

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**“EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO ASESOR EN EL DISEÑO DE LOS
PROCEDIMIENTOS PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY CONTRA EL
LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS EN UNA EMPRESA ASEGURADORA”**



En el Grado Académico de

LICENCIADO

Guatemala, Marzo de 2014

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**“EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO ASESOR EN EL DISEÑO DE LOS
PROCEDIMIENTOS PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY CONTRA EL
LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS EN UNA EMPRESA ASEGURADORA”**

TESIS

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

POR

MARVIN RODRIGO SERAPIO LÓPEZ

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADO

Guatemala, noviembre de 2013

**MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

Decano	Lic. José Rolando Secaida Morales
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal 1º	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Vocal 2º	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal 3º	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
Vocal 4º	P.C. Oliver Augusto Carrera Leal
Vocal 5º	P.C. Walter Obdulio Chigüichón Boror

EXONERADO DE EXÁMENES DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS

De conformidad con los requisitos establecidos en el capítulo III, artículos 15 y 16 del Reglamento para la Evaluación Final de Exámenes de Áreas Prácticas Básicas y Examen Privado de Tesis y al inciso 5.11, subinciso 5.11.1 del Acta 20-2011, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 16 de agosto de 2011.

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

PRESIDENTE	Lic. Carlos Humberto Echeverría Guzmán
SECRETARIO	Lic. Mynor René Suruy Contreras
EXAMINADOR	Lic. José Rolando Ortega Barreda

DEDICATORIA

A: Dios

Fortaleza y sabiduría de mi vida.

Santísima Virgen

Por su intercesión ante Dios Padre.

Mis padres

Amor y apoyo incondicional.

Mis hermanos

Por su apoyo y ejemplo.

Mi asesor

Lic. Oscar Armando Del Cid Mayén

Por su desinteresada ayuda y consejos.

Mi supervisor

Lic. Manuel A. Selva Rodas

Por ser la guía de este último esfuerzo.

Compañeros, compañeras, amigos y amigas

Por haber formado parte de mi vida universitaria.

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por haberme permitido formar parte de esta casa de estudios y egresar orgullosamente de la Facultad de Ciencias Económicas.

ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	i
 CAPÍTULO I EMPRESAS ASEGURADORAS 	
1.1. GENERALIDADES	1
1.1.1. Definición	1
1.1.2. Características de las empresas aseguradoras	1
1.1.3. Breve historia del seguro	2
1.2. ORGANIZACIÓN DE LAS EMPRESAS ASEGURADORAS	4
1.3. TIPOS DE SEGUROS QUE COMERCIALIZAN LAS ASEGURADORAS	6
1.4. ENTIDADES REGULADORAS	6
1.4.1. Junta Monetaria	7
1.4.2. Superintendencia de Bancos	7
1.4.3. Intendencia de Verificación Especial	8
1.5. UNIDAD DE CUMPLIMIENTO	9
1.5.1. Objetivos de la unidad de cumplimiento	10
1.5.2. Organización de la unidad de cumplimiento	10
1.5.3. Ubicación de la unidad de cumplimiento en el organigrama de una entidad	11
1.5.4. Funciones y atribuciones de la unidad de cumplimiento	12

CAPÍTULO II

LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS

2.1. GENERALIDADES	14
2.1.1. Definición de lavado de dinero	14
2.1.2. Antecedentes del lavado de dinero	15
2.2. ETAPAS DEL LAVADO DE DINERO	16
2.2.1. Colocación	17
2.2.2. Estratificación	17
2.2.3. Integración	17

2.3.	TÉCNICAS DEL LAVADO DE DINERO	18
2.4.	NORMATIVA NACIONAL CONTRA EL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS	19
2.4.1.	Decreto Número 67-2001 del Congreso de la República, Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos	20
2.4.2.	Acuerdo Gubernativo Número 118-2002 del Presidente de la República, Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos	20
2.4.3.	Oficio Número 2012-2002 – Señales de Alerta Indicativas para la Detección de Transacciones Inusuales; del 13 de mayo de 2002	20
2.4.4.	Acuerdo Número 43-2002 - Escala para el Régimen Sancionatorio; Vigencia del 18 de julio de 2002	21
2.4.5.	Oficio IVE Número 1818-2012 - Instructivo para el Cumplimiento de Obligaciones Relacionadas con la Normativa Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento al Terrorismo, del 31 de julio de 2012	21
2.5.	NORMATIVA INTERNACIONAL CONTRA EL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS	21
2.6.	EL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS EN EMPRESAS ASEGURADORAS	23
2.6.1.	Métodos utilizados para el lavado de dinero u otros activos en compañías aseguradoras	25
2.6.2.	El lavado de dinero en la suscripción de una póliza	27
2.6.3.	El lavado de dinero en el pago de reclamos	28
2.6.4.	El lavado de dinero en la recepción de pagos y gestión de cobro	29
2.6.5.	La tecnología como apoyo en la lucha contra el lavado de dinero u otros activos	30
2.7.	EL LAVADO DE DINERO Y LA DIFERENCIA CON EL FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO	30

