o entidad pueden incrementarse, dependiendo de las necesidades de personal.

2.1.2 FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Existe un buen número de funciones que corresponden al departamento de Recursos Humanos, sin embargo, enunciaremos las básicas:

- Funciones de Admisión y Empleo: Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal; así como adiestramiento y formación del personal.
- Funciones de Dirección, comprende: analizar, conocer y/o ajustar la rotación del personal, manualidad interna, ausentismo y retrasos de personal; sus registros, normas, etc. Así como estímulos a los trabajadores.
- Funciones relativas a la Administración de Sueldos y Salarios: estas funciones constituyen la segunda parte de la administración personal, ya que la retribución económica para el empleado es de suma importancia.
- Funciones de Control: comprende el registro y auditoría del personal.

2.1.3 ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Siendo la función de personal de suma importancia, la posición jerárquica del departamento de personal se considera estar en el primer nivel dependiendo directamente de la gerencia general, los trabajadores son secundarios.

La organización del departamento de recursos humanos dependerá de los objetivos y metas trazados por la empresa. Para una compañía de seguros, la organización del departamento de recursos humanos, puede ser:

- **Gerente de Recursos Humanos o Director de personal:** quien deberá: formular los objetivos y las políticas de personal a discusión con los ejecutivos, así como, vigilar que éstas se lleven a cabo, entre otras funciones.
- **Sección de Empleo:** Para nuevo ingreso: fuentes de abastecimiento, hacer un reclutamiento e investigación y exámenes médicos; programas de introducción, pruebas prácticas, cambios de estatus, transferencias, promociones, etc.; así como: control de ingresos y ausencias, ajustes de sueldos, méritos, entrevistas de salida, registros y estadísticas.
- **Sección de Adiestramiento y Capacitación:** realización de programas de capacitación continua, (capacitación de instructores, supervisores, técnicos y ejecutivos), educación general; relaciones de cooperación con agencias e instituciones, registros y estadísticas.
- **Sección de Salarios y Prestaciones:** pago de salario, planes de vacaciones, prestaciones, valuación de puestos, incentivos, comisiones, deducciones, registros y estadísticas, etc.
- **Sección de Servicios al Personal:** seguros colectivos, compensaciones y pensiones de retiro, actividades recreativas, registros y estadísticas.

2.1.4 ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

“Las actividades de control son aquellas que realiza la Gerencia y demás personal de la Organización para cumplir diariamente con actividades asignadas. Estas actividades están relacionadas con las políticas, sistemas y procedimientos principalmente.” (25)

Las actividades de control tienen distintas características: pueden ser manuales o computarizadas, gerenciales u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectivas. Sin embargo, lo trascendente es que sin importar su categoría o tipo, todas ellas estén apuntando hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como a la protección de los recursos.

Las actividades de control son importantes no sólo porque en sí mismas implican la forma "correcta" de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de los objetivos y éstos sí que tiene mayor relevancia que hacer las cosas de forma "correcta".

En el caso del Departamento de Recursos Humanos, las actividades de control interno corresponden a la conducción y tratamiento del personal del organismo, que debe ser justa y equitativa, comunicando claramente los niveles esperados en materia de integridad, comportamiento ético y competencia; ya que el personal es el activo más valioso que posee cualquier compañía. Por esta razón, el personal debe ser tratado y conducido de forma tal que se consigna su más elevado rendimiento. Debe procurarse su satisfacción personal en el trabajo que realiza, propendiendo a que en éste se consolide como persona, y se enriquezca humana y técnicamente.

Por lo antes expuesto, dentro de las actividades de control interno a aplicar en el departamento de Recursos Humanos se puede mencionar las siguientes:

- Al momento de la contratación, inducción, capacitación y adiestramiento del personal, se deben tomar en cuenta las políticas estipuladas por la compañía.
- Al realizar la calificación, promoción y disciplina del personal, estas funciones deben corresponder con los propósitos enunciados en la política.
- La Dirección debe asumir su responsabilidad en los diferentes momentos de selección, inducción, capacitación, rotación y promoción del personal y al aplicar sanciones.
- La dirección debe preocuparse para que los nuevos empleados sean metódicamente familiarizados con las costumbres y procedimientos de la compañía.
- Adoptar, cuando corresponda, las medidas disciplinarias que transmitan con rigurosidad que no se tolerarán desvíos del camino trazado.
- Monitoreo de las actividades.

“Los elementos a considerar en el control interno del personal son:

- **Entrenamiento continuo:** cuanto mejores sean los programas de capacitación, más apto será el personal. Esto permitirá la identificación clara de las funciones y responsabilidades de cada empleado y reducirá la ineficiencia y el desperdicio.
- **Eficiencia:** después de la capacitación, la eficiencia dependerá del juicio personal aplicado a cada actividad. El interés de la administración por medir y alentar la eficiencia constituye una forma de contribuir al logro de los objetivos del control interno.
- **Integridad y ética:** constituye una columna principal en que descansa la estructura de control interno.
- **Retribución:** es un factor importante a considerar, dado que el personal que es compensado adecuadamente, está dispuesto a lograr los objetivos de la entidad con entusiasmo y concentrar su atención en prestar con más eficiencia sus funciones y responsabilidades.” (25)

2.1.4.1 Control en los Sistemas de Información

Un sistema de información abarca información cuantitativa, tal como los informes de desempeño que utilizan indicadores, y cualitativa, tal como la atinente a opiniones y comentarios.

El sistema de información debe ser flexible susceptible de modificaciones rápidas que permitan hacer frente a necesidades cambiantes de la Dirección en un entorno dinámico de operaciones y presentación de informes. El sistema ayuda a controlar todas las actividades del organismo, a registrar y supervisar transacciones y eventos a medida que ocurren.

Las actividades de control de los sistemas de información están diseñadas para controlar el procesamiento de las transacciones dentro de programas de aplicación e incluyen los procedimientos manuales asociados.

El sistema de información del departamento de Recursos Humanos debe diseñarse atendiendo a la estrategia y al programa de operaciones del mismo. Deberá servir para:

- Toma de decisiones que afecte todos los niveles de la organización.
- Evaluar el desempeño del organismo, de sus programas, proyectos, sectores, procesos, actividades, operaciones, etc. y
- Rendir cuenta de la gestión.

La calificación de sistema de información se aplica, tanto al que cubre la información financiera del departamento (como es el caso de nóminas), como al destinado a registrar otros procesos y operaciones internas.

En el departamento de recursos humanos, el control al sistema de información se aplica en sentido amplio para alcanzar el tratamiento de acontecimientos y hechos externos de todo el organismo. En este caso se refiere a la captación y procesamiento oportuno de situaciones referentes a:

- Cambios en la normativa legal o reglamentaria de la compañía, o fuera de la compañía que la afecte.
- Conocer la opinión de los usuarios sobre el servicio que se le proporciona (sus reclamos e inquietudes en lo que hace a sus necesidades emergentes).

Tal sistema de información, deberá ser diseñado para apoyar la estrategia, misión, política y objetivos del departamento, como de la compañía en general.

2.1.4.2 Información y Comunicación

Así como es necesario que todo el personal de la compañía conozca el papel que le corresponde desempeñar en la organización (funciones, responsabilidades), es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones, en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos.

En cuanto a las evaluaciones puntuales, corresponden las siguientes consideraciones:

- Su alcance y frecuencia están determinados por la naturaleza e importancia de los cambios y riesgos que éstos conllevan, la competencia y experiencia de quienes aplican los controles, y los resultados de la supervisión continuada.
- Son ejecutados por los propios responsables de las áreas de gestión, la auditoría interna y los auditores externos.
- Constituyen en sí todo un proceso dentro del cual, aunque los enfoques y técnicas varíen, priman una disciplina apropiada y principios insoslayables.
- Responden a una determinada metodología, con técnicas y herramientas para medir la eficacia directamente o a través de la comparación con otros sistemas de control probadamente buenos.
- El nivel de documentación de los controles varía según la dimensión y complejidad de la entidad.
- Debe confeccionarse un plan de acción que contemple: el alcance de la evaluación, las actividades de supervisión continuadas existentes, la tarea de los auditores internos y externos, áreas o asuntos de mayor riesgo, programa de evaluaciones, evaluadores, metodología y herramientas de control, presentación de conclusiones y documentación de soporte, seguimiento para que se adopten las correcciones pertinentes.

Las deficiencias o debilidades del sistema de control interno detectadas a través de los diferentes procedimientos de supervisión deben ser comunicadas a efectos de que se adopten las medidas de ajuste correspondientes.

2.2 DEPARTAMENTO COMERCIAL

El departamento comercial es una parte fundamental en toda compañía, lo que conlleva a un buen funcionamiento de su administración. La función del departamento es

planear, ejecutar y controlar las actividades que se realicen de acuerdo a las ventas y comercialización de los productos.

El análisis del departamento de ventas de una compañía de seguros permite conocer en profundidad los principales procesos de ventas y distribución como: recepción de solicitudes, cotizaciones, procesamiento de la información de clientes, control de emisión de pólizas, control de pagos, etc.

2.2.1 CONCEPTOS Y OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO COMERCIAL O DE VENTAS.

El departamento Comercial es el que se encarga del análisis, planeación, implantación y control de las actividades de la fuerza de ventas. Incluye establecer objetivos y diseñar estrategia para la venta de los productos; además, reclutar, seleccionar, entregar, supervisar y evaluar a los agentes o representantes de ventas de la compañía.

Los objetivos del departamento comercial son:

- Búsqueda de prospectos: consisten en encontrar y atender a clientes nuevos.
- Comunicar hábilmente información sobre los productos y servicios de la compañía.
- Conocer el “arte de vender”, acercarse al comprador, presentar el producto, refutar objeciones y cerrar la venta.
- Dar servicio: proporciona servicios a los clientes como asesoría para resolver sus problemas, prestar asistencia técnica, hacer arreglos financieros y acelerar la entrega del producto.
- Recabar información: evaluar la satisfacción del cliente.

La eficiencia de las ventas no necesariamente se revela mediante los índices de venta actuales y las utilidades que genera. Los buenos resultados pueden deberse a que una gerencia estuvo en el lugar correcto y en el momento propicio y no a que esa gerencia

sea realmente eficiente. La eficiencia de las ventas de una compañía o gerencia se refleja en los resultados con relación a cinco aspectos básicos:

- Filosofía enfocada al cliente
- Organización de ventas integrada
- Información de ventas adecuada
- Orientación estratégica
- Eficiencia operativa

2.2.2 FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO COMERCIAL

Existen varias funciones que el departamento comercial o de ventas debe de realizar, a continuación se mencionan algunas de estas funciones:

- Realizar un análisis detallado de las ventas.
- Realizar un examen detallado sistemático, independiente y periódico del entorno, objetivos, estrategias y actividades de ventas de la organización.
- Realizar un control del plan de ventas, consistente en dar seguimiento a las actividades y resultados de ventas.
- Identificar zonas de ventas problemáticas y recomendar acciones a corto y a largo plazo.
- Motivar a los representantes de ventas, así como, proponer incentivos especiales para mayor rendimiento del departamento.

2.2.3 ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO COMERCIAL

Para la organización de un departamento de ventas o comercial, debe enfrentar cuestiones sobre su estrategia, estructura, tamaño y compensación, éstas pueden ser:

- Estrategia de la fuerza de ventas: se debe precisar la habilidad de comprensión del proceso de compra del cliente.
- Estructura de la fuerza de ventas: la estrategia implica la conformación de la fuerza de ventas para que tenga eficacia máxima en el mercado. Estas pueden ser: por territorio, por productos, por clientes y compleja.

con las metas prefijadas. Toda esta información, en definitiva, pasará a constituir el antecedente para la rendición de cuenta de la gestión del departamento.

El departamento comercial necesita información que le permita alcanzar todas las categorías de objetivos: operacionales, financieros y de cumplimiento. Cada dato en particular puede ayudar a lograr una o todas estas categorías de objetivos.

La información se identifica, captura, procesa, transmite y difunde a través de sistemas de información, que pueden ser computarizados, manuales o combinados. Los sistemas producen reportes conteniendo información operacional, financiera y de cumplimiento que hace posible conducir y controlar la Organización.

2.2.4.2 Información y Comunicación

La información pertinente al departamento comercial debe ser identificada, capturada, procesada y comunicada al personal de ventas en forma y dentro del tiempo indicado, de tal cuenta que le permita a la fuerza de ventas cumplir con sus responsabilidades.

La información en el departamento comercial cumple distintos propósitos:

- **Sistemas integrados a la estructura:** Los sistemas de información se encuentran integrados, de tal manera que apoyan la implantación de estrategias, se encuentran estrechamente ligados a los procesos de planeación del departamento.
- **Sistemas integrados a las operaciones:** Los sistemas de información se encuentran entrelazados con las operaciones, apoyando de manera contundente la realización de las actividades del departamento.
- **Calidad de la información:** La información, para actuar como un medio efectivo de control, requiere de las siguientes características: relevancia del contenido, oportunidad, actualización, exactitud y accesibilidad, principalmente.

- Durant
- De ma
- ejecuci
- Mediar

CAPÍTULO III

EL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS, EN UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS

El sector de los seguros y otros sectores que prestan servicios financieros corren el riesgo de que se les emplee indebidamente para actividades de lavado de dinero ya que los delincuentes están siempre en la búsqueda de mecanismos para ocultar el origen ilícito de los fondos. Los productos y las transacciones de las aseguradoras ofrecen la oportunidad de blanquear capitales, lo que las vuelve vulnerables a este tipo de actividades.

El Lavado de Dinero en general involucra la ubicación de fondos en el sistema financiero, la estructuración de transacciones para disfrazar el origen, propiedad y ubicación de los fondos y la integración de los fondos en la sociedad en la forma de bienes que tienen la apariencia de legitimidad.

3.1 GENERALIDADES SOBRE LAVADO DE DINERO

Se llama lavado de dinero al manejo del producto de una actividad ilícita para ocultar su origen. Una vez blanqueados los fondos, el delincuente podrá disfrutar de ellos sin revelar de donde proceden.

La vulnerabilidad en el sector de seguros depende de factores tales como: la complejidad y las condiciones del contrato, la distribución, el medio de pago (en efectivo o mediante transferencia bancaria) y el derecho contractual entre otros.

3.1.1 ANTECEDENTES DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS

Estados Unidos fue el primer país en criminalizar el lavado de dinero al sancionar la "Ley de Control al Lavado de Dinero" en 1986 (Money Laundering Control Act).

Estados Unidos tiene un poderoso sistema de control contra el lavado de dinero que cubre todos los sectores de la economía del país incluyendo el sector financiero,

industrial y comercial. Los esfuerzos para obligar a las diversas instituciones financieras a reportar transacciones en efectivo fueron inicialmente implementados en 1972 con la Ley de Secreto Bancario que fue promulgada en 1970 (Bank Secrecy Act).

El lavado de dinero criminalizado bajo la ley codificada en el Título 18, Código de Estados Unidos, Sección 1956, (Ley Principal: Título 18, Código de Estados Unidos Sección 1956) establece que: "Quienquiera que realice o intente realizar una transacción financiera con dinero o propiedades que él sabe provienen de actividades ilegales específicas....intente o lleve a cabo un movimiento internacional de instrumentos monetarios.... o realice o intente realizar una transacción financiera con propiedades 'representando' provenir de una actividad ilegal específica", describe, una larga lista de delitos, conocidos como actividades ilícitas específicas, que van mucho más allá del tráfico de drogas. Sanciona estas actividades con condenas, por lavado de dinero, incluyendo penas de prisión por un máximo de 20 años y multas de hasta US\$ 500,000.00

En Estados Unidos, las agencias de control criminal responsables en la investigación de las actividades de lavado de dinero, incluyen la División de Investigación Criminal del IRS (Agencias de Rentas), el FBI, el Servicio de Aduanas, DEA, los Inspectores Postales y el Servicio Secreto, entre otros.

En resumen, en los Estados Unidos las leyes federales sobre el lavado de dinero han estado en vigor y ampliados desde la aprobación de la Ley de Control de Lavado de Dinero de 1986, la cual convirtió en delito el lavado de dinero. Ahora la mayor parte de los estados tienen sus propias leyes y castigan el lavado de dinero o exigen que se informen las actividades sospechadas de ser lavado de dinero. Además, un creciente número de naciones en todo el mundo han aprobado legislación contra el lavado de dinero y han creado unidades de inteligencia financiera (UIF)--tal como el FinCen del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos--para cumplir con las recomendaciones emitidas por el Grupo de Trabajo de Acción Financiera (Financial Action Task Force, FATF, en inglés).

El FATF es un organismo intergubernamental dedicado a combatir el lavado de dinero. Aunque el FATF no tiene poder propio para exigir el cumplimiento de las recomendaciones, los países que no las cumplen pueden ser denominados como "países y territorios no cooperativos". Los países que cumplen típicamente toman medidas punitivas contra los países no cooperativos. En los Estados Unidos, por ejemplo, el FinCen podría exigir un examen profundo adicional de, o proscribir las transacciones financieras que incluyan a un país no cooperativo e instituciones financieras de los EEUU.

En Guatemala, el Estado consideró necesario dictar disposiciones legales para prevenir la utilización del sistema financiero para la realización de negocios ilegales, con el fin de proteger la formación de capital, ahorro e inversión, así como crear las condiciones adecuadas para promover la inversión en el país de capitales nacionales y extranjeros.

Por lo anterior, el 11 de diciembre de 2001, el Congreso de la República emite el Decreto 67-2001, Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, el cual se publica en el Diario Oficial el 17 de diciembre de 2001, día en el cual entra en vigencia.

El 17 de abril de 2002, el Presidente de la República de Guatemala emite el Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos (Acuerdo Gubernativo número 118-2002), el cual entra en vigencia el 27 de abril de ese mismo año.

Adicionalmente, la Intendencia de Verificación Especial de la Superintendencia de Bancos apoyando a la normativa legal de Guatemala ha publicado lo siguiente:

- El Oficio No. 2012-2002 -Lista de señales de alerta para la detección de transacciones inusuales; del 13 de mayo de 2002.
- Acuerdo No. 43-2002 -Escala de sanciones, por incumplimiento de las obligaciones que impone la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y su Reglamento respectivo; Vigencia del 18 de julio de 2002.

- Oficio IVE No. 247-2003 -Instructivo sobre medidas de prevención contra el lavado de dinero u otros activos, del 19 de mayo de 2003.

3.1.2 DEFINICIONES

A continuación se presentan algunas definiciones propias de este capítulo:

El artículo 2 del Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u otros Activos (Acuerdo Gubernativo No. 118-2002) expresa: "Definición de términos. Para los efectos de este Reglamento, los términos que aparecen en el mismo se entenderán en el sentido que a continuación se indica:

- **Efectivo:** Moneda nacional o extranjera representada en billetes y monedas acuñadas.
- **Transacción:** Cualquier operación o acto realizado, por un cliente, con las personas obligadas.
- **Transacción inusual:** Es aquella operación cuya cuantía, frecuencia, monto o características no guardan relación con el perfil del cliente.
- **Transacción sospechosa:** Es aquella transacción inusual debidamente examinada y documentada por la persona obligada, que por no tener un fundamento económico o legal evidente, podría constituir un ilícito penal.
- **Cliente:** Es la persona individual o jurídica que realiza una o más transacciones con una persona obligada, dentro del giro normal o aparente de negocios de dicha persona obligada.
- **Oficial de cumplimiento:** Es el funcionario gerencial encargado de vigilar el cumplimiento de los programas y procedimientos internos así como el cumplimiento de las obligaciones que impone la Ley.
- **La Ley:** Se refiere al Decreto Número 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.
- **Intendencia:** Se refiere a la Intendencia de Verificación Especial."

3.1.2.1 Definición de Lavado de Dinero

El lavado de dinero “es el conjunto de operaciones realizadas por una persona natural o jurídica, tendientes a ocultar o disfrazar el origen ilícito de bienes o recursos que provienen de actividades delictivas. El delito de lavado de dinero se desarrolla mediante la realización de varias operaciones, encaminadas a encubrir cualquier rastro de origen ilícito de los recursos” (19:2)

Otra definición de lavado de dinero es: “proceso de esconder o disfrazar la existencia, la fuente ilegal, movimiento, destino o uso ilegal de bienes o fondos producto de actividades ilegales para hacerlos aparentar legítimos. En general, involucra la colocación de fondos en el sistema financiero, la estructuración de transacciones para disfrazar el origen, propiedad y ubicación de los fondos y la integración de los fondos en la sociedad en la forma de bienes que tienen la apariencia de legitimidad” (24).

El artículo 2 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos (Decreto 67-2001) indica:

“Comete el delito de lavado de dinero, quien por sí, o por interpósita persona:

- Invierta, convierta, transfiera o realice cualquier transacción financiera con bienes o dinero, sabiendo, o que por razón de su cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismos son producto, proceden o se originan de la comisión de un delito;
- Adquiera, posea, administre, tenga o utilice bienes o dinero sabiendo, o que por razón de su cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismos son producto, proceden o se originan de la comisión de un delito;
- Oculte o impida la determinación de la verdadera naturaleza, el origen, la ubicación, el destino, el movimiento o la propiedad de bienes o dinero o de derechos relativos a tales bienes o dinero, sabiendo, o que por razón de su cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismos son producto de la comisión de un delito.”