CAPÍTULO III

CONTROL INTERNO EN EMPRESAS ASEGURADORAS

3.1.	DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO	32
------	-------------------------------	----

3.2.	IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO	33
3.3.	OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO	33
3.4.	EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO	34
3.5.	MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO	35
3.5.1.	Control Interno según el Informe COSO	37
3.6.	ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO	38
3.6.1.	Ambiente interno	38
3.6.2.	Establecimiento de objetivos	39
3.6.3.	Identificación de los eventos	40
3.6.4.	Evaluación de los riesgos	41
3.6.5.	Respuesta a los riesgos	42
3.6.6.	Actividades de control	42
3.6.7.	Información y comunicación	44
3.6.8.	Supervisión	45

CAPÍTULO IV

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTRA EL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS EN UNA EMPRESA ASEGURADORA

4.1.	CONOCIMIENTO DEL CLIENTE	46
4.2.	CONOCIMIENTO DEL EMPLEADO	48
4.3.	RELACIÓN CON LOS INTERMEDIARIOS	49
4.4.	ARCHIVO DOCUMENTAL	50
4.5.	RASTRO Y VERIFICACIÓN DOCUMENTAL	51
4.6.	OPERACIONES INUSUALES Y OPERACIONES SOSPECHOSAS	52
4.7.	RESPONSABILIDAD DE LOS COLABORADORES	54
4.8.	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	54
4.9.	MONITOREO DEL CLIENTE	56
4.10.	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	57
4.11.	AUDITORÍA INTERNA Y EXTERNA	57
4.12.	COBRANZAS Y RECEPCIÓN DE PAGOS EN CAJA	58
4.13.	PAGO DE RECLAMOS	58

4.14.	RECURSOS HUMANOS	58
4.15.	SANCIONES	59
4.16.	ACTUALIZACIÓN AL MANUAL	59

CAPÍTULO V

EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO ASESOR EN EL DISEÑO DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY CONTRA EL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS EN UNA EMPRESA ASEGURADORA

5.1.	ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	60
5.2.	EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO ASESOR EN EL DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY CONTRA EL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS	64
5.2.1.	Propuesta de servicios profesionales	66
5.3.	CONOCIMIENTO PRELIMINAR	76
5.3.1.	Carta compromiso	84
5.4.	PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO	89
5.4.1.	Índice de papeles de trabajo	90
5.4.2.	Planificación técnica	91
	Memorando de planificación de evaluación y diseño del Manual de	
5.4.2.1.	Políticas y Procedimientos para verificar el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos	110
5.4.3.	Planificación administrativa	113
5.5.	EJECUCIÓN DEL TRABAJO	115
5.5.1.	ANÁLISIS E INTEGRACIÓN DE RESULTADOS	128
5.6.	CARTA DE SALVAGUARDA	131
5.7.	INFORME DE CONTROL INTERNO	134
5.8.	PROPUESTA DEL MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS	139
	CONCLUSIONES	244
	RECOMENDACIONES	246
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	248

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la actividad del crimen organizado a nivel nacional e internacional se ha incrementado considerablemente debido al perfeccionamiento de actividades como: producción, tráfico y venta de drogas, trata de personas, secuestros, enriquecimiento ilícito, extorsión, entre muchas más. A medida que se incrementan estas actividades ilícitas aumenta también la necesidad de estos grupos ilegales por hacer uso de la riqueza obtenida sin evidenciar el origen de la misma, es por ello que se ven en la necesidad de introducir el producto de sus actos ilegales en los sistemas financieros a través de métodos previamente planificados.