3.1.2.2 Objetivos de los Lavadores de Dinero

Los objetivos que los lavadores de dinero pretenden son:

- Movilizar el dinero proveniente de actividades ilícitas, para dar la apariencia de que es legal.
- Encubrir el origen ilegal de los recursos (dinero u otros activos).
- Mezclar los recursos de origen ilegal con actividades legítimas, para dar apariencia de legalidad.
- Obtener riqueza y utilidades a través de la realización de actividades ilícitas.

3.1.2.3 Características del Lavado de Dinero

Dentro de las características del lavado de dinero se pueden mencionar:

- Los lavadores de dinero asumen perfiles de clientes normales.
- Para el lavado de dinero u otros activos se manejan las operaciones con profesionalismo y complejidad de los métodos.
- Los lavadores de dinero aprovechan los sectores o actividades vulnerables.
- Actualmente existe globalización de las actividades de lavado de dinero.

3.1.3 NORMATIVA GUATEMALTECA CONTRA EL LAVADO DE DINERO

En Guatemala se posee un compendio de Leyes Contra el Lavado de Dinero, actualmente las leyes vigentes contra el Lavado de Dinero u Otros Activos más importantes son:

- Decreto 67-2001 del Congreso de la República, Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.
- Acuerdo Gubernativo número 118-2002 del Presidente de la República, Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.

3.1.3.1 Decreto 67-2001 del Congreso de la República, Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.

Conforme al compromiso adquirido en lo suscrito y acordado en tratados internacionales, de prevenir, controlar y sancionar el lavado de dinero u otros activos, el Congreso de la República de Guatemala decretó la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, la cual contempla las disposiciones legales en cuanto a: delito de lavado de dinero u otros activos, de los responsables del delito y sus sanciones, del procedimiento de la persecución penal de los delitos, de las personas obligadas y de sus obligaciones, de la creación y funcionamiento de la Intendencia de Verificación Especial, entre otras normas.

El objetivo de esta ley es “prevenir, detectar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito y establecer las normas que para este efecto deberán observar las personas obligadas.” (18:4)

3.1.3.2 Acuerdo Gubernativo número 118-2002 del Presidente de la República, Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.

Esta norma indica: la definición de términos, quienes son las personas obligadas, requisitos a presentar en programas de cumplimiento, como se debe realizar el registro de empleados y de clientes, comunicación de transacciones sospechosas, las atribuciones del Oficial de Cumplimiento, etc.

3.1.4 MECANISMOS, ETAPAS Y MÉTODOS DEL LAVADO DE DINERO

Para comprender el modo de operación empleado por el agente lavador de dinero u otros activos, a continuación se describen los mecanismos, etapas y métodos regularmente aplicados por el agente de lavado.

Es importante mencionar que el agente lavador no siempre está vinculado directamente con la ejecución de la obtención del bien o capital, como puede ser: el tráfico de drogas, robo, secuestro, etc.

3.1.4.1 Mecanismos del Lavado de Dinero

“Un mecanismo del lavado de dinero es una empresa comercial o financiera que facilita el lavado. Muchas de las mismas empresas financieras (por ejemplo, bancos y casas de cambio) que participan en negocios legítimos también toman parte, a sabiendas o sin saber, en el lavado de fondos ilegales.” (24 Sic.)

Algunos de los mecanismos* (sic) más comunes en el lavado de dinero son:

- Bancos, incluyendo bancos comerciales, bancos privados, e instituciones de ahorro (asociaciones de ahorro y préstamos, bancos cooperativos, etc.)
- Corredores de bolsa o de productos
- Compañías de inversiones (por ejemplo fondos de inversión)
- Compañías de seguro
- Cambios de moneda extranjera –la casa de cambio es probablemente el ejemplo más notable de este mecanismo usado para lavar dinero en Estados Unidos.
- Libradores, tenedores o beneficiarios, o cajeros de cheques de viajero, cheques, giros, o instrumentos similares -en muchas áreas de Estados Unidos las casas de cambio de cheques y giros se han convertido, cada vez más, en una fuente de preocupación por su uso potencial para el lavado de dinero.
- Prestamistas
- Compañías de préstamos o financieras
- Compañías que operan en el envío de remesas o envíos de dinero
- Casinos o casas de juego
- Operadores de metales preciosos, piedras o joyas
- Agencias de viaje
- Venta de automotores minorista (incluye automóviles, aviones y embarcaciones)
- Compañías inmobiliarias.

3.1.4.2 Etapas del Lavado de Dinero

El lavado de dinero es la práctica delictiva de procesar fondos ilegales, a través de una serie de transacciones; de esta forma los fondos son “limpiados” de tal manera de hacerlos aparecer como fondos provenientes de actividades legales.

El proceso de lavado de dinero básicamente involucra los tres pasos siguientes:

- **Colocación**, “es el estudio previo del sistema financiero que debe hacer el agente del lavado, a fin de distinguir las agencias de intermediación financiera que resultan más flexibles al control de las operaciones que realizan sus clientes. Para, luego depositar en aquellas el dinero sucio y obtener instrumentos de pago como chequeras, etc.” (28)

En esta etapa, el agente del lavado evalúa cada uno de los mecanismos de lavado, con el objetivo de seleccionar la compañía financiera en la cual limpiará su dinero, ingresando los fondos ilegales al sistema financiero sin llamar la atención de las instituciones financieras o las agencias de cumplimiento. Por ejemplo: El lavador coloca dinero mal habido abriendo varias cuentas en los bancos del país.

- **Sobreposición o intercalación**, “es la separación de los beneficios criminales de su fuente, mediante la creación de capas de transacciones diseñadas para disfrazar las rutas auditables y dar la apariencia de legitimidad.” (3:8)

En otras palabras, el agente del lavado intercala sucesivas operaciones financieras o comerciales utilizando los instrumentos de pago que recibió del sistema financiero, para crear confusión y complicar el rastreo documental, a fin de dar apariencia de legitimidad. Por ejemplo: el lavador adquiere propiedades y las paga con cheques de las cuentas ya abiertas.

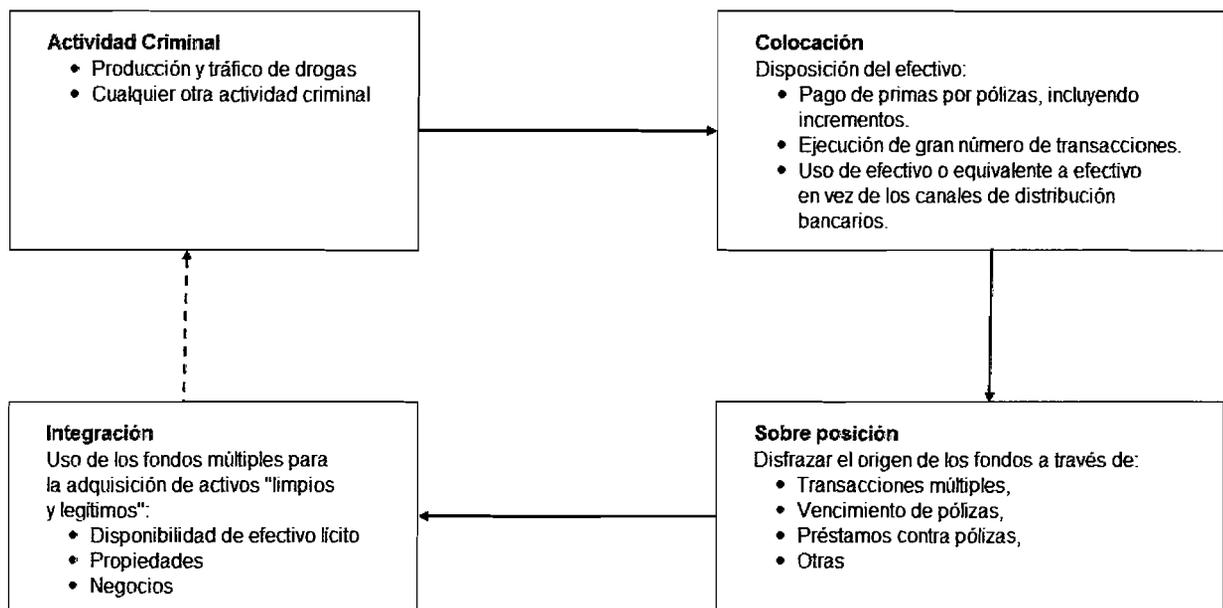
- **Integración**, es la etapa en la cual los beneficios criminales son considerados como legítimos. Si la sobreposición ha tenido éxito, la integración hace que los

beneficios de las operaciones criminales regresen a la economía de forma tal que aparenten ser fondos o activos legítimos.(3:9)

El objetivo final del proceso de lavado de dinero es la integración. Una vez que los fondos están en el sistema financiero y aislados a través del ocultamiento, el paso de integración es utilizado para crear la apariencia de legalidad a través de más transacciones. Como por ejemplo: el lavador después de haber adquirido propiedades, las devuelve a la compañía vendedora, no importándole que pierda un porcentaje del valor real del bien. Esto lo realiza, de tal cuenta que al ingresar nuevamente el dinero en sus cuentas ya figura como dinero lícito.

Para mayor comprensión sobre el proceso de lavado de dinero a continuación se presenta un esquema, en donde se podrá observar con mejor detalle las etapas del lavado de dinero.

PROCEDIMIENTO DE LAVADO DE DINERO



3.1.4.3 Métodos del Lavado de Dinero

Los métodos utilizados para el lavado de dinero son los procesos adoptados por los delincuentes para transformar sus fondos o bienes con apariencia de legalidad, a través de operaciones que involucran al sector económico. Los métodos más utilizados para el lavado de dinero son:

- Complicidad con los empleados de la organización.
- Contrabando de efectivo
- Trabajo de hormiga. (Uno o varios individuos se encargan de hacer múltiples transacciones aisladamente.)
- Compra de billetes premiados de lotería.

3.1.5 TÉCNICAS UTILIZADAS PARA EL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS

Según FINCEN (Financial Crimes Enforcement Network) algunas de las formas o técnicas más comunes para el lavado de dinero son:

- **Estructurar:** En la estructuración, uno o varios individuos hacen múltiples transacciones con fondos ilegales por cierto período de tiempo, en la misma institución o en varias instituciones financieras.

Dicho en de otra manera, las grandes sumas de dinero en efectivo, que son el resultado de actividades criminales, son "estructuradas" o divididas en cantidades inferiores al límite a partir del cual las transacciones son registradas, ya sea en fondos depositados, transferidos telegráficamente, o usados para adquirir otros instrumentos monetarios.

- **Complicidad de un funcionario u organización:** Los empleados de las instituciones financieras facilitan el lavado de dinero. Esta técnica permite al lavador evitar la detección asociándose con la primera línea de defensa contra el lavado de dinero, es decir, el empleado de una institución financiera.

- **Mezclar:** En esta técnica, el lavador de dinero combina los productos ilícitos con fondos legítimos de una empresa y después presenta la cantidad total como renta de la actividad legítima de tal empresa.
- **Compañías de fachada:** Una compañía de fachada es una entidad que está legítimamente incorporada (u organizada) y participa, o hace ver que participa, en una actividad comercial legítima. Sin embargo, esta actividad comercial sirve primeramente como máscara para el lavado de fondos ilegítimos.
- **Compras de bienes o instrumentos monetarios en efectivo:** Un lavador de dinero compra bienes tangibles (tales como automóviles, embarcaciones, aviones, artículos de lujo, propiedades y metales preciosos) o instrumentos monetarios (tales como giros bancarios, giros postales, cheques de gerencia o de viajero, y valores) con la masa de efectivo que se origina directamente de una actividad criminal.
- **Contrabando de efectivo:** Esta técnica involucra el transporte físico del efectivo obtenido de una actividad criminal a localidades fuera de Estados Unidos. El lavador puede transportar el efectivo por avión, barco, o vehículo a través de la frontera terrestre.
- **Transferencias telegráficas o electrónicas:** Esta técnica involucra el uso de la red de comunicaciones electrónicas, de bancos o de compañías que se dedican a transferencias de fondos comerciales, para mover el producto criminal de un sitio a otro.
- **Ventas fraudulentas de bienes inmuebles:** El lavador compra una propiedad con el producto ilícito por un precio declarado significativamente mucho menor que el valor real. Paga la diferencia al vendedor, en efectivo "por debajo de la mesa". Posteriormente, el lavador puede revender la propiedad a su valor real

para justificar las ganancias obtenidas ilegalmente a través de una renta de capital ficticia.

- **La formación de compañías de portafolio o nominales (shelf company):** Una compañía de portafolio es una entidad que generalmente existe solamente en el papel; no participa en el comercio (a diferencia de una compañía de fachada). En el lavado de dinero, se usan tales compañías para enmascarar el movimiento de fondos ilícitos. Las compañías de portafolio ofrecen la cobertura confidencial de una sociedad anónima, disfrazando a sus verdaderos dueños por medio de una representación nominal tanto para los accionistas como para los directores. Se pueden formar rápidamente y se convierten en entidades legales que pueden dedicarse a cualquier negocio.

Otras técnicas utilizadas para el lavado de dinero son:

- Cambiar la forma de productos ilícitos por medio de compras de bienes o instrumentos monetarios,
- Venta o exportación de bienes
- Transferencias electrónicas o entre corresponsales
- Falsas facturas de importación/exportación o "Doble Facturación"
- Garantías de préstamos
- Venta de valores a través de falsos intermediarios.

3.1.6 INSTRUMENTOS UTILIZADOS PARA EL LAVADO DE DINERO

Un lavador de dinero utiliza mucho los instrumentos financieros que también son usados por empresa comerciales legítimas. Ciertos instrumentos financieros son más conducentes o preferidos por los lavadores de dinero por su conveniencia o porque hacen más fácil que se oculte la procedencia original de los fondos que ellos representan. Los siguientes elementos son algunos de los instrumentos para el lavado de dinero más frecuentemente usados:

- Dinero en circulación

- Cheques de gerencia
- Cheques personales
- Giros
- Giros bancarios

3.2 EL LAVADO DE DINERO EN EL SISTEMA ASEGURADOR

En el sistema asegurador, los lavadores de dinero pueden estructurar sus transacciones, coaccionar empleados para que colaboren y falsear los datos de los reportes. Una de las formas más comunes de lavado de dinero en instituciones de seguros toma la forma de una propuesta de contrato de prima o póliza única, el lavador de dinero buscará obtener nuevamente el dinero mediante una terminación anticipada del contrato o una reclamación fraudulenta.

Por lo anterior, las entidades de seguros deben estar continuamente alertas en su actividad de disuadir a los criminales con propósitos de lavado de dinero. Todas las entidades de seguros deben tener instrumentado un programa de combate al lavado de dinero que les permita:

- Fomentar una cercana relación de trabajo entre los investigadores de emisiones y reclamaciones.
- Determinar (o recibir confirmación de) la verdadera identidad de los posibles asegurados, y cuando el solicitante de una póliza estuviera actuando a nombre de otra persona, tomar las medidas para verificar la identidad del asegurado principal;
- Reconocer y reportar transacciones sospechosas a las autoridades y supervisores de seguros;
- Mantener registros por un período de tiempo;
- Capacitar a su personal (el personal clave debe contar con un mayor grado de entrenamiento)

- Establecer una relación cercana con las autoridades y con los supervisores de seguros en materias concernientes a las políticas de vigilancia y sistemas;
- Asegurar que la auditoría interna monitoree regularmente la instrumentación y operación de los sistemas de vigilancia;
- Asegurar el cumplimiento continuo con todas las leyes y regulaciones relevantes;
- Designar a un oficial responsable del cumplimiento cotidiano de la regulación vigente. Las entidades suficientemente grandes podrían tener una oficina especial dedicada a reportar operaciones de lavado de dinero;
- Establecer estándares altamente éticos en todos los negocios, y solicitar el cumplimiento con las leyes y regulaciones relativas a transacciones financieras; y
- Asegurar la cooperación con las autoridades encargadas del cumplimiento de las leyes dentro del límite de dicha regulación.

Los cuatro principios básicos que deben adoptar las entidades de seguros para combatir el Lavado de Dinero son:

- Dar cumplimiento a las leyes en contra del Lavado de Dinero,
- Conocer a sus clientes y empleados,
- Cooperar con las autoridades de supervisión de seguros y otras autoridades de investigación y supervisión, e
- Implementar políticas contra el Lavado de Dinero, procedimientos y programas de entrenamiento en la materia.

3.2.1 LAVADO DE DINERO EN EL PROCESO DE SUSCRIPCIÓN DE UNA PÓLIZA

“Mediante la revisión de la emisión se puede entender el negocio suscrito. La emisión incluye el escrutinio de la presencia de intereses asegurables en el momento en que se aceptaron solicitudes o se procesaron reclamaciones... En estos casos tanto la entidad aseguradora como el supervisor de seguros deben reforzar la vigilancia.” (3:10)

La forma más común de lavado de dinero que las entidades aseguradoras pueden encontrar es a través de una solicitud para adquirir una póliza. Los lavadores de dinero esperarán que les devuelvan su dinero mediante la terminación anticipada del contrato o bien, presentando un reclamo fraudulento, es por ello que el suscriptor de la póliza debe estar alerta para detectar si se presenta una actividad inusual o sospechosa al momento de suscribir la póliza. Algunos hechos en los cuales el suscriptor debe estar alerta son:

- En la identificación de los clientes (personas individuales o jurídicas), o de la persona que suscribe la póliza (si es un tercero a favor de un principal menor de edad).
- Si el perfil de los ingresos del cliente no guarda relación con el valor de los bienes declarados.
- Cuando el pago de la prima es al contado, en un solo pago en efectivo por monto igual o superior a EUA\$ 10,000.00, o su equivalente en moneda nacional.
- Cuando existe sobrevaluación de los bienes a asegurar.
- En la renovación de las pólizas debe existir una actualización de datos.

Algunos ejemplos de contratos que son particularmente atractivos como modo para lavar dinero son las pólizas de inversión individual, como: Pólizas de daños con pago único de prima, compra por anualidades, contratos de seguros de vida existentes con un pago único, contratos de pensiones personales con un pago único de contribución.

3.2.2 LAVADO DE DINERO EN EL PROCESO DE PAGO DE RECLAMOS

El “lavador” estará interesado en recibir los fondos de la compañía de seguros, a través de la simulación de un siniestro, o bien, estará dispuesto a pagar a un tercero, para que éste solicite el pago de un reclamo legal por siniestro a favor del “lavador de dinero”.

En este caso el “lavador” promete pagar a la empresa, el monto del reclamo más una comisión, a cambio del cheque de la compañía de seguros. En estos casos, la estrategia de “lavador de dinero” no implica una acción que envuelva a la compañía de

seguros, sin embargo, es preferible que la compañía de seguros realice las investigaciones pertinentes para no ser blanco de este tipo de acciones.

En el caso de reclamos, el lavador buscará dinero limpio a través de:

- Simulación de un reclamo, o siniestros provocados.
- Solicitud de liquidación a nombre de un tercero.
- Robo de bienes en serie y frecuentes (auto-robo) bajo la misma póliza.

3.2.3 LAVADO DE DINERO EN PAGOS, COBROS Y ÁREAS AFINES

En todas las áreas y departamentos de las compañías de seguros deben existir controles sobre la prevención del lavado de dinero, pues existen algunos hechos que pueden ser susceptibles a que el “lavador” pretenda “blanquear” el dinero. Por ejemplo en el área de caja y cobros se pueden dar los casos siguientes:

Un método sencillo mediante el cual se puede lavar dinero es realizando sobrepago de primas y luego solicitar el reembolso de dichos sobrepagos. Por ejemplo: clientes que crean una cartera de primas rentables para la compañía de seguros y que muestran solvencia y rentabilidad; al ganarse la confianza “accidentalmente” aunque en una forma recurrente, empiezan a pagar primas de más y posteriormente a solicitar reembolsos, obteniendo cheques de la aseguradora que son negociables.

Existen otros casos en los que una cancelación anticipada de una póliza con la bonificación de la prima no devengada se ha utilizado para lavar dinero.

3.2.4 SEÑALES DE ALERTA INDICATIVAS PARA LA DETECCIÓN DE TRANSACCIONES INUSUALES

Las señales de alerta sirven para detectar comportamientos, conductas, actividades, métodos o situaciones atípicas que puedan encubrir operaciones de lavado de dinero u otros activos.

Para mayor comprensión de las señales de alerta indicativas para la detección de transacciones inusuales, se presentan en las siguientes categorías:

- Frente a la entidad y perfil del cliente
- Frente a la operación del cliente
- Frente a las actividades del intermediario
- Frente a las actividades de los funcionarios y empleados

Las señales de alerta que se enunciarán únicamente constituyen ejemplos de casos que podrían considerarse para detectar posibles transacciones inusuales.

3.2.4.1 Señales de Alerta Frente a la Entidad y Perfil del Cliente

- El cliente rehusa o demora en proporcionar la información o documentación relacionada con los datos de su identificación, o bien, la que facilita es falsa, inconsistente, insuficiente o sospechosa.
- Personas jurídicas que se abstienen de proporcionar información completa sobre el propósito de su negocio, referencias bancarias, ubicación, nombres de gerentes, funcionarios o propietarios.
- Cambio frecuente del contratante, asegurado, beneficiario o residencia del titular de la póliza.
- Personas individuales o jurídicas que actúan en nombre de terceras personas intentando ocultar la identidad del cliente o usuario real.
- Personas que amenazan o intentan sobornar al empleado de la compañía con el fin de que acepte información incompleta o falsa.
- El perfil de los ingresos del cliente, no guarda relación con el valor de los bienes declarados.

3.2.4.2 Señales de Alerta Frente a la Operación del Cliente

- Solicitud de pólizas cuyos valores son muy elevados con relación a los demás proyectos desarrollados por el mismo cliente.

- Incremento en forma exagerada del valor asegurado durante la vigencia o renovación de la póliza, sin que el mismo se encuentre documentado legalmente.
- Clientes que sospechosamente buscan que el valor asegurado sea mayor al inicialmente establecido, por ejemplo: incremento en forma exagerada del valor asegurado en el momento de la renovación de la póliza, sin que el mismo se encuentre debidamente soportado.
- El cliente no parece estar preocupado por el precio de la póliza o por la conveniencia del producto para sus necesidades.
- El cliente busca la adquisición de una póliza de prima única o prepagar las primas, posteriormente pide cancelar su póliza o la utiliza como garantía de préstamo.
- El cliente busca la cancelación de una póliza de vida antes de su vencimiento, sin preocuparse por los costos adicionales que ello conlleve, especialmente si la devolución es para un tercero.
- Un mismo beneficiario de pólizas de seguro de vida o de retiro por importes muy significativos, contratadas por distintas personas.
- Adquisición de una póliza de seguro para vehículos importados, sin el suministro de todos los documentos que acreditan la importación.

3.2.4.3 Señales de Alerta Frente a las Actividades del Intermediario

- El intermediario recibe con frecuencia pago de primas anticipadas.
- Deposita o paga la prima de sus clientes, utilizando sus propios cheques.
- Celo que nadie se relacione con sus clientes.
- Muestra rechazo a la aplicación de las políticas para identificar al cliente y no colabora para que la compañía aseguradora la aplique directamente, o bien, se rehusa a suministrar información de los registros de sus clientes a la compañía si ésta la solicita.
- Incremento en el porcentaje de primas y el porcentaje de pólizas no se incrementa, por ejemplo: Se pactó el pago de todas las primas a pagos

fraccionados (por el alto costo) y luego el cliente decide realizar a un pago en efectivo a través de su agente o corredor de seguros; luego buscan la cancelación de la póliza antes de finalizar la vigencia del contrato.

3.2.4.4 Señales de Alerta Frente a las Actividades de los Funcionarios y Empleados

- Empleados que tienen un estilo de vida que no corresponde con el monto de su salario, o bien, incremento dramático en sus niveles de compra y/o gastos (mucho más ingreso salarial).
- Tramitan frecuentemente operaciones con excepciones, evaden los controles internos o de aprobación establecidos en la compañía.
- Empleados renuentes a disfrutar de sus vacaciones, a aceptar cambios de su actividad o promociones que impliquen no continuar ejecutando las mismas actividades.
- Permanecen frecuentemente en la oficina más allá de la hora de cierre o concurren a ella fuera del horario habitual.
- Relación muy estrecha con un cliente específico que solicita sus servicios directos y no con otro empleado.
- El empleado muestra resistencia a cumplir normas.

3.3 SISTEMAS DE CONTROL PARA MINIMIZAR EL RIESGO

Las compañías de seguros forman parte de las personas obligadas a cumplir con las disposiciones de la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros activos, según lo estipula el inciso b, del Grupo B del artículo 5 del Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos (Acuerdo Gubernativo No. 118-2002).

Por lo anterior, las compañías de seguros deberán de adoptar, desarrollar y ejecutar programas, normas, procedimientos y controles internos para evitar el uso indebido de sus servicios en actividades de lavado de dinero.

Los sistemas de control de las compañías de seguros deben permitir que el personal de la empresa reaccione eficazmente ante ocasiones o circunstancias sospechosas, reportando dichas sospechas a quien corresponda.

A falta de políticas estratégicas o sistemas de control para minimizar el riesgo de lavado de dinero en compañías de seguros, la aseguradora se expone a riesgos como:

- **Riesgo de reputación:** El riesgo de reputación es definido como la potencialidad que tiene una empresa de seguros y sus asociados de recibir comentarios negativos ya sea fundamentados o no, generando pérdida de confianza, a nivel nacional e internacional lo que puede afectar su imagen y solidez y generar un problema sistémico.

En otras palabras, el riesgo de reputación es aquel en la cual la compañía de seguros mediante propaganda de terceros y otras acciones con fundamento o sin fundamento producen pérdida de su credibilidad, e integridad.

- **Riesgo operacional:** "Puede ser definido como el riesgo de pérdidas directas o indirectas que se presenten como resultado de procesos internos inadecuados o fallidos, errores humanos o de sistemas; o bien por eventos externos." (3:39)

Al no poseer un control interno adecuado para la prevención y erradicación del lavado de dinero, las compañías de seguros potencializan el riesgo operacional, causando pérdidas en el giro del negocio. Así mismo, el riesgo operacional puede desestabilizar o afectar desfavorablemente los negocios de una empresa de seguros.

- **Riesgo Legal:** "Es la posibilidad de que litigios, juicios adversos o contratos revocados puedan distorsionar o afectar adversamente las operaciones o condiciones de una compañía de seguros." (3:39)

Las compañías de seguros pueden resultar envueltas en litigios, multas o sanciones impuestas por la ley, que resulten de fallas en la observancia de estándares obligatorios o por no observar prácticas de identificación de sus clientes.

3.3.1 SISTEMAS DE CONTROL FRENTE A LA IDENTIDAD Y PERFIL DE CLIENTES, USUFRUCTUARIOS Y BENEFICIARIOS

Significa que las compañías aseguradoras deberán tener una debida diligencia respecto a los clientes, usufructuarios y beneficiarios. Para ello, se definen los siguientes términos:

- Cliente: se refiere al Titular de la póliza.
- “Usufructuario: se refiere a la persona(s) natural que en última instancia es el propietario o controla al cliente y/o la persona en cuyo nombre se está realizando una transacción. Incorpora también a aquellas personas que ejercen el control efectivo final sobre una persona jurídica o acuerdo legal.” (7:74)
- Beneficiario: persona que percibe el producto del servicio.

Algunos controles para minimizar el riesgo de lavado de dinero en compañías de seguros frente a la identidad y perfil de los clientes, usufructuarios y beneficiarios son:

- **Política “Conozca a su cliente”:**

El primer paso para establecer una debida diligencia respecto de los clientes, es elaborar políticas y procedimientos claros y por escrito, sobre aceptación de clientes, considerando los riesgos y los tipos de productos que la compañía ofrece.

- Identificar al cliente y verificar su identidad empleando documentos, datos e información de una fuente independiente y fiable.
- Determinar si el cliente actúa en nombre de un tercero, luego obtener los datos de identificación para verificar la identidad de esa otra persona.
- Identificar el usufructuario o beneficiario final.
- Cuando se trate de la identificación y verificación de empresas u otras entidades jurídicas, la aseguradora deberá averiguar si se utiliza algún bien o propiedad que le pertenezca o no, para fines ilícitos.

- Verificar si una persona que supuestamente actúa en nombre del cliente está autorizada para hacerlo, así como verificar la situación legal de la persona jurídica, mediante pruebas de su constitución.
- En ningún caso mantener cuentas anónimas, ni cuentas que figuren bajo nombres ficticios o inexactos.
- Elaborar el perfil del cliente incluyendo lo siguiente: Antecedentes del cliente y/o usufructuario, base geográfica del cliente y/o usufructuario, medio de pago y tipo de pago de los servicios contratados, origen de los bienes o riquezas, tipo y complejidad de la relación de negocios, posibles pagos a terceros.

3.3.2 SISTEMAS DE CONTROL FRENTE A LA OPERACIÓN DEL CLIENTE, USUFRUCTUARIO Y/O BENEFICIARIO

Algunos controles para minimizar el riesgo de lavado de dinero en compañías de seguros frente a la operación del cliente, usufructuario y/o beneficiario son:

- Llevar a cabo un proceso de debida diligencia respecto de la relación de negocios, así como un examen detallado de las operaciones realizadas durante el curso de la relación.
- Los registros de identificación de clientes deben actualizarse durante la vigencia de la relación comercial, así como ordenarse y conservarse de acuerdo a un sistema adecuado de archivo.
- Los registros de identificación del cliente y/o usufructuario deberán de conservarse como mínimo cinco años después de la finalización de la transacción realizada.

3.3.3 SISTEMAS DE CONTROL FRENTE A LAS ACTIVIDADES DEL INTERMEDIARIO

Dependiendo de las condiciones en las que opera la aseguradora, ésta podrá delegar a intermediarios la realización de lo siguiente:

- Identificar al cliente y verificar su identidad empleando información, documentos o datos fuentes independientes y fiables.

- Identificar al usufructuario y adoptar medidas razonables para verificar su identidad en la medida en que el intermediario o tercero sepa quien es el usufructuario.

Cuando se delegan estas funciones, el intermediario deberá informar a la aseguradora inmediatamente sobre la información recabada.

A continuación se describen algunos de los controles para minimizar el lavado de dinero frente a las actividades del intermediario:

- La aseguradora deberá tomar las medidas adecuadas para cerciorarse de que los intermediarios ponen a su disposición, en el momento que se les solicita y sin demora alguna, copias de los datos de identificación del cliente.
- La aseguradora deberá cerciorarse de que los intermediarios estén reglamentados y supervisados.
- La aseguradora deberá realizar y completar su propia verificación del cliente y del usufructuario si tuviese alguna duda sobre la capacidad del intermediario.

3.3.4 SISTEMAS DE CONTROL FRENTE A LAS ACTIVIDADES DE LOS FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS

La aseguradora deberá mantener registros actualizados sobre el perfil de cada empleado, así también el personal deberá recibir capacitación constante sobre la legislación, reglamentación y políticas de la aseguradora en cuanto al lavado de dinero u otros activos.

Algunos controles para minimizar el riesgo de lavado de dinero en compañías de seguros frente a las actividades de los funcionarios y empleados son:

- Contar con procesos para cerciorarse de la integridad del personal.
- Impartir capacitación adecuada y permanente con respecto a la legislación del lavado de dinero, así como capacitación sobre la prevención y detección de lavado de dinero u otros activos.

- Llevar un registro de cada uno de los empleados, en el que se incluyan constancias de los procedimientos que aseguren un alto nivel de integridad del personal y de conocimiento de los antecedentes personales, laborales y patrimoniales de los funcionarios y empleados.

3.4 COMUNICACIÓN DE TRANSACCIONES SOSPECHOSAS O INUSUALES

A continuación se definirán algunos términos importantes sobre las transacciones sospechosas y luego se indicarán los parámetros a seguir en la comunicación de transacciones sospechosas.

Las Operaciones Sospechosas pueden ser definidas como: Aquellas operaciones o actividades que por magnitud, falta de habitualidad, velocidad de rotación, condiciones de complejidad inusitadas o injustificadas, apartarse de los usos y costumbres, parezcan no tener justificación económica y objeto ilícito.” (10:6)

Dentro de la experiencia de los países con más cultura de prevención, han logrado determinar tres tipos de operaciones que podrían caer dentro de los parámetros de la sospecha:

- **Operaciones Relevantes:** “Una operación Relevantes es aquella realizada en cualquier instrumento monetario o superior a los EUAS\$10,000.00 o su equivalente en cualquier moneda, que se reciba por concepto de un pago total o parcial.” (10:7)

Una operación relevante no es precisamente una operación sospechosa, cuando se presentan este tipo de transacciones basta con obtener mayor información sobre la operación para determinar si amerita reportarla como operación sospechosa.

Cuando una operación de estas se presenta, las acciones de prevención son: identificar al cliente y documentar la operación, rechazar operaciones donde el

cliente no proporcione identificación e información con respecto a la operación que pretende realizar, e informar al área interna de responsabilidad directa en la prevención del lavado de dinero.

- **Operaciones Inusuales:** “Una operación es Inusual es aquella que concuerda con la legislación correspondiente por el monto, la frecuencia y forma de pago, la región, lugar o zona en donde se efectúe la operación, por los antecedentes y actividad de la persona, o por los criterios que la compañía marque en su Manual de Operación, a una actividad ilícita.” (10:7)

Para la detección y control de operaciones inusuales es importante considerar quien es el cliente, su calidad moral y su solvencia; la relación que existe entre el monto de las operaciones que maneja y el giro o actividad que realice y sus referencias. También es posible detectar una operación inusual cuando el cliente solicite alguna operación poco común.

Otra forma de sospechar de una operación inusual puede detectarse cuando el cliente se abstiene de dar información o cuando la que presente es inconsistente.

Las acciones a tomar en el caso de operaciones inusuales pueden ser: cualquier operación que implique enajenación, adquisición, administración, custodia, cambio, depósito, inversión, transporte o transferencia de recursos, bienes o derechos sospechosos de ser de procedencia ilícita, deberán reportarse como una operación inusual. Es importante comentar que la identidad del funcionario, agente o empleado que haya detectado la operación inusual no podrá ser revelada ante nadie, excepto por orden judicial fundada y motivada por Juez competente.

- **Operaciones Preocupantes:** “Una operación Preocupante son aquellos actos que implican la actividad en que se encuentran involucrados empleados, funcionarios, consejeros, agentes, promotores, y que por estar involucrados con

operaciones que posiblemente sean ilícitas, generen preocupación a la organización.” (10:8)

Las acciones a considerar ante este tipo de operaciones son: Se debe tener especial cuidado en la selección del personal, cuidando los antecedentes laborales del candidato, a través de instrumentos como: encuestas socioeconómicas, detección en entrevista de posibles contradicciones, etc. Se debe vigilar en el personal, su conducta en las actividades relacionadas con el contacto con clientes, manejo y recepción de dinero y la información que maneja. Cualquier inconsistencia entre el nivel de ingresos del empleado y su nivel de vida deberá ser un foco rojo para la compañía de seguros y por lo tanto, se debe detectar cualquier irregularidad entre las funciones encomendadas y las actividades que lleve a cabo.

En caso de que se dé una operación inusual o relevante que no se reporte, se debe analizar la relación directa o indirecta cuando el empleado haya sido separado de la empresa o se haya separado por voluntad propia, por estar involucrado en este hecho ilícito y reportarlo de inmediato a la entidad competente.

Si una aseguradora sospecha o tiene motivos razonables para sospechar que los fondos proceden de una actividad delictiva, ésta deberá informar inmediatamente a la Superintendencia de Bancos a través de la Intendencia de Verificación Especial, conforme lo estipula el artículo 26 de la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos que dice:

“ARTÍCULO 26. Comunicación de transacciones financieras sospechosas o inusuales. Las personas obligadas prestarán especial atención a todas las transacciones, concluidas o no, complejas insólitas, significativas, y a todos los patrones de transacciones no habituales y a las transacciones no significativas pero periódicas, que

no tengan un fundamento económico o legal evidente, debiéndolo comunicar inmediatamente a la Intendencia de Verificación Especial.”

El procedimiento de la comunicación de transacciones sospechosas se describe a continuación:

- Los funcionarios o empleados que detecten una transacción inusual deberán hacerla del conocimiento del oficial de cumplimiento, o de quien haga sus veces, utilizando los canales que internamente se establezcan;
- El oficial de cumplimiento o quien haga sus veces, será el encargado de determinar si la transacción inusual tiene el carácter de sospechosa, extremo que deberá realizar en un plazo no mayor de quince (15) días, contado a partir de que tenga conocimiento de dicha transacción;
- Una vez transcurrido el plazo indicado en el numeral anterior, el oficial de cumplimiento o quien haga sus veces, anotará en el expediente respectivo, de manera resumida, sus observaciones y las del funcionario o empleado que detectó la operación;
- El oficial de cumplimiento o quien haga sus veces, dentro de los diez (10) días siguientes a la anotación relacionada en el numeral anterior, notificará la operación sospechosa a la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia, en los formularios que para el efecto ésta establezca, acompañando la documentación que en los mismos se indica.
- Agregar al expediente respectivo, copia del formulario de notificación.

Para efectos de detectar y prevenir la realización de transacciones sospechosas, cada persona obligada deberá definir señales de alerta, considerando entre ellas las que a través de la emisión de oficios circulares, la Superintendencia de Bancos haga de conocimiento, por los medios que estime pertinentes.

Si la compañía aseguradora no detecta transacciones sospechosas, ésta deberá presentar un informe trimestral de No Detección a la Superintendencia de Bancos, a

través de la Intendencia, dentro del mes siguiente al vencimiento del trimestre al que corresponda, conforme lo estipula el artículo 17 del Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.

3.5 EJEMPLOS DE LAVADO DE DINERO CON INCIDENCIA EN LOS SEGUROS

Antes de mencionar algunos ejemplos de lavado de dinero con incidencia en los seguros, es necesario recordar las penas que impone la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos (Decreto número 67-2001) a los responsables del acto delictivo. Esto se encuentra en los artículos 4 y 5 de la Ley citada y establece lo siguiente:

“ARTÍCULO 4. Personas individuales. El responsable del delito de lavado de dinero u otros activos será sancionado con prisión incommutable de seis a veinte años, más una multa igual al valor de los bienes, instrumentos o productos objeto del delito; el comiso, pérdida o destrucción de los objetos provenientes de la comisión del delito o de los instrumentos utilizados para su comisión; el pago de costas y gastos procesales; y la publicación de la sentencia en, por lo menos, dos de los medios de comunicación social escritos de mayor circulación en el país.

Si el delito fuere cometido por persona extranjera se le impondrá, además de las penas a que se hubiere hecho acreedora, la pena de expulsión del territorio nacional, que se ejecutará inmediatamente que haya cumplido aquellas.

ARTÍCULO 5. Personas jurídicas. Serán imputables a las personas jurídicas, independientemente de la responsabilidad penal de sus propietarios, directores, gerentes, administradores, funcionarios, empleados o representantes legales, los delitos previstos en esta ley, cuando se tratare de actos realizados por sus órganos regulares siempre que se hallaren dentro del giro u objeto normal o aparente de sus negocios.

En este caso, además de las sanciones aplicables a los responsables, se impondrá a la persona jurídica una multa de diez mil dólares (EUA\$10,000.00) a seiscientos veinticinco mil dólares (EUA\$625,000.00) de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda nacional, atendiendo a la gravedad y circunstancias en que se cometió el delito, y se le apercibirá que en caso de reincidencia se ordenará la cancelación de su personalidad jurídica en forma definitiva.

También se sancionará a la persona jurídica con el comiso, pérdida o destrucción de los objetos provenientes de la comisión del delito o de los instrumentos utilizados para su comisión; el pago de costas y gastos procesales, y la publicación de la sentencia en, por lo menos, dos de los medios de comunicación social escritos de mayor circulación en el país.

Cuando se tratare de personas jurídicas sujetas a la vigilancia y fiscalización de la Superintendencia de Bancos, el juez notificará a dicho órgano supervisor la sentencia condenatoria respectiva, para que proceda a aplicar las medidas contenidas en las leyes de la materia.”

A manera de ilustración, a continuación se mencionan algunos ejemplos de lavado de dinero con incidencia en los seguros:

“En 1990 un agente de ventas británico fue encarcelado por violar un estatuto criminal de lavado de dinero. El agente de seguros resultó envuelto en un esquema de lavado de dinero por medio del cual más de un millón y medio de dólares fue inicialmente depositado en un banco de Inglaterra. El proceso de “sobre-posición” consistió en la compra de pólizas de seguros de prima única. El agente de seguros se convirtió en el más activo de la agencia de seguros y pronto ganó un reconocimiento de la compañía por el volumen de sus ventas. Este caso particular involucró la coordinación y el esfuerzo de más individuos, y no sólo de un agente de seguros. El supervisor del agente de seguros también fue penalizado. Este caso demuestra cómo es que la actividad de lavado de dinero puede penetrar en la industria aseguradora, lo que en

complicidad con un empleado corrupto tendrá un efecto negativo en la reputación de la empresa y probablemente hasta una sanción legal.” (5:29)

Ejemplo de una reclamación fraudulenta en Seguros de Daños:

“Cuatro personas fueron declaradas culpables de cargos de lavado de dinero y fraude en una estafa de seguros con valor de seis millones de dólares. Se introdujeron carros lujosos a los Estados Unidos, ya sea comprados, rentados o arrendados, mismos que fueron subsecuentemente asegurados. Posteriormente, dichos carros fueron embarcados a Hong Kong para ser posteriormente revendidos en China continental a precios hasta tres veces superiores a su valor de mercado. Los responsables entonces llenaron reportes falsos de seguros en los que se decía que los carros habían sido robados. Aproximadamente 120 carros fueron enviados a Hong Kong. Más de 70 personas han sido acusadas de estar conectadas con este fraude de acuerdo con la Agencia Estatal de Seguros de California.” (5:31)

3.6 PREVENCIÓN PARA EL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

Como fortalecimiento a la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos (Decreto 67-2001), en la sociedad guatemalteca se posee el Decreto número 58-2005 del Congreso de la República concerniente a la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, la cual tiene por objeto según lo indica el artículo 1 de ésta ley, el “adoptar medidas de prevención y represión del financiamiento del terrorismo”. Su propósito es implementar un sistema para prevenir y reprimir los actos de terrorismo, como todas las conductas que facilitan su comisión o la evasión de responsabilidades.

Para mayor comprensión del financiamiento del terrorismo la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo (Decreto 58-2005) define algunos delitos así:

- **Terrorismo:** Según el artículo 2 de la Ley citada, reforma el artículo 391 del Código Penal, Decreto Número 17-73 del Congreso de la República, así:
“Comete el delito de terrorismo quien con la finalidad de alterar el orden

constitucional, el orden público del Estado o coaccionar a una persona jurídica de Derecho Público, nacional o internacional, ejecutar acto de violencia, atentare contra la vida o integridad humana, propiedad o infraestructura, o quien con la misma finalidad ejecutar actos encaminados a provocar incendio o a causar estragos o desastres ferroviarios, marítimos, fluviales o aéreos.

- **Delito del Financiamiento del Terrorismo:** El artículo cuatro de la Ley (Decreto 58-2005) indica: “Comete el delito de financiamiento del terrorismo quien por el medio que fuere, directa o indirectamente, por sí mismo o por interpósita persona, en forma deliberada proporcionare, proveyere, recolectare, transfiriere, entregare, adquiriere, poseyere, administrare, negociare o gestionare dinero o cualquier clase de bienes, con la intención de que los mismos se utilicen, o a sabiendas de que serán utilizados en todo o en parte, para el terrorismo.

Asimismo, comete este delito quien realice alguno de los actos definidos como financiamiento del terrorismo en cualquiera de los convenios internacionales aprobados y ratificados por Guatemala.”

En el artículo 5 de esa misma ley indica: “Quien siendo empleado o funcionario público cometiere el delito de financiamiento del terrorismo, con ocasión del ejercicio de su cargo, le será aplicable la misma pena aumentada en una tercera parte. Además, se le impondrá la pena accesoria de inhabilitación especial para el ejercicio del cargo o empleo público, por el doble del tiempo de la pena privativa de libertad.”

- **Trasiego del Dinero:** En el artículo 8 de la Ley en mención se estipula al Trasiego del dinero así: “Comete el delito de trasiego de dinero quien omitiendo efectuar la declaración jurada correspondiente en el puerto de salida o de entrada del país, en los formularios establecidos por la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, por sí misma o por interpósita persona, transporte del o hacia el exterior de la República dinero en efectivo o en documentos negociables

al portador, por una suma mayor a diez mil dólares de los Estados Unidos de América, o su equivalente en moneda nacional.”

Así también el Reglamento de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo (Acuerdo Gubernativo No. 86-2006), en el artículo 2 define a la **Transacción sospechosa de financiamiento del terrorismo** así: “Toda operación que no tenga al parecer una finalidad obviamente lícita o cuando se sospeche o se tenga indicios razonables para sospechar que existen fondos, vinculados con o que pueden ser utilizados para financiar el terrorismo.”

3.6.1 NORMATIVA GUATEMALTECA PARA LA PREVENCIÓN Y REPRESIÓN DEL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

La comunidad guatemalteca ha ratificado tratados internacionales con el compromiso de adoptar medidas para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo, ya que con los actos de terrorismo se produce inestabilidad económica, cultural, política etc. en la sociedad internacional. Es por ello que, el Congreso de la República de Guatemala emitió la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo Decreto 58-2005, la cual entró en vigencia el 5 de octubre de 2005.

En esta ley se estipula: la definición de los delitos terrorismo, financiamiento del terrorismo, trasiego del dinero; sanciones a quienes cometen este tipo de delitos, responsabilidad penal de personas jurídicas, régimen de personas obligadas, reporte de transacciones sospechosas etc.

Así también, el Presidente de la República mediante Acuerdo Gubernativo No. 86-2006 emite el Reglamento de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, tal reglamento tiene por objeto “desarrollar los preceptos que deben observar las personas obligadas y las autoridades competentes en la aplicación de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo” (decreto 58-2005), según lo estipula el artículo 1 de este reglamento.

3.6.2 PERSONAS OBLIGADAS

Para los efectos de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, se consideran personas obligadas, las establecidas en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, en su reglamento y otras disposiciones relativas a dicha materia. Para el efecto les será aplicable el mismo régimen, deberes, obligaciones, políticas para conocimiento de sus clientes y prohibiciones que establezca dicha normativa. De allí el que, dentro de los Manuales de Cumplimiento de las personas obligadas se incluya el régimen, obligaciones, políticas, medidas de control y demás deberes; a implementar en su compañía para la prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo. Tal como lo estipula los artículos 4 y 5 del Reglamento de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.

3.6.3 CARACTERÍSTICAS DEL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO CONTRA EL LAVADO DE DINERO EN UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS

El principal objetivo del terrorismo, puede ser “intimidar a la población u obligar a un Gobierno de una organización internacional, a que haga o no haga algún acto.” (8:7) Es por ello que las organizaciones terroristas necesitan de un apoyo financiero para alcanzar sus objetivos.

Por lo antes descrito, las medidas y prácticas a tomar para evitar el financiamiento del terrorismo en las compañías de seguros deben ser complementarias y/o refuerzos a las ya establecidas para evitar el lavado de dinero u otros activos, en ningún momento se debe entender que las políticas procedimientos y medidas de control a tomar para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo sustituyen a las normas ya implantadas, ya que al considerar otras medidas también podrán aplicarse a la identificación de transacciones sospechosas en sentido general.

A continuación se presentan un comparativo de las características del financiamiento del terrorismo y del lavado de dinero:

	Financiamiento del Terrorismo	Lavado de Dinero
Fuente de los fondos	Actividades legales e ilegales	Actividades delictivas
Propósito	Financiar a terroristas u organizaciones terroristas	Legitimar el producto de actividades delictivas
Motivo	Ideología / Filosofía	Ganancia
Destino	Proveer recursos para actividades terroristas	Invertir en empresas legales / conservación de la riqueza

3.7 ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN Y CONTROL EN UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS PARA LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

En resumen, se puede decir que la prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, es el proceso de identificar, clasificar, medir, gestionar y controlar las transacciones realizadas por los clientes dentro de la compañía; viendo a el lavado de dinero y financiamiento del terrorismo como otro riesgo inherente al funcionamiento de la aseguradora.

Los involucrados en la lucha contra el lavado de dinero u otros activos, así como el financiamiento del terrorismo en una compañía de seguros son:

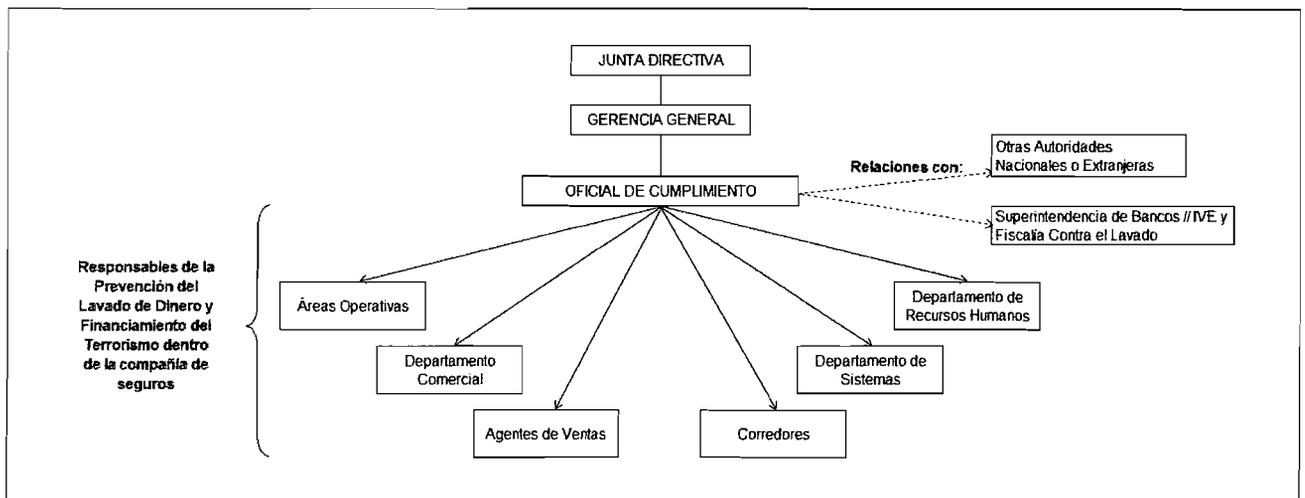
- Junta Directiva o Alta Gerencia de la Compañía.
- Auditoría Externa.
- El Departamento de Auditoría Interna.
- Oficial de Cumplimiento.
- Todas las áreas operativas y de negocios de la compañía de seguros.
- Agentes y corredores.

Por lo cual se debe crear una cultura de “Anti-Lavado y Anti-Financiamiento del Terrorismo” dentro de la compañía.

Para ello, las obligaciones que la ley impone son:

- Programas de cumplimiento.
- Nombramiento del Oficial de Cumplimiento.
- Registro pormenorizado de clientes y empleados.
- Actualización y conservación de registros.
- Reporte de Transacciones Inusuales y Sospechosas.
- Realización de programas de auditoría interna y externa.

A continuación se presenta un esquema de un Sistema Prevención y Control de una compañía de Seguros para la prevención y erradicación del Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo.



CAPÍTULO IV

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO EN LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS EN UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS

Como se menciona en el capítulo anterior, las compañías de seguros deben adoptar, desarrollar y ejecutar programas, normas, procedimientos y controles internos para evitar el uso indebido de sus servicios en actividades de lavado de dinero. Por tal razón es de suma importancia la formulación y aplicación de un Manual de Políticas Administrativas para la Prevención y Erradicación del Lavado de Dinero u Otros Activos, y Financiamiento del Terrorismo en una Compañía de Seguros.

El diseño sugerido para la elaboración de un manual de procedimientos de control interno administrativo, para la prevención y erradicación del lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo se detalla a continuación.

4.1 DISEÑO DE UN MANUAL DE POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS PARA LA PREVENCIÓN Y LA ERRADICACIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO, EN UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS

Un Manual de Políticas Administrativas para la Prevención y Erradicación del Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo, consiste en un instructivo que desarrolla los procedimientos específicos que la compañía de seguros adopta para protegerse del lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Como resultado de las políticas, objetivos, normas programas y presupuestos.

Antes de mostrar una propuesta de un Manual de Prevención y Erradicación del Lavado de Dinero u Otros Activos se enunciará el contenido básico en la elaboración de este tipo de Manuales.

El manual de prevención del lavado de dinero que las empresas elaboren debe contener, por lo menos, la siguiente información:

- **Políticas**

Son los lineamientos generales establecidos en el código de conducta de la empresa con el objetivo de prevenir el lavado de dinero en la institución, estos lineamientos deben ser suscritos por sus empleados, funcionarios, accionistas, directores y cualquier representante de la compañía.

- **Mecanismos de Prevención**

- Incluir los mecanismos de prevención del lavado de dinero basado en los criterios de conocimientos del cliente y del mercado establecidos.
- Medios de verificación de la información a clientes, medidas para obtener información acerca de la verdadera identidad de las personas.
- Programas de capacitación interna y controles internos implementados por la empresa para prevenir o detectar el lavado de dinero.
- Clientes exceptuados del registro de transacciones en efectivo en base al buen criterio de la empresa y su justificación.
- Sistema para evaluar los antecedentes personales, laborales y patrimoniales del personal.
- Sanciones internas por incumplimiento del código de conductas o de las disposiciones establecidas.

- **Procedimientos de Registro y de Reporte**

- Procedimiento de registro y conservación de la información y documentación requerida, así como respecto de las transacciones en efectivo por encima de los montos determinados.
- Procedimiento de comunicación de transacciones sospechosas.

- **Revisión del sistema de prevención**

- Identidad y cargo del oficial de cumplimiento; así como sus funciones y responsabilidades.

- Informes del oficial de cumplimiento.
- Informes de auditoría interna, de auditoría externa y de las empresas clasificadoras de riesgo.

En el Anexo I de este trabajo de tesis se presenta una propuesta de un Manual de Políticas Administrativas para la Prevención y Erradicación del Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo aplicable a los departamentos de Recursos Humanos y Comercial en una Compañía de Seguros, para que se tome una idea de cómo se realizan este tipo de manuales; así también, en caso que alguna compañía de seguros no cuente con éste manual o desee mejorar el existente puede tomar en consideración el planteado.

Es importante mencionar que este manual está dirigido a los departamentos de Recursos Humanos y Comercial, pues se ha considerado que en tales departamentos se concentra la prevención del lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo en una compañía de seguros.

4.2 CONTROL EFECTIVO DE LA APLICACIÓN DEL MANUAL DE POLÍTICAS PARA LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UNA JEFATURA DE SUPERVISIÓN INTERNA.

Para llevar un mejor control sobre la aplicación de las políticas administrativas para la prevención y erradicación del lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo en una compañía de seguros, se considera necesario crear una Jefatura de Supervisión Interna. Para ello, se presenta una propuesta de una Guía de Principios para la creación de éste departamento.

Para la creación de una Jefatura de Supervisión Interna, es importante tomar en cuenta, cual será el objetivo y el propósito de la misma, quienes conformarán la jefatura, sus funciones etcétera.

Por lo que la guía propuesta en el Anexo II, tendrá por objeto el establecer los lineamientos necesarios para crear y formular una Jefatura de Supervisión Interna, quien se encargará de velar por el estricto apego al Manual de Cumplimiento y demás manuales para la Prevención y Erradicación del Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo emitidos por la compañía de Seguros Todo Seguro, S.A.

CAPÍTULO V
CASO PRÁCTICO
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA LA PREVENCIÓN Y
ERRADICACIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS EN UNA
COMPAÑÍA DE SEGUROS

En este capítulo se presenta un caso en el cual se aplicará los controles internos administrativos para la prevención y erradicación del lavado de dinero u otros activos en una compañía de seguros, estipulados en el Manual de políticas administrativas propuesto en el capítulo anterior.

Seguidamente se podrá observar un ejemplo de un Informe de la Jefatura de Supervisión Interna, conforme lo indicado en la guía de principios para la creación de una Jefatura de Supervisión Interna, para un control efectivo de la aplicación del Manual de Políticas para la Prevención y Erradicación del Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo, descrito en el capítulo precedente.

5.1 APLICACIÓN DEL MANUAL DE POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS PARA LA PREVENCIÓN Y LA ERRADICACIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS EN UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.

Tal como se indica en el capítulo II, el área de administración de Recursos Humanos, deberá tomar en cuenta las políticas establecidas para el reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación y adiestramiento del personal. Por lo que a continuación se presenta un ejemplo (ficticio) de este caso.

5.1.1 ENUNCIADO DEL CASO

La compañía de Seguros Todo Seguro, S.A. necesita contratar a una persona para ocupar el puesto de “Ejecutivo de Cobros”, quien tendrá a su cargo comunicarse con los clientes y coordinar el cobro de sus primas de seguro. Para ello, Todo Seguro, S.A. ha

publicado en internet la plaza vacante, para que las personas que estén interesadas presenten su currículum en la compañía.

El señor Juan Carlos Pérez Sandoval observa el anuncio y decide presentarse a la compañía a entregar su papelería pues se encuentra interesado en el puesto de trabajo. Al llevar su papelería llena la solicitud de empleo que el Departamento de Recursos Humanos le proporciona (conforme lo estipula el manual de cumplimiento de políticas administrativas de la compañía), así mismo, en tal departamento le indican que analizarán su hoja de vida y que posteriormente se comunicarán con él para una entrevista.

El área de Recursos Humanos de la compañía de Seguros Todo Seguro, S.A. verifica mediante las referencias personales y laborales del solicitante si la información expresada en la solicitud de empleo es verdadera, posteriormente se realiza la selección de expedientes.

Transcurridos algunos días, el área de Recursos Humanos de la compañía de Seguros Todo Seguro, S.A., se comunica con el señor Juan Pérez para concertar una cita, en la cual el departamento realiza una entrevista con base a la Guía de Entrevista previamente revisada y autorizada por la gerencia, así también se realizan algunas pruebas a todos los participantes que presentaron su expediente, con el fin de verificar la capacidad profesional en cuanto a lo requerido por el puesto. Luego de realizar algunas pruebas de aptitud, se les solicita a los participantes de las pruebas completar su currículum con sus antecedentes personales, laborales y patrimoniales.

Nuevamente el área de Recursos Humanos realiza un estudio de la información obtenida de cada uno de los aspirantes al puesto y decide contratar al señor Juan Carlos Pérez Sandoval. Para ello elabora contrato de trabajo y se indica al nuevo empleado la fecha de inicio de la relación laboral.

Ya iniciada la relación laboral, la compañía de seguros Todo Seguro, S.A., da una capacitación inicial e inducción a los nuevos empleados, en el cual se les informa sobre las medidas y procedimientos de la compañía en cuanto a lavado de dinero y se les solicita actualizar continuamente (mínimo una vez al año) en el departamento de Recursos Humanos, sus datos personales, así como, presentar su Estado Patrimonial.

Adicionalmente, Todo Seguro, S.A. incluye al señor Juan Carlos Pérez Sandoval en el programa de capacitación continua sobre Medidas de Prevención y Detección del Lavado de Dinero u Otros Activos en la compañía.

5.1.2 DISPOSICIONES DISCIPLINARIAS A APLICAR EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

El departamento de Recursos Humanos deberá aplicar las siguientes medidas para cumplir con las políticas y normas administrativas para el “Conocimiento del funcionario y empleado”.

- En cuanto a la veracidad de la información contenida en la Hoja de Vida del empleado o Solicitud de Empleo.

Todo Seguro S.A., mediante el departamento de Recursos Humanos deberá verificar si la información descrita en la hoja de vida y en la solicitud de empleo es veraz. Adicionalmente, en el contrato de trabajo se debe incluir una cláusula en la que se indique: *“Todo Seguro, S.A. dará por terminada la relación laboral, sin su responsabilidad, si llegare a comprobar que la información contenida en la hoja de vida del empleado y en la solicitud de empleo NO es auténtica o veraz”.*

- En cuanto al incumplimiento de las políticas, normas y procedimientos de la compañía y resguardo de la información.

Dentro del contrato de trabajo, o bien, en anexo a éste debe incluirse: *“Todo Seguro, S.A. en cualquier momento puede dar por concluido el contrato de trabajo sin su responsabilidad, cuando amerite dicha causa, según lo regulado*

dentro de las leyes laborales vigentes, o faltare a lo estipulado en el reglamento interno de la compañía. Además, el empleado se compromete a guardar celosamente todos los secretos técnicos, comerciales y administrativos de la empresa.”

- En cuanto a la Actualización de Datos del Empleado.

El área de administración de Recursos Humanos de Todo Seguro S.A. debe tomar en cuenta el formato para la actualización de datos del empleado expuesto en este capítulo, el cual debe facilitar al empleado para que lo complete con la siguiente información: Nombre completo del empleado, código, fecha de nacimiento, dirección de su residencia, teléfono de casa, celular, número de cédula o documento de identificación, lugar de emisión, número de identificación tributaria, número de afiliación al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), edad, estado civil, nombre del cónyuge, nombre y edad de sus hijos si tuviera, así como la demás información que sea de interés para la compañía.

La actualización de datos de los funcionarios y empleados debe realizarse, por lo menos una vez al año.

- En cuanto a la presentación del Estado Patrimonial del Personal:

El departamento de Recursos Humanos deberá entregar a cada empleado un formulario en el que pueda presentar su Estado Patrimonial; este formulario debe contener la siguiente información: Nombre completo del empleado, código, detalle de sus Activos, así: Monto de sus depósitos e inversiones, propiedades (descripción de la casa, finca y/o terreno, ubicación y monto de la misma), detalle de sus vehículos (marca, modelo, placa, valor); descripción y monto de otros bienes de su propiedad (maquinaria, computadoras, muebles, electrodomésticos, herramientas, etc.).

También debe incluirse el detalle de los Pasivos, así: Préstamos solicitados (empresa, tipo de préstamo, fecha de vencimiento, monto adeudado a la fecha), descripción y monto de otras deudas como Tarjetas de Crédito, etc.

A manera de ejemplo, posteriormente podrá encontrar el Estado Patrimonial del señor Juan Carlos Pérez Sandoval.

- En cuanto a la asistencia a las capacitaciones y talleres programados por la compañía:

Todas las convocatorias a las capacitaciones y talleres programados por la compañía deben ser entregadas a cada empleado y éste debe firmar una copia de recibido, esta copia firmada debe archivar en el expediente del personal. Así también, las comprobaciones de asistencia a las capacitaciones y talleres forman parte del expediente de cada empleado.

Es de suma importancia mencionar que las capacitaciones en materia de Prevención y Detección de Lavado de Dinero u Otros Activos deben ser continuas y permanentes.

- En cuanto al resguardo y conservación de los registros o expedientes de los empleados:

Los expedientes de los empleados deben ordenarse de acuerdo a un sistema de archivo que permitan atender a los requerimientos de la compañía y a las autoridades competentes.

A continuación se presenta un ejemplo de algunos formularios a utilizar en el departamento de recursos humanos de una compañía de seguros (datos ficticios):

- Formulario de “Actualización de Identificación” del Personal
- Formato de “Estado Patrimonial del Personal”
- Formato de “Control de Capacitaciones”



SOLICITUD DE EMPLEO

FOTOGRAFÍA
RECIENTE

Fecha		
Día	Mes	Año
2	7	2007

DATOS GENERALES										
Apellido Paterno		Apellido materno		Apellido de Casada		Primer Nombre		Segundo Nombre		
PEREZ		SANDOVAL				JUAN		CARLOS		
Dirección completa de su domicilio:										
Calle o avenida		Casa No.	Colonia	Sector		Lote		Manzana	Zona	
3ra. Calle		5 - 25							11	
Municipio:		Guatemala			Departamento:		Guatemala			
Lugar y Fecha de Nacimiento:		25	enero	1980	Edad:	28 años	Sexo	<input checked="" type="checkbox"/> M	<input type="checkbox"/> F	
Estado Civil:		Casado								
Número de Cédula:		A-1 108501			Extendida en:		Guatemala, Guatemala			
Teléfonos:		2659-7898	5879-0765			Mail:		juancaperez@gmail.com		
Características para del puesto										
Puesto Solicitado:		EJECUTIVO DE COBROS								
Ha trabajado anteriormente en "Todo Seguro, S.A."		() SI	(X) NO	Puesto:						
Cuál es su pretensión laboral?		Q.4,000.00								
Disponibilidad para empezar a trabajar		de Inmediato								

DATOS FAMILIARES:									
Nombre del Padre:		Carlos Raúl Perez Escobar		Edad:	62 años	Ocupación:	Perito Contador		
Nombre de la Madre:		Ana Izabel Sandoval Herrera		Edad:	58 años	Ocupación:	Ama de Casa		
Nombre del Conyuge:		Sandra Carolina Gaitán Estrada		Edad:	24 años	Ocupación:	Secretaria		
Lugar de trabajo:		Banco El Sol, S.A.		Teléfonos:		2424-2424			
Información de los hijos del solicitante:									
Nombres y Apellidos:			Fecha de Nacimiento:		Edad:		Escolaridad		
Luis Carlos Pérez Gaitán			04/04/2007		1 año		ninguna		

FORMACIÓN ACADÉMICA:								
Nivel:	Centro de Estudio:		Fechas:	Último grado aprobado:	Título o diploma:			
Primario:	Colegio mixto "El Saber"		1987-1992	6to Primaria	6to Primaria			
Básico:	Colegio mixto "El Saber"		1993-1995	3ro Básico	3ro Básico			
Diversificado:	Escuela de CC "Contadores"		1996-1998	6to Perito Contador	Perito Contador			
Universitario:	Universidad de San Carlos de Guatemala		a la fecha	5o. Semestre				
Estudia actualmente:		(X) SI	() NO	Qué estudia:		Auditoría		
Lugar donde estudia		Universidad de San Carlos de Guatemala		Horario en el que estudia:		de 17:30 a 20:30 hrs		

Otros Estudios

Indique a continuación los cursos que ha recibido adicionales a los citados en el cuadro que precede

Nombre del curso	Nombre del centro o institución	Fecha que lo recibió	Título o diploma:
Mecanografía	Academia comercial "Aprendiendo"	1996	MECANÓGRAFO
Idiomas que domina (Además del Español):		Grado de Dominio:	
Inglés ()	Conversar ()	Escritura ()	Traducción ()
Francés ()	Conversar ()	Escritura ()	Traducción ()
Alemán ()	Conversar ()	Escritura ()	Traducción ()
Otros () Idioma:	Conversar ()	Escritura ()	Traducción ()

HISTORIAL LABORAL

Anote los tres últimos empleos, iniciando por el actual o más reciente

Nombre de la institución	Banco la Luna, S.A.				
Teléfono:	2626-2626	Tiempo que laboró:	9 años	Puesto que ocupó:	Cobros "Créditos"
Fecha en la que laboró:	05/05/1999 al 28/05/2007		Motivo de Retiro:	Búsqueda de crecimiento personal	
Nombre de la institución					
Teléfono:		Tiempo que laboró:		Puesto que ocupó:	
Fecha en la que laboró:			Motivo de Retiro:		
Nombre de la institución					
Teléfono:		Tiempo que laboró:		Puesto que ocupó:	
Fecha en la que laboró:			Motivo de Retiro:		

INFORMACIÓN ADICIONAL**Información Económico-Financiera del Solicitante:**

Su casa es:	<input type="checkbox"/> PROPIA	<input type="checkbox"/> ALQUILADA	<input checked="" type="checkbox"/> LA ESTA PAGANDO
	Renta:	Cuota Mensual:	Q.1,000.00
Posee vehículo propio?	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Especifique: Chevrolet optra 2001
Posee usted negocio propio?	<input type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO	Especifique:
Si la respuesta de la pregunta anterior es afirmativa favor de llenar la siguiente sección:			
Nombre o razón social:			
Dirección completa:			
Teléfonos:		E-mail:	
Ingresos mensuales aproximados:		Egresos mensuales aproximados:	
Datos de Tiempo Libre:			
Pertenece a un grupo o asociación?	<input type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO	Especifique:
Practica algún deporte?	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Especifique: Corro por las mañanas
Describa cuales son sus actividades de tiempo libre:		Compartir con mi familia, leer.	

Otros datos importantes:			
Tipo de Sangre	A positivo		
Es usted alérgico a algún medicamento?	() SI	(X) NO	Especifique:
Toma usted algún medicamento por indicación de su médico?	() SI	(X) NO	Especifique:
En casos de emergencia a quién deberá notificarse?	Sandra Carolina Gaitán Estrada	Tel.	5684-0319
Referencias laborales:			
Nombre	Luis Fernando Arenas Castillo	Teléfonos:	2564-5672 // 5789-4245
Nombre	Edgar Leonel Argueta Ordoñez	Teléfonos:	2365-789 // 5478-2464
Nombre	Gustavo Adolfo Reyes Molina	Teléfonos:	2654-7896 // 5369-7896

Declaro bajo juramento que los datos consignados en el presente formulario son veraces y correctos, autorizo a "TODO SEGURO, S.A., para que pueda investigarlos. Así mismo, manifiesto que estoy dispuesto (a) a someterme a los exámenes y pruebas que sean necesarias. En caso de ser nombrado (a), me sujetaré al período de prueba que establece el Código de trabajo, previo a ser confirmado como empleado regular de la institución; así como también a presentar las constancias que me sean requeridas para formar mi expediente personal, como a cumplir los reglamentos y normas disciplinarias establecidas.

Lugar y fecha: Guatemala, 02 de julio de 2007

Jesús Pérez

Firma del solicitante

**FORMULARIO "ACTUALIZACIÓN DE IDENTIFICACIÓN"
PERSONAL DE TODO SEGURO, S.A.**

7ª. Avenida 7-65 Zona 14, Guatemala, Ciudad

Con el propósito de actualizar la información de todo nuestro personal, mucho le agradecemos que nos brinde su colaboración en proporcionarnos la siguiente información a efecto que estos datos sea de utilidad y beneficio para todos.

1. DATOS PERSONALES

1.1 Nombre completo:

JUAN CARLOS PEREZ SANDOVAL

1.2 Dirección de su domicilio:

3ra. Calle 5-25 zona 11

1.3 No. de Cédula:

A-1 108501

1.4 Extendida en:

Guatemala, Guatemala

1.5 NIT

9696989-9

1.6 No. de Afiliación al IGSS

180264376

1.7 Teléfonos

2659-7898

5879-0765

1.8 Fecha de Nacimiento:

25-enero-1980

1.9 Edad

28 años

1.10 Estado Civil

Casado

1.11 Nombre del Cónyuge:

Sandra Carolina Gaitán Estrada

1.12 Si tiene hijos favor de anotar los datos siguientes:

Nombre	Edad
Luis Carlos Pérez Gaitán	1 año

2. ESTUDIOS

Primaria

Básicos



Tec. Universitario

Universitario

2.1 Especifique grado obtenido:

Perito Contador

2.2 Si obtuvo recientemente algún título favor anótelos a continuación:

2.3 Actualmente estudia:



NO

2.4 En caso afirmativo ¿Qué estudia y dónde?:

Sexto semestre de Auditoría en la Universidad de San Carlos de Guatemala

3. OTROS DATOS

3.1 En caso de emergencia notificar a:

3.2 Teléfono

Sandra Carolina Gaitán Estrada

5684-0319

3.3 Es alérgico a algún medicamento, en caso afirmativo mencione el nombre:

3.4 Teléfonos

3.5 Fax

3.6 E-mail

2659-7898

juancaperez@gmail.com

3.7 Tipo de sangre:

A positivo

4. Si posee un negocio propio, indicar siguiente información:

4.1 Nombre o razón social:

4.2 Dirección completa:

4.3 Teléfonos

4.4 Fax

4.5 E-mail

4.6 Ingresos mensuales aproximados:

4.7 Egresos mensuales aproximados:

Juanul Pérez

Firma del empleado

ESTADO PATRIMONIAL DEL PERSONAL

Nombre completo: Juan Carlos Pérez Sandoval

Código: 5968

Con el propósito de cumplir con lo que indica el artículo 19, inciso A, de la Ley contra El Lavado de Dinero u Otros Activos, proporciono mi estado patrimonial a la fecha.

Activos		Monto en Q	Pasivos		Monto en Q
1	Depósitos e Inversiones	11,000.00	1	Préstamos Solicitados (D)	45,000.00
2	Propiedades (A)	150,000.00	2	Otras Deudas (E)	
3	Vehículos (B)	60,000.00	Pasivo Total (1+2)		45,00.00
4	Otros Bienes (C)		Patrimonio (Activo Total- Pasivo Total)		176,000.00
Activo Total (1+2+3+4)		221,000.00			

(A) DETALLE DE LAS PROPIEDADES

Descripción de la Propiedad (Terreno, casa, local, etc)	Ubicación	Valor estimado
Un terreno de 21 mts de ancho por 35 mts de largo.	Km 29.5 carretera Interamericana.	150,000.00

(B) DETALLE DE VEHÍCULOS

Marca	Modelo	Placa	Valor estimado actual
Chevrolet Optra	2001	P-165CBX	Q.40,000.00

(C) OTROS BIENES (Computadoras, maquinaria, muebles, etc).

Descripción del bien	Valor estimado actual

(D) PRÉSTAMOS SOLICITADOS

Empresa	Tipo de préstamo	Fecha de vencimiento	Monto adeudado a la fecha en Q.
Banco El Sol, S.A.	Fiduciario	10-10-2009	Q. 45,000.00

(E) OTRAS DEUDAS (Tarjeta de Crédito y Otras)

Empresa	Tipo de deuda	Fecha de vencimiento	Monto adeudado a la fecha en Q.

Declaro que los datos antes descritos son verdaderos y autorizo a Todo Seguro, S.A. para que sean verificados cuando así lo requieran.

Lugar y Fecha: Guatemala, 02 de julio de 2007

Jul Pérez
Firma del empleado

OBSERVACIONES:



CONTROL DE CAPACITACIONES DEL PERSONAL

Nombre completo del empleado: Juan Carlos Pérez Sandoval

Código: 5968

Con el propósito de cumplir con lo que indica el artículo 19, inciso B, de la Ley contra El Lavado de Dinero u Otros Activos, he participado en las siguientes capacitaciones:

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PERMANENTE

Tema:	Responsable:	Fecha:	Firma de participación:
Generalidades sobre el Decreto No. 67-2001: Ley contra El Lavado de Dinero u Otros Activos y su Reglamento.	Oficial de cumplimiento	17-07-2007	<i>Juan Carlos Pérez</i>
¿Cómo detectar transacciones sospechosas? Y ¿Cómo reportar transacciones sospechosas al Oficial de Cumplimiento de la compañía?	Oficial de cumplimiento	20-08-2007	<i>Juan Carlos Pérez</i>
Mecanismos más utilizados por los perpetradores en cuanto a Lavado de Dinero u Otros Activos.	Oficial de cumplimiento	21-09-2007	<i>Juan Carlos Pérez</i>
Información a solicitar a los clientes al inicio de una relación comercial con la compañía. - Documentos a solicitar al cliente. - Formularios a llenar.	Oficial de cumplimiento	22-10-2007	<i>Juan Carlos Pérez</i>

Declaro que he participado en las capacitaciones que me han convocado y me comprometo con Todo Seguro, S.A., en participar en las nuevas capacitaciones que me sean asignadas, en cuanto a Lavado de Dinero u Otros Activos se refiera; en el transcurso de mi relación laboral con la compañía.

Juan Carlos Pérez

Firma del empleado

OBSERVACIONES:

5.2 EJEMPLO DE UN INFORME DE LA JEFATURA DE SUPERVISIÓN INTERNA SEGÚN LA GUÍA DE PRINCIPIOS

Conforme lo indicado en la Guía de principios para la creación de una Jefatura de Supervisión Interna, para un control efectivo de la aplicación del Manual de Políticas para la Prevención y Erradicación del Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo, debe presentar un informe anual sobre las actividades realizadas.

Por lo que, para mayor comprensión del informe de la Jefatura, a continuación se presenta un ejemplo del informe trasladado al Consejo de Administración de Todo Seguro, S.A. sobre la evaluación realizada a los departamentos de Recursos Humanos y Comercial.

Es importante mencionar que para emitir estos informes se requiere que la Jefatura haya realizado las investigaciones pertinentes para luego presentar los resultados, en este caso se presenta solo a manera de ejemplo la estructura de este tipo de informes para que sirvan de guía al aplicarlos a un caso en particular.



TODOS SEGURO, S.A.

**INFORME ANUAL SOBRE CONTROL EFECTIVO EN LA APLICACIÓN DEL
MANUAL DE POLÍTICAS PARA LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL LAVADO
DE DINERO U OTROS ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO.**

Presentado por:

Marco Antonio Herrarte

Presidente de la Jefatura de Supervisión Interna

Guatemala, enero de 2008

Guatemala, enero de 2008

Señores
Consejo de Administración
Todo Seguro, S.A.
Ciudad Guatemala

Nos permitimos remitir a ustedes el informe de los resultados de las investigaciones y prácticas realizadas en los departamentos de Recursos Humanos y Comercial de esta compañía, relacionadas a evaluar dos puntos de suma importancia que es Prevenir y Erradicar el Lavado de Dinero u Otros Activos, así como, Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo en las transacciones realizadas por los clientes. Misma que se realizó del 01 de diciembre de 2007 al 31 de diciembre de 2007, esto como parte del programa de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo, la cual ustedes han autorizado.

La revisión relacionada fue de carácter integral y comprendió la evaluación de la estructura de los departamentos, la capacitación y adiestramiento del personal a cargo, el cumplimiento de las actividades y funciones asignas para la prevención y erradicación del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, así como, la revisión de los resultados de la gestión aplicada por los directivos de los departamentos de Recursos Humanos y Comercial.

En este informe podrán observar nuestra opinión y condiciones a las cuales se llegó después de la aplicación de las técnicas y procedimientos planeados.

Quedamos a ustedes para cualquier aclaración al respecto.

Marco Herrarte

Marco Antonio Herrarte
Presidente de la Jefatura de Supervisión Interna

Vo. Bo. *Luis Castillo*
Luis Alberto Castellanos Luna
Gerente General

INTRODUCCIÓN

Todo Seguro, S.A. posee en vigencia el Manual de Cumplimiento aprobado según lo estipulado por el artículo nueve del Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, el cual fue notificado a la Superintendencia de Bancos en su momento.

Posteriormente, para reforzar el manual de cumplimiento, Todo Seguro, S.A. aprobó la utilización del Manual de Políticas y Normas para la prevención y detección de operaciones de Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo aplicable en los departamentos de Recursos Humanos y Comercial.

Por lo que claro está que, contando con una normativa interna apropiada sea necesario evaluar la aplicabilidad de tales normas, así como detectar algunas fallas en los sistemas para reforzarlos y mantener un nivel de control óptimo para la compañía.

OBJETIVOS

Dentro de los objetivos de la realización de la evaluación podemos mencionar los siguientes:

- Evaluar los procedimientos, normas y controles implementados por los departamentos de Recursos Humanos y Comercial de la entidad, para cumplir con los lineamientos de Ley y la normativa interna.
- Evaluar la naturaleza, oportunidad y alcance de los controles implementados por el Departamento de Recursos Humanos en aplicabilidad de la política "Conozca a su Empleado".
- Evaluar la naturaleza, oportunidad y alcance de los controles implementados por el Departamento Comercial en aplicabilidad de la política "Conozca a su Cliente".
- Evaluar los procedimientos de capacitación y adiestramiento para el personal de los departamentos.

- Funcionalidad del envío de la información al Oficial de Cumplimiento, cuando se requiera.

METODOLOGÍA

Para la realización de la investigación nos hemos basado en los métodos: deductivo, descriptivo y síntesis, así como las técnicas de observación, entrevista, cuestionarios, entre otros.

Dentro de los procedimientos aplicados para la revisión de controles implementados para cumplir con el Manual de Cumplimiento y demás manuales de políticas y normas aprobadas por el consejo de administración se realizó lo siguiente:

- Se evaluó si la información presentada para comprobar la identidad del cliente, presenta las revelaciones informativas pertinentes.
- Se evaluó los registros de los empleados, si éstos poseen la calidad informativa necesaria para cumplir con la política de “Conozca a su empleado”.
- Se examinó la aplicación del programa de capacitación continua aprobado por el Consejo de Administración.
- Se realizaron pruebas al personal del departamento Comercial, para determinar si conocen el procedimiento adecuado en cuanto al cumplimiento de la política “Conozca a su cliente”
- Se verificó el estado y contenido de los archivos, tanto del departamento de Recursos Humanos como del departamento Comercial.
- Se realizaron cuestionarios y narrativas al personal para evaluar la estructura de los departamentos.

Guatemala, enero de 2008

Señores

Consejo de Administración

Todo Seguro, S.A.

Ciudad Guatemala

De acuerdo con las instrucciones giradas por el Consejo de Administración, nos permitimos remitir el informe del estudio realizado a los departamentos de Recursos Humanos y Comercial, con especial énfasis en la administración, funcionamiento y operación de los controles implementados para la prevención y erradicación del lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo. Evaluación que se llevó a cabo del 01 de diciembre de 2007 al 31 de diciembre de 2007.

De los resultados obtenidos durante la evaluación nos permitimos informarles a ustedes las siguientes observaciones:

- **Desconocimiento del contenido del Manual de Políticas y Normas para la prevención y detección de operaciones de Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo aplicable en los departamentos de Recursos Humanos y Comercial.**

Causa: No se cuenta con un programa de capacitación para el personal antiguo de la compañía, pues el personal de nuevo ingreso si conoce del manual más reciente.

Efecto: Mala aplicación de las políticas establecidas.

Recomendación: Velar por el personal del departamento de Recursos Humanos y el departamento Comercial, para que reciba capacitación continua sobre las modificaciones a la normativa interna.

- **Carencia de Capacitación y actualización del personal.**

Causa: La falta de apego al programa de capacitación autorizado por el Consejo de Administración.

Efecto: Puede ocasionar el manejo indebido de los formularios e incremento en errores o irregularidades por parte del personal.

Recomendación: Cumplir al cien por ciento el programa de capacitación autorizado por el Consejo de Administración.

Derivado de la investigación y evaluación realizada, se llega a la conclusión de que las actividades realizadas por los departamentos de Recursos Humanos y Comercial se llevan a cabo de manera razonable, excepto por los hallazgos antes mencionados.

Atentamente,

Marco Herrarte

Marco Antonio Herrarte

Presidente de la Jefatura de Supervisión Interna

Vo. Bo.

Luis Castillo

Luis Alberto Castellanos Luna

Gerente General

DESVIACIONES ENCONTRADAS

Derivado del trabajo referido anteriormente, se observaron los diferentes hallazgos.

SITUACIONES	CAUSAS	SOLUCIÓN
Desconocimiento del contenido del Manual de Políticas y Normas para la prevención y detección de operaciones de Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo aplicable en los departamentos de Recursos Humanos y Comercial	No se cuenta un programa de capacitación para el personal antiguo de la compañía, pues el personal de nuevo ingreso si conoce del manual de políticas administrativas.	Velar por que el personal del departamento de Recursos Humanos y el departamento Comercial, reciba capacitación continua sobre las modificaciones a la normativa interna.
Carencia de Capacitación y actualización del personal	La falta de apego al programa de capacitación autorizado por el Consejo de Administración.	Cumplir al cien por ciento el programa de capacitación autorizado por el Consejo de Administración.

RESULTADOS DE LAS REUNIONES SOSTENIDAS CON LOS DIRECTIVOS DE LA JEFATURA DE SUPERVISIÓN INTERNA

Se acordó facilitar el apoyo económico, logístico y material al departamento de Recursos Humanos para que se pueda aplicar sin ningún inconveniente el Programa de Capacitación continua al personal de toda la compañía.

Se acordó dar prioridad al personal del departamento Comercial al impartir las capacitaciones sobre Como Prevenir y Erradicar el Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo, o bien, al proporcionar material de apoyo al personal.

Se acordó establecer para el año 2008 una guía para identificar a clientes al momento de vender seguros por Internet, o bien, mediante Ventas por teléfono.

Se acordó verificar el procedimiento actual para mejorarlo en cuanto a identificación de capitales de clientes para evitar que éstos provengan de actividad ilícita.

**EXTRACTO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN CONTINUA AL PERSONAL
APLICADA POR EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS**

CONTROL DE CAPACITACIONES DEL PERSONAL

Con el propósito de cumplir con lo que indica el artículo 19, inciso B, de la Ley contra El Lavado de Dinero u Otros Activos, se impartirán las siguientes capacitaciones al personal:

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PERMANENTE

TEMA	RESPONSABLE	FECHA
Generalidades sobre el Decreto No. 67-2001: Ley contra El Lavado de Dinero u Otros Activos y su Reglamento.	Oficial de cumplimiento	17-07-2007
¿Cómo detectar transacciones sospechosas? Y ¿Cómo reportar transacciones sospechosas al Oficial de Cumplimiento de la compañía?	Oficial de cumplimiento	20-08-2007
Mecanismos más utilizados por los perpetradores en cuanto a Lavado de Dinero u Otros Activos.	Oficial de cumplimiento	21-09-2007
Información a solicitar a los clientes al inicio de una relación comercial con la compañía. - Documentos a solicitar al cliente. - Formularios a llenar.	Oficial de cumplimiento	22-10-2007

CONCLUSIONES

Después de haber realizado el presente trabajo y el caso práctico en el que se aplicó la propuesta de un Manual de Políticas Administrativas para la Prevención y erradicación del Lavado de Dinero u Otros Activos en una Compañía de Seguros, se deducen las siguientes conclusiones:

1. Las compañías de seguros son empresas lucrativas, que se dedican a asumir riesgos específicos establecidos en un contrato de seguro mediante el pago de un precio llamado prima. Esta compañía, compensa al asegurado o al beneficiario en caso de acontecer un evento fortuito descrito en el contrato. Para ello, las compañías de seguros han diseñado pólizas cubriendo los riesgos que pueden afectar la integridad física o la salud del asegurado, o bien, aquellos riesgos que afectan a los bienes materiales o cosas de las personas.
2. Para que surja un Contrato de Seguros es necesario que exista un interés asegurable, que un colectivo esté expuesto a la misma posibilidad de riesgo y que éste se pueda valorar económicamente para establecer la prima. Pues la aseguradora contratante, asume el compromiso de indemnizar la pérdida o daño ocasionado por la realización del riesgo. Es decir, el seguro es un instrumento que satisface una necesidad de protección al asegurado y una rentabilidad al asegurador si el riesgo no sucede.
3. Una de las principales funciones del departamento de Recursos Humanos de una compañía de seguros es el reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal, así como, el adiestramiento y formación de los funcionarios y empleados. Por ello, se dice que la confiabilidad de poseer funcionarios y empleados íntegros y de buena honorabilidad recae en este departamento, siendo el responsable de llevar un registro adecuado de cada uno de los empleados, en el cual se hayan verificado los antecedentes personales, laborales y patrimoniales de cada funcionario y empleado. Así mismo, el

departamento de recursos humanos es el encargado de coordinar la realización de capacitaciones de toda índole.

4. En la compañía de Seguros Todo Seguro, S.A., el departamento comercial es quien se vincula directamente con los clientes, siendo éste quien realiza el primer contacto con los futuros asegurados; en tal departamento se determina la confiabilidad de los clientes, así como el nivel de riesgo en el giro de negocios.
5. La Superintendencia de Bancos es el ente encargado de supervisar y normar la actividad del seguro, así como, la prevención y erradicación del lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo en estas compañías; buscando proteger los intereses de los asegurados, de las compañías aseguradoras y del sistema financiero en general, pues al prevenir el lavado de dinero y financiamiento del terrorismo en las compañías de seguros se protege al sistema financiero contra la realización de negocios ilegales.
6. Las compañías de seguros por ser parte del sistema financiero, se encuentran vulnerables a que la delincuencia organizada utilice sus productos para legitimar sus ingresos obtenidos de manera ilícita. Por lo que, las aseguradoras pueden verse involucradas con o sin su consentimiento en actividades de lavado de dinero, originando un incremento en el riesgo de reputación, pues los comentarios negativos sean verdaderos o no, puede provocar no sólo pérdidas económicas, sino también, pérdida en la confianza e integridad de la institución.
7. Los accionistas y/o la alta dirigencia de las compañías de seguros tienen el compromiso legal de establecer programas de prevención y detección de lavado de dinero u otros activos. La falta de estos programas, así como, el incumplimiento de las leyes incrementa el riesgo legal ya que pueden presentarse demandas, litigios, fallos en contra, sanciones, multas, etc. originando pérdidas económicas. Las aseguradoras en su falta de apego a la ley

pueden verse involucradas en la realización de contratos que alteran o perjudican sus operaciones.

8. La hipótesis planteada en el plan de investigación referente a que los procedimientos de control interno administrativo a ser implementados en el departamento de Recursos Humanos y el departamento Comercial de una Compañía de Seguros para la prevención y erradicación del lavado de dinero u otros activos, eran la aplicación de un Manual de Políticas Administrativas para la prevención y erradicación del lavado de dinero u otros activos; en el que se indiquen los mecanismos que se aplicarán para identificar y evaluar el comportamiento de clientes, así como, de funcionarios y empleados; ha sido confirmada en la elaboración de este trabajo de tesis y demostrada en el caso práctico realizado. Así mismo, los objetivos propuestos en el plan de investigación referentes a, dar a conocer los aspectos generales y legales de las compañías de seguros, determinar la importancia que tiene el uso de procedimientos de control interno para la prevención y la erradicación del lavado de dinero u otros activos en las compañías de seguros, fueron alcanzados.

RECOMENDACIONES

Basándose en el desarrollo de la investigación y el caso práctico realizado, se hacen las siguientes recomendaciones:

1. La Gerencia Técnica de la empresa de seguros debe realizar análisis periódicos de los cálculos técnicos en los componentes de la prima, tomando en cuenta las prácticas y procedimientos adecuados en el cálculo de probabilidades, magnitud, calidad y diseminación de los riesgos ya que de ello dependerá el costo de la prima de seguros. Esto permitirá ver la evolución de la empresa y la repercusión de las decisiones tomadas.
2. Es necesario que en los departamentos de recursos humanos y comercial de la compañía de seguros Todo Seguro, S.A. se establezca un sistema de control interno administrativo eficiente que evalúe la gestión administrativa, la defensa de la ética y probidad administrativa, que vigile la legalidad administrativa, así como, la protección del patrimonio de la compañía, ya que de ellos dependerá el logro de los objetivos de la organización.
3. Todo Seguro, S.A. deberá adoptar medidas adecuadas para disminuir la perpetración de una actividad inusual o sospechosa así como la alta gerencia de Todo Seguro, S.A. debe elaborar planes estratégicos que le permitan establecer un control interno administrativo eficaz para evitar y erradicar el lavado de dinero u otros activos en todas sus operaciones; exigir a los funcionarios y empleados el apego a las leyes y normas establecidas en el país y por la compañía misma.
4. El departamento de Auditoría Interna de Todo Seguro, S.A. debe exigir a los dirigentes del departamento de Recursos Humanos y del departamento Comercial, llevar los registros de empleados y clientes de forma ordenada, clara y apegada a los lineamientos establecidos por la Superintendencia de Bancos.

Esto les permitirá mantener sus registros disponibles y confiables para efectuar análisis en cualquier momento.

5. El Consejo de Administración de una compañía de seguros debe tomar en consideración el crear una Jefatura de Supervisión Interna, para que ésta pueda apoyar al Oficial de Cumplimiento en la función de revisión y análisis de las políticas y normas ya establecidas por la compañía para mejorarlas continuamente. Al mejorar las normas y políticas deberán ser aprobadas por el Consejo de Administración de la compañía y publicadas a todos los funcionarios y empleados de la institución.
6. Todo Seguro S.A. debe poseer un programa de capacitación permanente y aplicarlo, para mantener a todos los funcionarios y empleados de la empresa actualizados en el conocimiento del marco legal vigente, aplicación de los controles y procedimientos diseñados para evitar y detectar transacciones sospechosas o inusuales, técnicas más usadas por los perpetradores dentro de las compañías de seguros, así como, conocer la forma de actuar en cuanto a la comunicación de transacciones sospechosas, para reportarlas a quien corresponda.
7. Todo Seguro, S.A. debe implementar el Manual de políticas y normas para la prevención y detección de operaciones de lavado de dinero u otros activos para los departamentos de Recursos Humanos y Comercial, lo más pronto posible para apoyar al Manual de Cumplimiento ya establecido; y así fortalecer los controles para prevenir y detectar el lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo.

BIBLIOGRAFÍA

1. Asociación Guatemalteca de Instituciones de Seguros AGIS, **Curso Básico de Introducción al Seguro**, Guatemala diciembre de 2003.
2. Asociación Internacional de Supervisores de Seguros, **Documento Guía No.5 – Lucha contra el Lavado de Dinero y el Financiamiento del Terrorismo**, Aprobado en Ammán el 7 de octubre de 2004
3. Asociación Internacional de Supervisores de Seguros, **Documento Guía No.5 – Notas Guía Sobre Medidas Para Prevenir el Lavado de Dinero Para Supervisores de Seguros y Entidades de Seguros**. Aprobado en Tokio el 9 de enero de 2002.
4. Congreso de la República de Guatemala, **Decreto número 2-70 Código de Comercio de Guatemala y sus reformas**.
5. Congreso de la República de Guatemala, **Decreto número 67-2001 Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y sus reformas**.
6. Congreso de la República de Guatemala, **Decreto número 58-2005 Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo**.
7. Grupo de Acción Financiera Internacional sobre el Lavado de Dinero, **Metodología para Evaluar el Cumplimiento con las 40 Recomendaciones del GAFI y las 8 Recomendaciones Especiales del GAFI**, febrero de 2004.
8. Grupo de Acción Financiera Internacional, **Guía para las Instituciones Financieras en la Detección del Financiamiento del Terrorismo**, 2004.
9. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, **Normas de Auditoría, Recopilación 1992 No. 1 y 18**, febrero de 2002.
10. Mendizabal Velasco, Mario Rafael, **Cuaderno de Lavado de Dinero en Seguros**.
11. Microsoft Corporation, **Diccionario Microsoft Encarta 2007**.

12. Peralta Azurdía, Enrique (jefe de Gobierno de la República), **Decreto Ley Número 473 Ley sobre Seguros, y sus reformas.**
13. Presidencia de la República, **Acuerdo Gubernativo No. M. de E. 5-73 Reglamento para Agencias y Agentes de Seguros y Fianza y sus reformas.**
14. Presidencia de la República, **Acuerdo Gubernativo número 118-2002 Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y sus reformas.**
15. Presidencia de la República, **Acuerdo Gubernativo número 86-2006 Reglamento de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.**
16. Presidencia Constitucional de la República, **Reglamento del Decreto Ley Número 473 Ley sobre Seguros y sus reformas.**
17. Roberto Paz Álvarez, **Teoría Elemental del Derecho Mercantil Guatemalteco, II Parte El Negocio Jurídico Mercantil**, Primera Edición, año 2000.
18. Seguros y Fianzas El Roble, **Manual Ejecutivo de Seguros y Fianzas**, Guatemala 2003.
19. Superintendencia de Bancos, **Preguntas y Respuestas sobre la Lucha contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.**
20. Superintendencia de Bancos, **Publicación Mensual de las Instituciones sujetas a vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos.**
21. Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela de Auditoría, Departamento de Supervisión de Tesis. **Material de Apoyo para las Pláticas de Orientación para la Elaboración de Tesis**, Guatemala, febrero de 2002.

Direcciones en internet:

22. <http://html.rincondelvago.com/administracion-de-rrhh>

23. <http://www.agis.centramerica.com>
24. <http://www.lavadodinero.com>
25. <http://www.monografias.com/trabajos12/coso/coso.shtml>
26. <http://www.monografias.com/trabajos16/control-administrativo/control-administrativo.shtml>
27. <http://www.monografias.com/trabajos17/antecedentes-recursos-humanos>
28. <http://www.monografias.com/trabajos37/lavado-dinero/lavado-dinero2.shtml>
29. <http://www.securitymanagement.com/library>
30. <http://www.sib.gob.gt>

SOXKAWA

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Manual de políticas y normas para la prevención y detección de operaciones de lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo aplicable en los departamentos de Recursos Humanos y Comercial.

Anexo 2: Guía de principios para la creación de una jefatura de supervisión interna, para un control efectivo de la aplicación del Manual de políticas para la prevención y erradicación del lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo.

Anexo 3: Formularios requeridos por la Superintendencia de Administración Tributaria en cuanto a lavado de dinero se refiere.

ANEXO No. 1



TODO SEGURO, S.A.

**MANUAL DE POLÍTICAS Y NORMAS
PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE OPERACIONES DE LAVADO DE
DINERO U OTROS ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO APLICABLE
EN LOS DEPARTAMENTOS DE RECURSOS HUMANOS Y COMERCIAL**

ÍNDICE

	Página
1 OBJETIVOS DEL MANUAL	1
2 CAMPO DE APLICACIÓN	2
3 OBLIGATORIEDAD DEL MANUAL DE POLÍTICAS	2
4 DEFINICIONES INCLUIDAS EN EL MANUAL	2
5 POLÍTICAS Y NORMAS GENERALES.....	5
6 POLÍTICAS Y NORMAS APLICABLES ESPECÍFICAMENTE AL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.....	8
7 POLÍTICAS Y NORMAS APLICABLES ESPECÍFICAMENTE AL DEPARTAMENTO COMERCIAL	12
8 OTRAS POLÍTICAS Y NORMAS APLICABLES A LOS DEPARTAMENTOS DE RECURSOS HUMANOS Y COMERCIAL.....	16
9 DISPOSICIONES DISCIPLINARIAS.....	17
10 APROBACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL.....	18
11 VIGENCIA.....	18

ANEXOS

**MANUAL DE POLÍTICAS Y NORMAS
PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE OPERACIONES DE LAVADO DE
DINERO U OTROS ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO APLICABLE
EN LOS DEPARTAMENTOS DE RECURSOS HUMANOS Y COMERCIAL**

El presente Manual tiene por objeto adoptar y desarrollar políticas y normas, necesarias en la compañía de seguros Todo Seguro, S.A., para evitar el uso de los servicios y productos de la compañía en actividades de lavado de dinero u otros activos y del financiamiento del terrorismo, en los departamentos de Recursos Humanos y Comercial.

1 OBJETIVOS DEL MANUAL

Para los propósitos de este Manual, se entienden los objetivos siguientes:

- Establecer las políticas adecuadas de identificación, de los funcionarios y empleados, limitando de esta manera el riesgo de Lavado de Dinero y el Financiamiento del Terrorismo por parte de los empleados de la compañía.
- Establecer las políticas de capacitación y de comportamiento de conducta de los funcionarios y empleados ha ser implementados por el Departamento de Recursos Humanos de la compañía.
- Establecer políticas de aceptación e identificación de clientes, para mitigar el riesgo de lavado de dinero u otros activos y el financiamiento del terrorismo en el departamento Comercial de la Compañía.
- Implementar los mecanismos necesarios, que permitan vigilar el movimiento de las cuentas y operaciones de los clientes.
- Implementar los mecanismos adecuados, que permitan evaluar las operaciones y actividades de los intermediarios.
- Dar cumplimiento a las obligaciones y responsabilidades que impone la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Ley para Prevenir y Reprimir el

Financiamiento del Terrorismo y el Reglamento de cada una de la leyes en mención.

2 CAMPO DE APLICACIÓN

Las políticas y normas descritas en este manual deben ser observadas y aplicadas por el personal del departamento de Recursos Humanos y por todos los funcionarios y empleados del departamento Comercial de Todo Seguro, S.A., ya que esta entidad por ser una compañía de seguros se encuentra sujeta a la vigilancia de la Superintendencia de Bancos, pues ha sido clasificada dentro del Grupo "B" del Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.

3 OBLIGATORIEDAD DEL MANUAL DE POLÍTICAS

Todas las personas que laboren de manera permanente o temporal en la Compañía, con relación comercial directa o indirecta con intermediarios individuales o jurídicos y cualquier otra persona que por la naturaleza de sus operaciones y por la relación con la compañía, pueda ser susceptible de manera voluntaria o involuntaria de operaciones de lavado de dinero u otros activos o de financiamiento del terrorismo, tienen la obligación de acatar este manual.

4 DEFINICIONES INCLUIDAS EN EL MANUAL

Para los propósitos de este Manual, se tomarán en cuenta las siguientes definiciones:

Manual de Políticas y Normas: Es el documento que contiene las políticas y normas de observancia general en los departamentos de Recursos Humanos y Comercial de la Compañía, para la prevención y erradicación de las operaciones de lavado de dinero u otros activos y el financiamiento del terrorismo.

Cliente: Es la persona individual o jurídica que realiza una o más transacciones con la compañía de Seguros Todo Seguro, S.A., dentro del giro normal o aparente de sus negocios.

Lavado de Dinero u Otros Activos: Es el conjunto de operaciones realizadas por una persona individual o jurídica, dirigidas a ocultar o disfrazar el origen ilícito de los bienes.

Delito de Lavado de Dinero u Otros Activos: Comete el delito de lavado de dinero u otros activos quien por sí, o por interpósita persona:

- Invierta, convierta, transfiera o realice cualquier transacción financiera con bienes o dinero, sabiendo o que por razón de su cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismos son producto, proceden o se originan de la comisión de un delito.
- Adquiera, posea, administre, tenga o utilice bienes o dinero, sabiendo o que por razón de su cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismos son producto, proceden o se originan de la comisión de un delito.
- Oculte o impida la determinación de la verdadera naturaleza, el origen, la ubicación, el destino, el movimiento o la propiedad de bienes o dinero, sabiendo o que por razón de su cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismo son producto, proceden o se originan de la comisión de un delito.

Delito de Terrorismo: Comete el delito de terrorismo quien con la finalidad de alterar el orden constitucional, el orden público del estado o coaccionar a una persona jurídica de derecho público, nacional o internacional ejecutare actos de violencia, atentare contra la vida o integridad humana, propiedad o infraestructura.

Delito de Financiamiento al Terrorismo: Comete el delito de financiamiento al terrorismo quién de forma deliberada proporcionare, proveyere, recolectare, transfiriere, entregare, adquiriere, poseyere, administrare, negociare o gestionare dinero o bienes a sabiendas de que serán utilizadas para el terrorismo.

Delito de Trasiago de Dinero. Comete delito de trasiego de dinero quién omitiere efectuar la declaración jurada correspondiente en el puerto de salida o de entrada del

país, en los formularios establecidos por la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, por sí misma o por interpósita persona, transporta del o hacia el exterior de la República dinero en efectivo o en documentos negociables al portador, por una suma mayor a EUA\$10,000.00 o su equivalente en moneda nacional

Oficial de Cumplimiento: Es el funcionario gerencial de la compañía Todo Seguro, S.A., encargado de verificar el cumplimiento de los programas, normas, políticas y procedimientos para la prevención y detección de lavado de dinero u otros activos y del financiamiento del terrorismo, además de las obligaciones que impone la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo y el Reglamento respectivo de cada una de las leyes en mención.

Transacción: Cualquier operación o acto realizado por un cliente con la compañía Todo Seguro, S.A.

Transacción Inusual o Atípica: Es la operación que se aparta del perfil del cliente o presenta inconsistencia en el giro ordinario de su negocio, en la frecuencia o volumen de los movimientos que realiza.

Transacción sospechosa de Lavado de Dinero u Otros Activos: Es aquella operación inusual o atípica debidamente analizada y documentada por la persona obligada, que por no tener un fundamento económico o legal evidente, podría constituir un ilícito penal.

Transacción sospechosa de Financiamiento del Terrorismo: Toda transacción que no tenga al parecer una finalidad obviamente lícita, o cuando se sospeche o se tenga indicios razonables para sospechar que existen fondos vinculados con o que pueden ser utilizados para financiar el terrorismo.

Transferencia de Fondos: Cualquier operación llevada a cabo en nombre de una persona denominada ordenante tanto física como jurídica, por cualquier medio,

incluyendo medios electrónicos, con el objeto de hacer disponible una suma de dinero a una persona denomina beneficiaria, tanto en el territorio nacional como fuera de él.

IVE: Intendencia de Verificación Especial de la Superintendencia de Bancos.

Consejo de Administración: Es el órgano de dirección superior de la compañía Todo Seguro, S.A.

5 POLÍTICAS Y NORMAS GENERALES

La determinación de las políticas establecidas en el presente Manual están orientadas a reducir el riesgo, que por comisión u omisión, los productos y/o servicios de la compañía de Seguros Todo Seguro, S.A., sean utilizados en operaciones de lavado de dinero u otros activos.

Dentro de las políticas y normas generales aplicables a los departamentos de Recursos Humanos y Comercial se incluyen:

Normativa Guatemalteca

Ante las disposiciones de este Manual prevalecerán las normas guatemaltecas siguientes:

- Decreto 67-2001 del Congreso de la República, “Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros activos”.
- Acuerdo Gubernativo No. 118-2002 del Presidente de la República “Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos”.
- Decreto 58-2005 del Congreso de la República “Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo”.
- Acuerdo Gubernativo No. 86-2006 del Presidente de la República “Reglamento de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo”.

Cuando se contraten los servicios de Auditoría Externa, se estipulará en el contrato que se suscriba, que emitan opinión escrita sobre el cumplimiento de los programas, normas y procedimientos adecuados para la prevención y detección de operaciones relacionadas con el lavado de dinero u otros activos.

6 POLÍTICAS Y NORMAS APLICABLES ESPECÍFICAMENTE AL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Las políticas y normas aplicables al departamento de Recursos Humanos de la compañía de Seguros Todo Seguro, S.A. son:

Políticas y Normas para el “Conocimiento del Funcionario y Empleado”

Los empleados constituyen un elemento importante dentro de la organización, en ellos se deposita la confianza para la relación comercial con los clientes. Por ello, su selección, contratación y monitoreo bajo estándares definidos y consistentes darán la confiabilidad de que son personas honestas y con altos valores éticos.

El área de administración de Recursos Humanos deberá establecer políticas y procedimientos con relación al Reclutamiento, Selección, Contratación, Inducción, Capacitación y Seguimiento del Personal de la Compañía Seguros Todo Seguro, S.A., que proporcionen una seguridad razonable en el sentido que las personas empleadas posean las características apropiadas que le permitan ejecutar su trabajo competentemente, así como velar que las personas empleadas posean una integridad, competencia y con altos valores éticos, para el mantenimiento de la calidad del personal.

Las normas básicas para cumplir con la política de “Conocimiento del Empleado” son las siguientes:

- Requerir a los gerentes o jefes de cada área que proporcionen al departamento de Recursos Humanos cada tres meses evaluaciones de trabajo y desempeño de los asistentes y empleados; revisando las cualidades del personal.

Política de “Capacitación permanente a Funcionarios y Empleados”

El departamento de Recursos Humanos deberá implementar las políticas y procedimientos descritos para garantizar de que el personal tendrá los conocimientos pertinentes sobre: Cómo Prevenir y Erradicar el Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo dentro de la compañía.

Las normas básicas para cumplir con esta política son:

- Todo el personal debe participar en los procesos de capacitación y de actualización que se lleven a cabo en materia de prevención y detección de lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo. Para ello, el departamento de Recursos Humanos deberá llenar un formulario de Control de Capacitaciones del Personal para cada uno de los funcionarios y empleados (ver anexo 4 de este manual), en donde se registren los programas de capacitación, dichos programas deben incluir fechas, facilitadores o expositores y temario; los cuales deberán estar orientados a:
 - Conocimiento del marco legal vigente, así como las responsabilidades y obligaciones derivadas de la ley.
 - Aplicación de procedimientos y controles para la prevención.
 - Identificación de transacciones sospechosas.
 - Conocer los procedimientos de actuación y de reporte, a seguir cuando se considere que una operación es sospechosa.
 - Aplicación de casos prácticos.
- Poner a disposición del personal la información relativa a Prevención del Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo dentro de la compañía.

- Distribuir comunicaciones escritas al personal, sobre información técnica o modificaciones en cuanto a la normativa sobre el Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo.

Otras políticas a aplicar por el Departamento de Recursos Humanos

- Desarrollo de Plan de vacaciones de los funcionarios y empleados y su monitoreo.
- Coordinar la rotación del personal junto con los gerentes y jefes de cada área, tomando en consideración la oportunidad, naturaleza y extensión de la supervisión que se le va a proporcionar al personal en rotación.
- Divulgación a través de los canales más adecuados y disponibles de la Compañía sobre las medidas preventivas y correctivas establecidas.
- Advertir claramente sobre las acciones, en caso de incumplimiento de las políticas, normas y procedimientos.
- Mantener debidamente actualizados, el registro y expediente de cada empleado. Para ello deberá solicitar a cada funcionario y empleado llene el formulario de Actualización de Identificación personal de Todo Seguro, S. A., así como el formulario de Estado Patrimonial del Personal. (Para observar estos formularios, referirse a los anexos 2 y 3 de este manual).

Políticas y Normas con respecto a la formulación de un “Código de Conducta”

La actuación de los empleados se regirá bajo el marco de un código de ética, en el cual se contemplarán todos aquellos valores estratégicos y humanos, bajo los cuales la Compañía Todo Seguro, S.A. realizará y/o conducirá todos los negocios de la misma.

Las normas básicas para cumplir con la política del “Código de Conducta” serán las siguientes:

- Se reconoce el compromiso ético, moral y profesional de los accionistas, órgano administrativo superior, funcionarios, empleados e intermediarios en la

prevención del uso indebido de las operaciones de la Compañía para originar operaciones de lavado de dinero u otros activos.

- Todo empleado, funcionario e intermediario de la Compañía, debe mantener consistentemente una línea recta de conducta intachable.
- Los funcionarios y empleados deberán acatar las disposiciones del Departamento de Recursos Humanos, especialmente en lo referente al cumplimiento del Plan de Vacaciones y Rotación del Personal.
- Todo empleado deberá estar dispuesto y comprometido con el cumplimiento de las disposiciones emanadas por este manual; su no-acatamiento será considerado como una falta de moderada gravedad.
- La discreción y la confidencialidad constituyen elementos valiosos para la Compañía; su incumplimiento será considerado como una falta de gravedad.
- Cualquier otra norma de conducta y ética dispuesta por el Oficial de Cumplimiento o la Gerencia de la Compañía.

En caso de no cumplir con las normas descritas anteriormente, se sancionará al funcionario o empleado con base a las medidas disciplinarias descritas posteriormente, en la sección nueve de este manual.

7 POLÍTICAS Y NORMAS APLICABLES ESPECÍFICAMENTE AL DEPARTAMENTO COMERCIAL

El departamento Comercial deberá implementar las políticas, normas y procedimientos para decidir si se acepta o se continúa con un cliente, con el propósito de reducir al mínimo la posibilidad que dentro de la compañía Todo Seguro, S. A. se realice una transacción con la finalidad de Lavado de Dinero u Otros Activos o Financiamiento del Terrorismo.

Las políticas aplicables al departamento Comercial de la compañía de Seguros Todo Seguro, S.A. son:

Políticas y Normas para el “Conocimiento del Cliente”

El conocimiento del cliente es fundamental para Seguros Todo Seguro, S.A.; el inicio de relación comercial con él, se considera permanente y de largo plazo; por ello, es preciso contar con la información sobre su identidad y actividades que realiza.

Para el debido cumplimiento de esta política, se utilizará el formulario “Inicio de Relaciones IVE”, diseñado por la Superintendencia de Bancos a través de la Intendencia de Verificación Especial, en cumplimiento a lo establecido en el artículo No. 24 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.

Las normas básicas para cumplir con la política de “Conocimiento del Cliente” serán las siguientes:

- Identificar adecuadamente a las personas individuales y jurídicas nacionales y extranjeras, al inicio de la relación comercial con la Compañía.
- Verificar la identidad del cliente, si actuara en nombre propio. Para ello se deberá solicitar al cliente lo siguiente:
 - Fotocopia de los documentos de identificación del solicitante (cédula de vecindad o pasaporte).
 - Fotocopia de un recibo, ya sea de agua, luz o teléfono (no celular) u otro servicio similar, que registre la dirección de la residencia reportada por el solicitante de la póliza.
 - Razones por las cuales establece la relación comercial y la naturaleza de los negocios a realizar.
 - Nivel estimado mensual de las operaciones que efectúa, tomando en cuenta el total transado de egresos e ingresos.

- Fuente u origen de los fondos; en los casos de considerarse necesario, se efectuará una verificación fehaciente de la actividad que genera los recursos.
- Determinar si el cliente actúa en nombre de un tercero, luego obtener los datos de identificación del tercero para verificar la identidad de esa otra persona, así como identificar al beneficiario final.
- Si el cliente actúa en nombre de una persona jurídica, el departamento comercial deberá solicitar la siguiente documentación, para la verificación de la identidad del cliente:
 - Fotocopia de los documentos de identificación del solicitante y de la cédula de vecindad o pasaporte del representante legal de la entidad.
 - Fotocopia de la escritura pública de constitución, debidamente registrada.
 - Fotocopia de la patente de empresa.
 - Fotocopia de la patente de sociedad.
 - Fotocopia del nombramiento del representante legal, debidamente registrado.
 - Fotocopia del documento que faculta para contratar el seguro, si la persona que lo hace difiere del representante legal.
 - Información financiera o contable, o de otro tipo que permita evaluar razonablemente el nivel estimado de las operaciones del cliente.
- Para la adecuada satisfacción del conocimiento del cliente indicado en el inciso anterior, se considerará importante elaborar un perfil del cliente incluyendo los siguientes aspectos: antecedentes del cliente, medio y forma de pago de su póliza, referencias, entre otros.
- Identificar y documentar los casos en que el cliente actúe como intermediario de otra persona que es el verdadero beneficiario de la operación.
- En todos los casos el cliente deberá llenar el formulario de Inicio de Relaciones IVE y proporcionar la documentación que se requiera.

- No se realizarán transacciones a cuentas anónimas, o bien, cuentas que figuren bajo nombres ficticios o inexactos.
- El monitoreo de la información del cliente se realizará de manera selectiva, constante y permanente.
- Dejar constancia escrita en el expediente respectivo de todas las diligencias realizadas para poder adecuadamente identificar al cliente.

Dentro del departamento existirá una Jefatura “Especial de Verificación” que tendrá a su cargo la revisión de las solicitudes y documentación adjunta. Tal jefatura dependerá directamente del Oficial de Cumplimiento quien será el responsable de instruir al personal del a cargo, que revisen si el expediente del cliente está completo con respecto a toda la información de identificación solicitada.

Esta jefatura compuesta por varios integrantes, prestarán la debida atención a todas las solicitudes nuevas y de cambios en las pólizas o continuidad del cliente, determinando si la transacción encaja o no en el perfil del cliente. Así mismo, tendrá a su cargo el proporcionar al departamento comercial los formularios de “Actualización de Identificación Persona Jurídica o Individual”, con el fin de mantener actualizados los registros de los clientes (ver anexo 5 y 6 de este manual).

La aceptación de cliente nuevo o de continuidad del negocio dependerá del análisis y revisión, realizada por la Jefatura “Especial de Verificación”, quien informará por escrito los la aceptación del cliente, rechazo o retención de clientes. Este documento llevará la firma de quien realizó la investigación, del revisor y el visto bueno de Jefe del Área.

Políticas y Normas para la “Relación con los Intermediarios”

La responsabilidad por las operaciones de Seguros suscritas es exclusiva de la Compañía, no importando si las mismas se generan de manera directa o a través de la intermediación. Las políticas, normas y procedimientos establecidos en el presente

Manual son de observancia general, para el cumplimiento con la política de “Relación con los Agentes y Corredores” por parte del departamento comercial, las cuales son:

- Todos los agentes y corredores de seguros que realizan operaciones en nombre de los asegurados con la Compañía, estarán obligados de adjuntar a la solicitud del producto o servicio requerido, el formulario de “Inicio de Relaciones” IVE y documentos (cuando corresponda) del cliente, sea éste una persona Individual o Jurídica.
- El departamento comercial llevará un adecuado registro de agentes y corredores vinculados con la compañía de Seguros Todo Seguro, S.A. y velará que ellos entreguen el expediente completo de clientes nuevos, verificando la documentación recibida.

8 OTRAS POLÍTICAS Y NORMAS APLICABLES A LOS DEPARTAMENTOS DE RECURSOS HUMANOS Y COMERCIAL

Políticas y Normas para la “Identificación de Operaciones Sospechosas”

El departamento comercial debe establecer los estándares normales de operación dependiendo el tipo de cliente de que se trate, a fin de detectar y evaluar las operaciones sospechosas y/o inusuales.

Todo el personal de los departamentos de Recursos Humanos y Comercial de la Compañía, al tener conocimiento de una operación sospechosa y/o inusual deberá informarlo de manera inmediata al Oficial de Cumplimiento, quien se encargará de realizar las investigaciones y reportes pertinentes.

Políticas y Normas de “Verificación Documental y Archivo Documental”

Toda operación realizada en los departamentos de Recursos Humanos y Comercial de la Compañía debe ser susceptible de establecer información documental, así como mantener los registros debidamente completos.

Estos departamentos deberán realizar una revisión detallada de toda la información que obtenga, todo ello deberá contar con su respectivo respaldo documental, el cual será trasladado al departamento de Cumplimiento de la compañía, para su control y resguardo.

9 DISPOSICIONES DISCIPLINARIAS

El incumplimiento a lo establecido en el presente Manual generará la aplicación de medidas disciplinarias, independientemente de las medidas de carácter legal que le sean aplicables, para ello se definirán los siguientes términos:

- Falta Leve: Errores involuntarios, omisiones no intencionales en el llenado de formularios o al recabar información, mala interpretación de la información etc.
- Falta Moderada: Reincidencia de más de tres faltas leves, realización de operaciones no relevantes sin autorización.
- Falta Grave: Errores intencionales, manipulación, falsificación o alteración de la información o registros existentes. En estos casos se podría tomar como base de una acción judicial contra el empleado que infringió la falta

De acuerdo a los procedimientos internos de la compañía, el incumplimiento a lo dispuesto en este manual, será sancionado de acuerdo a la gravedad del acto,

- Amonestación verbal, que corresponderá cuando el empleado y/o funcionario haya incurrido en falta leve en el incumplimiento de este manual.
- Amonestación escrita, cuando el funcionario y/o empleado haya cometido una falta moderada o haya reincidido en el incumplimiento a este manual.
- Medida disciplinaria drástica, catalogada por el gerente y/o jefe a cargo de la persona que incumplió con una falta grave. La medida drástica podrá ser desde la suspensión laboral sin goce de sueldo de 2 días, a despido sin responsabilidad de la compañía por cometer una falta grave a este manual.

10 APROBACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

La aprobación y/o modificaciones a las normas, políticas y/o procedimientos establecidos en el presente Manual corresponderá al Consejo de Administración, a propuesta de la Gerencia General de la Compañía o del Oficial de Cumplimiento. Dicha aprobación deberá ser del conocimiento de la Intendencia de Verificación Especial.

La actualización y/o modificación de una norma establecida en el presente Manual podrá ser a propuesta de:

- Intendencia de Verificación Especial.
- Oficial de Cumplimiento nombrado por la Compañía.
- Consejo de Administración.
- Auditoría Externa.
- Auditoría Interna.
- Gerencia General de la Compañía.

Toda actualización y/o modificación deberá ser del conocimiento de la IVE, en el plazo que establece el Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.

11 VIGENCIA

La interpretación del contenido del presente manual estará a cargo del Oficial de Cumplimiento, de la Gerencia General de la Compañía y del Consejo de Administración cuando el caso lo amerite.

Diez días después de haberse aprobado por el Consejo de Administración de la Compañía, se iniciará la observancia y aplicación de las ampliaciones o modificaciones que se efectúen al citado Manual, derivado de las políticas y normas para prevenir y erradicar el Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo.

Anexos al Manual

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Formulario de Solicitud de Empleo

Anexo 2: Formulario de Actualización de Identificación, Personal de Todo Seguro, S.A.

Anexo 3: Formulario Estado Patrimonial del Personal

Anexo 4: Formulario Control de Capacitaciones del Personal

Anexo 5: Formulario de Actualización de Identificación, persona jurídica

Anexo 6: Formulario de Actualización de Identificación, persona individual

ANEXO No. 1



SOLICITUD DE EMPLEO

 FOTOGRAFÍA
RECIENTE

Fecha		
Día	Mes	Año

DATOS GENERALES									
Apellido Paterno		Apellido materno		Apellido de Casada		Primer Nombre		Segundo Nombre	
Dirección completa de su domicilio:									
Calle o avenida		Casa No.	Colonia	Sector	Lote	Manzana	Zona		
Municipio:		Departamento:							
Lugar y Fecha de Nacimiento:		día	mes	año	Edad:	Sexo	M	F	Estado Civil:
Número de Cédula:		Extencida en:							
Teléfonos:		Mail:							
Características para del puesto									
Puesto Solicitado:									
Ha trabajado anteriormente en "Todo Seguro, S.A."		() SI	() NO	Puesto:					
Cuál es su pretención laboral?									
Disponibilidad para empezar a trabajar									

DATOS FAMILIARES:									
Nombre del Padre:		Edad:		Ocupación:					
Nombre de la Madre:		Edad:		Ocupación:					
Nombre del Conyuge:		Edad:		Ocupación:					
Lugar de trabajo:		Teléfonos:							
Información de los hijos del solicitante:									
Nombres y Apellidos:		Fecha de Nacimiento:		Edad:		Escolaridad			

FORMACIÓN ACADÉMICA:									
Nivel:		Centro de Estudio:		Fechas:		Último grado aprobado:		Título o diploma:	
Primario:									
Básico:									
Diversificado:									
Universitario:									
Estudia actualmente:		() SI	() NO	Qué estudia:					
Lugar donde estudia		Horario en el que estudia:							

Otros Estudios			
Indique a continuación los cursos que ha recibido adicionales a los citados en el cuadro que precede			
Nombre del curso	Nombre del centro o institución	Fecha que lo recibió	Título o diploma:
Idiomas que domina (Además del Español):		Grado de Dominio:	
Inglés ()		Conversar ()	Escritura () Traducción ()
Francés ()		Conversar ()	Escritura () Traducción ()
Alemán ()		Conversar ()	Escritura () Traducción ()
Otros () Idioma:		Conversar ()	Escritura () Traducción ()

HISTORIAL LABORAL			
Anote los tres últimos empleos, iniciando por el actual o más reciente			
Nombre de la institución			
Teléfono:		Tiempo que laboró:	
Fecha en la que laboró:		Motivo de Retiro:	
Nombre de la institución			
Teléfono:		Tiempo que laboró:	
Fecha en la que laboró:		Motivo de Retiro:	
Nombre de la institución			
Teléfono:		Tiempo que laboró:	
Fecha en la que laboró:		Motivo de Retiro:	

INFORMACIÓN ADICIONAL			
Información Económico-Financiera del Solicitante:			
Su casa es:	() PROPIA	() ALQUILADA	() LA ESTA PAGANDO
		Renta:	
		Cuota Mensual:	
Posee vehículo propio?	() SI () NO	Especifique:	
Posee usted negocio propio?	() SI () NO	Especifique:	
Si la respuesta de la pregunta anterior es afirmativa favor de llenar la siguiente sección:			
Nombre o razón social:			
Dirección completa:			
Teléfonos:		E-mail:	
Ingresos mensuales aproximados:		Egresos mensuales aproximados:	
Datos de Tiempo Libre:			
Pertenece a un grupo o asociación?	() SI () NO	Especifique:	
Practica algún deporte?	() SI () NO	Especifique:	
Describa cuales son sus actividades de tiempo libre:			

Otros datos importantes:			
Tipo de Sangre			
Es usted alérgico a algún medicamento?	() SI	() NO	Especifique:
Toma usted algún medicamento por indicación de su médico?	() SI	() NO	Especifique:
En casos de emergencia a quién deberá notificarse?			Tel.
Referencias personales:			
Nombre			Teléfonos:
Nombre			Teléfonos:
Nombre			Teléfonos:

Declaro bajo juramento que los datos consignados en el presente formulario son veraces y correctos, autorizo a "TODO SEGURO, S.A.", para que pueda investigarlos. Así mismo, manifiesto que estoy dispuesto (a) a someterme a los exámenes y pruebas que sean necesarias. En caso de ser nombrado (a), me sujetaré al período de prueba que establece el Código de trabajo, previo a ser confirmado como empleado regular de la institución; así como también a presentar las constancias que me sean requeridas para formar mi expediente personal, como a cumplir los reglamentos y normas disciplinarias establecidas.

Lugar y fecha:

Firma del solicitante

ANEXO 2



FORMULARIO "ACTUALIZACIÓN DE IDENTIFICACIÓN"

PERSONAL DE TODO SEGURO, S.A.

7ª. Avenida 7-65 Zona 14, Guatemala, Ciudad

Con el propósito de actualizar la información de todo nuestro personal, mucho le agradecemos que nos brinde su colaboración en proporcionarnos la siguiente información a efecto que estos datos sea de utilidad y beneficio para todos.

1. DATOS PERSONALES

1.1 Nombre completo:

1.2 Dirección de su domicilio:

1.3 No. de Cédula:

1.4 Extendida en:

1.5 NIT

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------

1.6 No. de Afiliación al IGSS

1.7 Teléfonos

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------

1.8 Fecha de Nacimiento:

1.9 Edad

1.10 Estado Civil

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------

1.11 Nombre del Cónyuge:

1.12 Si tiene hijos favor de anotar los datos siguientes:

Nombre	Edad
<input type="text"/>	<input type="text"/>

2. ESTUDIOS

Primaria

Básicos

Diversificado

Tec. Universitario

Universitario

2.1 Especifique grado obtenido:

2.2 Si obtuvo recientemente algún título favor anótelos a continuación:

2.3 Actualmente estudia:

SI

NO

2.4 En caso afirmativo ¿Qué estudia y dónde?:

3. OTROS DATOS

3.1 En caso de emergencia notificar a:

3.2 Teléfono

--	--

3.3 Es alérgico a algún medicamento, en caso afirmativo mencione el nombre:

--

3.4 Teléfonos

3.5 Fax

3.6 E-mail

--	--	--

3.7 Tipo de sangre:

--

4. Si posee un negocio propio, indicar siguiente información:

4.1 Nombre o razón social:

--

4.2 Dirección completa:

--

4.3 Teléfonos

4.4 Fax

4.5 E-mail

--	--	--

4.6 Ingresos mensuales aproximados:

4.7 Egresos mensuales aproximados:

--	--

Firma del empleado



ANEXO 3

ESTADO PATRIMONIAL DEL PERSONAL

Nombre completo: _____

Código: _____

Con el propósito de cumplir con lo que indica el artículo 19, inciso A, de la Ley contra El Lavado de Dinero u Otros Activos, proporciono mi estado patrimonial a la fecha.

Activos		Monto en Q	Pasivos		Monto en Q
1	Depósitos e Inversiones		1	Préstamos Solicitados (D)	
2	Propiedades (A)		2	Otras Deudas (E)	
3	Vehículos (B)		Pasivo Total (1+2)		
4	Otros Bienes (C)		Patrimonio (Activo Total- Pasivo Total)		
Activo Total (1+2+3+4)					

(A) DETALLE DE LAS PROPIEDADES

Descripción de la Propiedad (Terreno, casa, local, etc)	Ubicación	Valor estimado

(B) DETALLE DE VEHÍCULOS

Marca	Modelo	Placa	Valor estimado actual

(C) OTROS BIENES (Computadoras, maquinaria, muebles, etc).

Descripción del bien	Valor estimado actual

(D) PRÉSTAMOS SOLICITADOS

Empresa	Tipo de préstamo	Fecha de vencimiento	Monto adeudado a la fecha en Q.

(E) OTRAS DEUDAS (Tarjeta de Crédito y Otras)

Empresa	Tipo de deuda	Fecha de vencimiento	Monto adeudado a la fecha en Q.

Declaro que los datos antes descritos son verdaderos y autorizo a Todo Seguro, S.A. para que sean verificados cuando así lo requieran.

Lugar y Fecha: _____

Firma del empleado

OBSERVACIONES:

--

ANEXO 4



CONTROL DE CAPACITACIONES DEL PERSONAL

Nombre completo del empleado: _____

Código: _____

Con el propósito de cumplir con lo que indica el artículo 19, inciso B, de la Ley contra El Lavado de Dinero u Otros Activos, he participado en las siguientes capacitaciones:

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PERMANENTE

Tema:	Responsable:	Fecha:	Firma de participación:
Generalidades sobre el Decreto No. 67-2001: Ley contra El Lavado de Dinero u Otros Activos y su Reglamento.	Oficial de cumplimiento	X	
¿Cómo detectar transacciones sospechosas? Y ¿Cómo reportar transacciones sospechosas al Oficial de Cumplimiento de la compañía?	Oficial de cumplimiento	X	
Mecanismos más utilizados por los perpetradores en cuanto a Lavado de Dinero u Otros Activos.	Oficial de cumplimiento	X	
Información a solicitar a los clientes al inicio de una relación comercial con la compañía. - Documentos a solicitar al cliente. - Formularios a llenar.	Oficial de cumplimiento	X	

Declaro que he participado en las capacitaciones que me han convocado y me comprometo con Todo Seguro, S.A., en participar en las nuevas capacitaciones que me sean asignadas, en cuanto a Lavado de Dinero u Otros Activos se refiera; en el transcurso de mi relación laboral con la compañía.

Firma del empleado

OBSERVACIONES:

ANEXO 5



FORMULARIO "ACTUALIZACIÓN DE IDENTIFICACIÓN"

PERSONA JURÍDICA

7ª. Avenida 7-65 Zona 14, Guatemala, Ciudad

Lugar:	Fecha:
--------	--------

1. DATOS DE LA ENTIDAD ASEGURADA

1.1 Nombre o razón social completo:

1.2 Tipo de Sociedad o Entidad:

1.3 Dirección principal:

1.4 Dirección electrónica: 1.5 Teléfonos:

1.6 Actividad económica principal u objeto de la sociedad:

2. DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA ENTIDAD

2.1 Nombre completo:

2.2 Puesto que desempeña:

2.3 Acta notarial de nombramiento (Fecha, Notario que la autorizó):

2.4 Dirección de su domicilio:

2.5 Teléfono 2.6 Fax 2.7 E-mail

3. INFORMACIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA DE LA ENTIDAD SOLICITANTE

3.1 Número de Identificación Tributaria:

3.2 Teléfonos 3.3 Fax 3.4 E-mail

3.5 Ingresos mensuales aproximados: 3.6 Egresos mensuales aproximados:

4. DATOS DEL (DE LOS) BENEFICIARIO(S), DISTINTO AL ASEGURADO

4.1 Nombres y apellidos completos:

4.2 Tipo de identificación: 4.3 Número: 4.4 Profesión: 4.5 NIT

4.6 Dirección particular completa: 4.7 Teléfono

Firma del representante legal de la entidad Firma del empleado que revisó la información

Base Legal. Artículo 23 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y 20 de su Reglamento.

Nota: Adjuntar copia de los documentos originales, cuando existan modificaciones o cambios en los datos solicitados con respecto a la información proporcionada anteriormente (Formulario IVE).

ANEXO 6



FORMULARIO "ACTUALIZACIÓN DE IDENTIFICACIÓN"
PERSONA INDIVIDUAL

7ª. Avenida 7-65 Zona 14, Guatemala, Ciudad

Lugar:

Fecha:

--	--

1. DATOS DEL ASEGURADO

1.1 Nombre completo:

--

1.2 Dirección principal:

--

1.3 Dirección electrónica:

1.4 Teléfonos:

--	--

1.5 Actividad económica del solicitante:

--

2. Trabaja en relación de dependencia, indicar la información de la empresa o institución donde trabaja

2.1 Nombre o razón social

--

2.2 Puesto que desempeña:

--

2.3 Dirección completa de la empresa o institución donde trabaja:

--

2.4 Teléfono

2.5 Fax

2.6 E-mail

--	--	--

3. Tiene negocio propio, indicar la información

3.1 Nombre o razón social:

--

3.2 Dirección completa:

--

3.3 Teléfonos

3.4 Fax

3.5 E-mail

--	--	--

3.6 Ingresos mensuales aproximados:

3.7 Egresos mensuales aproximados:

--	--

4. Datos del (de los) beneficiario(s), distinto al asegurado

4.1 Nombres y apellidos completos:

--

4.2 Tipo de identificación:

4.3 Número:

4.4 Profesión:

4.5 NIT

--	--	--	--

4.6 Dirección particular completa:

4.7 Teléfono

--	--

Firma del solicitante o asegurado

Firma del empleado que revisó la información

Base Legal. Artículo 23 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y 20 de su Reglamento.

Nota: Adjuntar copia de los documentos originales, cuando existan modificaciones o cambios en los datos solicitados con respecto a la información proporcionada anteriormente (Formulario IVE).

ANEXO II



TODO SEGURO, S.A.

GUÍA DE PRINCIPIOS

PARA LA CREACIÓN DE UNA JEFATURA DE SUPERVISIÓN INTERNA, PARA UN CONTROL EFECTIVO DE LA APLICACIÓN DEL MANUAL DE POLÍTICAS PARA LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO.

ÍNDICE

	Página
1. OJETIVOS DE ESTA GUÍA DE PRINCIPIOS.....	1
2. DEFINICIONES INCLUIDAS EN LA GUÍA.....	1
3. PROPÓSITO DE LA JEFATURA DE SUPERVISIÓN INTERNA.....	2
4. COMPOSICIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA JEFATURA DE SUPERVISIÓN INTERNA.....	2
5. FUNCIONES DE LA JEFATURA DE SUPERVISIÓN INTERNA.....	3
6. CONDICIONES PARA UNA SUPERVISIÓN EFECTIVA.....	4
7. PROCESO DE SUPERVISIÓN.....	4
8. PRESENTACIÓN DE INFORMES.....	4
9. AUTORIZACIÓN DE LA JEFATURA DE SUPERVISIÓN INTERNA.....	6
10. VIGENCIA DE LA JEFATURA DE SUPERVISIÓN INTERNA.....	6

GUÍA DE PRINCIPIOS

PARA LA CREACIÓN DE UNA JEFATURA DE SUPERVISIÓN INTERNA, PARA UN CONTROL EFECTIVO DE LA APLICACIÓN DEL MANUAL DE POLÍTICAS PARA LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO.

La presente guía tiene por objeto normar y regular la creación de una Jefatura de Supervisión Interna encargada de velar por el estricto apego al Manual de Cumplimiento y demás manuales emitidos por Todo Seguros, S. A. para la Prevención y Erradicación del Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo.

1. OJETIVOS DE ESTA GUÍA DE PRINCIPIOS

Para los propósitos de esta guía, se entienden los objetivos siguientes:

- Establecer lineamientos necesarios para crear y formular una Jefatura de Supervisión Interna.
- Establecer las políticas de actuación de ésta jefatura.
- Implementar los mecanismos necesarios para facilitar la labor de la Jefatura de Supervisión Interna.

2. DEFINICIONES INCLUIDAS EN LA GUÍA

Jefatura de Supervisión Interna: Órgano de apoyo y vigilancia a los departamentos de la compañía Todo Seguro, S.A., por acuerdo del Consejo de Administración.

Manual de Cumplimiento: Programa elaborado por la Todo Seguro, S.A. y aprobado por su autoridad máxima, que contiene las políticas y procedimientos para la debida diligencia en la prevención y detección de la legitimación de capitales, de conformidad con el ordenamiento jurídico.

Manual de Políticas y Normas: Es el documento que contiene las políticas y normas aplicable a los departamentos de Recursos Humanos y Comercial de la Compañía, para la prevención y erradicación de las operaciones de lavado de dinero u otros activos y el financiamiento del terrorismo.

Oficial de Cumplimiento: Funcionario de la Compañía de Seguros Todo Seguro, S.A. designado con el objetivo de vigilar el cumplimiento de los programas y procedimientos internos en materia de legitimación de capitales y aplicabilidad de las obligaciones que impone la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo y sus respectivos reglamentos; quien a su vez servirá de enlace con las autoridades competentes.

Consejo de Administración: Es el órgano de dirección superior de la compañía Todo Seguro, S.A

3. PROPÓSITO DE LA JEFATURA DE SUPERVISIÓN INTERNA

Todo Seguro, S. A. creará una Jefatura de Supervisión Interna con el propósito de servir como órgano de apoyo y vigilancia a los demás departamentos de la compañía para prevenir las operaciones de ocultación y movilización de capitales de procedencia dudosa y otras transacciones encaminadas a legitimar capitales provenientes de delitos graves, o bien que sean encaminados a actividades de terrorismo.

4. COMPOSICIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA JEFATURA DE SUPERVISIÓN INTERNA

La Jefatura de Supervisión Interna estará conformada por: el Gerente General, el Oficial de Cumplimiento, el Auditor Interno y un funcionario de alto nivel del departamento de Recursos Humanos y del departamento Comercial.

Podrán participar en las sesiones ordinarias sin derecho a voto los funcionarios que el Jefatura considere necesarios.

Los directivos de la jefatura de supervisión deberán reunirse por lo menos una vez cada tres meses. Los acuerdos adoptados en las reuniones deberán constar en un libro de actas, el cual deberá estar debidamente custodiado por el Auditor Interno de Todo Seguro, S.A. Este libro deberá estar a disposición de la Superintendencia de Bancos y las autoridades competentes.

5. FUNCIONES DE LA JEFATURA DE SUPERVISIÓN INTERNA

Sin perjuicio de lo establecido en la presente Guía, la Jefatura de Supervisión Interna, apoyará las labores de la Oficialía de Cumplimiento, en aspectos como los siguientes, aunque no limitados a éstos:

- Revisión de los procedimientos, normas y controles implementados por la entidad para cumplir con los lineamientos de Ley y la normativa interna.
- Reuniones periódicas con el fin de revisar las deficiencias relacionadas con el cumplimiento de los procedimientos implementados y tomar medidas y acciones para corregirlas.
- En los casos que así lo requieran, colaborar con el oficial de cumplimiento en los análisis de operaciones inusuales.
- Revisión de los Reportes de Transacciones Sospechosas que hayan sido remitidos a las Superintendencia por parte del Oficial de Cumplimiento.
- Velar por la aplicación de las sanciones impuestas por el Manual de Cumplimiento y demás Manuales de Políticas y Normas, al personal que infrinja estas normas.
- Realizar periódicamente evaluaciones del nivel de riesgos a los que Todo Seguro, S.A deben enfrentar, así como, evaluar y administrar con efectividad los medios para el control de los riesgos a los que se encuentra sometida la compañía, en cuanto a lavado de dinero.

6. CONDICIONES PARA UNA SUPERVISIÓN EFECTIVA

Las condiciones para una supervisión de seguros efectiva dependen de una póliza y estructura institucional bien organizada, sólidas políticas de la compañía y una infraestructura de mercado financiero bien desarrollada y efectiva.

Para asegurar que la integridad de las operaciones de supervisión, estén funcionando será necesario formular los procedimientos internos del ejercicio incluyendo los programas de auditoría interna.

7. PROCESO DE SUPERVISIÓN

La supervisión la realizará el departamento de auditoría interna de Todo Seguro, S.A. y este departamento cooperará y compartirá la información con los directivos de la Jefatura y demás entes supervisores relevantes, sujeto a lo que la ley imponga; siempre guardando la debida confidencialidad de la información.

El auditor interno, así como sus asistentes deberán observar la debida diligencia profesional en la ejecución del trabajo, así también deberán adoptar una actitud independiente al momento de emitir informes. Esto requiere que ellos posean la integridad, competencia, preparación técnica y capacidad profesional apropiados.

La Auditoría Interna deberá desarrollar e implementar programas de auditoría específicos o integrales, aplicables a las diferentes operaciones que se realicen en Todo Seguro, S.A., considerando la normativa emitida sobre este tema. Los programas de Auditoría Interna deberán incorporar medidas y procedimientos para valorar la eficacia del Manual de Cumplimiento.

8. PRESENTACIÓN DE INFORMES

Para formar una opinión, especialmente acerca de la fortaleza en la prevención y erradicación del lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo en Todo Seguro S.A., los directivos de la Jefatura de Supervisión deberán entregar al

Consejo de Administración un Informe Anual sobre las actividades realizadas para el evaluar y controlar la aplicación del Manual de Cumplimiento y demás Manuales de Políticas y Normas aprobadas por el Consejo de Administración.

Tal informe deberá incluir:

- Detalle del estudio y evaluación del sistema de prevención contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo y los controles existentes.
- Lista de procedimientos aplicados para la revisión de las normas y controles implementados por la entidad para cumplir con el Manual de Cumplimiento y demás Manuales de Políticas y Normas aprobadas por el Consejo de Administración.
- Evaluación de la naturaleza, oportunidad y alcance de los controles implementados por el Departamento de Recursos Humanos en aplicabilidad de la política "Conozca a su Empleado".
- Evaluación de la naturaleza, oportunidad y alcance de los controles implementados por el Departamento Comercial en aplicabilidad de la política "Conozca a su Cliente".
- Conclusiones y recomendaciones alcanzadas según el estudio realizado.
- Detalle de las desviaciones encontradas, dando una solución a ellas.
- Resultados de las reuniones sostenidas por los directivos de la Jefatura de Supervisión Interna.
- Extractos o copias del compendio del Capacitación Continua al personal y los resultados de la misma; aplicada por el Departamento de Recursos Humanos.

Los informes serán archivados y custodiados por el departamento de Auditoría Interna, los cuales deberán ser conservados por un período mínimo a cinco años.

Así también, los directivos de la Jefatura de Supervisión deberán entregar informes especiales cuando se les solicite por escrito.

9. AUTORIZACIÓN DE LA JEFATURA DE SUPERVISIÓN INTERNA

Antes de iniciar sus labores, la Jefatura de Supervisión Interna deberá contar con una autorización correspondiente por parte del Consejo de Administración y notificación a las autoridades pertinentes.

10. VIGENCIA DE LA JEFATURA DE SUPERVISIÓN INTERNA

La Jefatura de Supervisión Interna quedará en funciones al momento de ser ratificada por escrito su aprobación por el Consejo de Administración de Todo Seguro, S.A.

ANEXO III

FORMULARIOS REQUERIDOS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS EN CUANTO A LAVADO DE DINERO SE REFIERE

El presente apartado tiene como finalidad identificar los formularios que la Superintendencia de Bancos a través de la Intendencia de Verificación Especial presenta para estandarizar la información en el registro de operaciones conforme lo estipula la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y su Reglamento.

Según lo estipulado en el artículo 21 de la Ley Contra el Lavado de Dinero y Otros Activos y el artículo 12 de su Reglamento, “las personas obligadas deberán llevar un registro especial de las personas individuales o jurídicas con las que establezcan relaciones comerciales, para el efecto la Intendencia de Verificación Especial de la Superintendencia de Bancos diseñará los formularios requeridos.”

Por lo anterior, la Intendencia de Verificación Especial ha diseñado diferentes formularios, ha ser utilizados en el departamento comercial por las compañías de Seguros en el registro de inicio de sus operaciones. Los cuales son:

- Para inicio de relaciones persona o empresa individual, formulario IVE-AS-01 y formulario IVE-AS-01-01
- Para inicio de relaciones persona jurídica, formulario IVE-AS-02 y formulario IVE-AS-02-01

Otros de los formularios requeridos por la Superintendencia de Bancos, en una compañía de seguros son:

- Formulario IVE-AS-03, Registro de transacciones en efectivo superiores a EUA \$10,000.00 o su equivalente en moneda nacional.
- Formulario IVE-AS-04, Reporte de transacción sospechosa.

- Formulario IVE-AS-05, Definición de archivo electrónico para el resumen mensual de transacciones en efectivo mayores a EUA \$10,000 o su equivalente en moneda nacional a la Superintendencia de Bancos.

INFORMACIÓN GENERAL DE PERSONAS OBLIGADAS (Form IVE-R-01)

Conforme al artículo 7 del Reglamento de la Ley Contra Lavado de Dinero u Otros Activos, las personas obligadas deberán redimir a la Superintendencia de Bancos, la información general de las mismas, para ello la Intendencia de Verificación Especial ha diseñado el formulario IVE-R-01, el cual debe ser complementado en este caso por la compañía de seguros y presentado a la intendencia conforme lo establece el reglamento en mención.

En este formulario se debe incluir los datos siguientes:

- Lugar y fecha de presentación de la información.
- Datos de Constitución de la persona obligada: Nombre o razón social, nombre comercial, actividad económica principal de la entidad, número de escritura pública de constitución, número de patente, etc.
- Datos generales de la persona obligada: dirección, teléfonos, correo electrónico, página web, número de Identificación Tributaria.
- Firma del Representante Legal y sello de la compañía.

A este formulario debe de anexarse los datos de los socios y representantes legales, así como, el nombre de los integrantes del consejo de administración u órgano de dirección.

Favor referirse a la página en internet www.sib.gob.gt para visualizar éste formulario.

FORMULARIOS PARA INICIO DE RELACIONES, PERSONA O EMPRESA INDIVIDUAL (Form IVE-AS-01 y Form IVE-AS-01-01)

El formulario IVE-AS-01 será utilizado para registrar el Inicio de Relaciones de las personas individuales o empresa individual, que realicen operaciones de seguros con cualquier aseguradora autorizada en el país y que generen anualmente primas netas por un monto mayor de diez mil dólares de Estados Unidos (EUA \$10,000.00) o su equivalente en moneda nacional en el caso de seguros de daños; o bien, realizan operaciones mayores a cinco mil dólares estadounidenses (EUA \$5,000.00) o su equivalente en moneda nacional para seguros de vida.

Formulario IVE-AS-01-01: este formulario al igual que el anterior se utiliza para registrar el Inicio de Relaciones de persona o empresa individual con una compañía de seguros y sus operaciones son menores a diez mil dólares de Estados Unidos (EUA \$10,000.00) o su equivalente en moneda nacional, para seguros de daños, u operaciones menores a cinco mil dólares de Estados Unidos (EUA \$5,000.00) o su equivalente en moneda nacional para seguros de vida.

No será necesaria la firma del solicitante en operaciones con primas de seguros menores de EUA \$3,000.00 o su equivalente en moneda nacional para seguros de daños, o de EUA \$2,000.00 o su equivalente en moneda nacional para seguros de vida, pero siempre deberá completarse los datos del formulario.

Para observar los formularios diseñados por la Intendencia para Inicio de Relaciones – Persona o Empresa Individual, favor dirigirse a la página en internet www.sib.gob.gt

FORMULARIOS PARA INICIO DE RELACIONES, PERSONA JURÍDICA (Formulario IVE-AS-02 y Form IVE-AS-02-01)

El formulario IVE-AS-02 será utilizado para registrar el Inicio de Relaciones de las personas jurídicas que realicen operaciones de seguros con una compañía de seguros y que generen anualmente primas netas por un monto mayor de diez mil dólares de

- Datos de la persona física que realiza la transacción.
- Datos del beneficiario (si aplica).
- Datos de la transacción (Monto, tipo de moneda, monto en dólares, etc.)
- Firma de la persona que realiza la transacción.
- Firma de los responsables

Para mayor detalle de este formulario favor referirse a la página en internet www.sib.gob.gt para visualizar éste formulario.

REPORTE DE TRANSACCIÓN SOSPECHOSA (Form IVE-AS-04)

El artículo 26 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos estipula que las personas obligadas deberán comunicar inmediatamente a la Intendencia de Verificación Especial todas las transacciones concluidas o no que NO tengan un fundamento económico o legal evidente.

Por ello la Intendencia ha diseñado el formulario IVE-AS-04 para que en caso de que una compañía de seguros detecte una transacción sospechosa lo reporte, incluyendo la información requerida por el formulario y anexando lo siguiente:

- Fotocopia del formulario de inicio de relaciones o del formulario que se utilizó para empezar la relación con la Aseguradora (por ejemplo: solicitud de póliza de seguro). Así como fotocopia de cualquier documento que respalde o actualice la información contenida en el formulario.
- Fotocopia de toda la documentación de soporte de la transacción informada (incluyendo todos los movimientos que la póliza o pólizas hayan tenido en los últimos tres meses).

En la página en internet www.sib.gob.gt se podrá visualizar el formato diseñado por la Intendencia para el Reporte de una Transacción Sospechosa.