Las aseguradoras forman parte del sistema financiero guatemalteco y ofrecen servicios que se consideran vulnerables a ser utilizados para lavar dinero procedente de actividades ilegales, lo cual ha obligado a las autoridades de Gobierno a emitir la legislación aplicable cuyo objeto es prevenir, detectar y sancionar el lavado de dinero u otros activos. De acuerdo a esta normativa, las aseguradoras se encuentran clasificadas en el Grupo B, de las personas obligadas a vigilar el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y de cuidar de que sus productos no sean utilizados para estos efectos.

Como parte de las obligaciones impuestas por la normativa legal vigente a las aseguradoras, se encuentra la adopción, desarrollo y ejecución de programas, normas, procedimientos y controles internos que eviten el uso indebido de sus servicios y productos en actividades de lavado de dinero u otros activos. Tomando en consideración que actualmente las empresas interactúan en un entorno económico y competitivo que evoluciona constantemente, además de girar en un mundo de exigencias y retos, se deben establecer los programas idóneos que provean la efectividad de las operaciones y al mismo tiempo el orden en el desempeño de las funciones de todos los que participan en el proceso diario, y así cumplir con el objeto de prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos.

La carencia de programas, normas y procedimientos para prevenir el lavado de dinero u otros activos puede provocar que las personas obligadas se hagan acreedoras de fuertes

sanciones económicas por parte del ente regulador, así como del desprestigio del mercado por el incumplimiento legal.

Por lo anterior, la presente tesis constituye un aporte que agregará valor a los profesionales de la Contaduría Pública y Auditoría, porque a través del mismo, se permite conocer la problemática por la que atraviesa el sector asegurador en virtud de la singularidad de sus operaciones, pero sobre todo porque se plantean las oportunidades de mejora para la prevención y detección de este problema.

La presente tesis comprende cinco capítulos, distribuidos de la siguiente manera:

El capítulo I, presenta la información general de las aseguradoras en Guatemala, su historia, características, organización, productos ofertados y las entidades reguladoras que supervisan el desempeño de éstas. Agregado a ello, se incluye el objetivo, organización y funciones y atribuciones de la Unidad de Cumplimiento dentro de las aseguradoras como responsables del sistema de control interno para la prevención del lavado de dinero u otros activos.

El capítulo II, hace el resumen de la problemática central de la investigación el lavado de dinero u otros activos, desarrollando los aspectos más relevantes como: definición, antecedentes, etapas, técnicas, normativa legal vigente y adicionalmente se hace mención de los riesgos de lavado de dinero u otros activos existentes en las operaciones críticas de las aseguradoras como suscripción de una póliza, pago de reclamos, recepción de primas y cómo la tecnología apoya en el combate de este problema.

El capítulo III, proporciona los conceptos básicos del control interno, importancia y objetivos, enfocándose en la metodología presentada por el marco integrado de la Gestión de Riesgos Corporativos (ERM por sus siglas en inglés) para la implementación del sistema de control interno.

En el capítulo IV, se realiza una breve descripción de las políticas y procedimientos contra el lavado de dinero u otros activos, explicando la importancia y presentando los aspectos que deben contener los programas de cumplimiento en una empresa aseguradora.

El capítulo V y último, está orientado a la presentación de un caso práctico, donde se demuestra la participación del Contador Público y Auditor como asesor en el diseño del Manual de Políticas y Procedimientos para verificar el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos en una empresa aseguradora, cuyo desarrollo se fundamentó en la aplicación de la teoría de los capítulos anteriores.

Finalmente, sobre la base de la investigación realizada, se presentan las conclusiones y recomendaciones, que especifican los aspectos importantes de acuerdo a los resultados obtenidos, así como la bibliografía consultada.

CAPÍTULO I

EMPRESAS ASEGURADORAS

1.1. GENERALIDADES

1.1.1. Definición:

Una empresa aseguradora “es la institución que da cobertura, a cambio del pago de una prima, a los riesgos a los que puede estar sujeto un bien, una persona, institución o empresa, especificados en un contrato de seguro. En Guatemala una aseguradora debe constituirse como sociedad anónima y estar autorizada por Junta Monetaria.” (42)

Así mismo el Código de Comercio la define como “a la sociedad mercantil autorizada legalmente para operar seguros, que asume los riesgos especificados en el contrato de seguro.” (6:141)

1.1.2. Características de las empresas aseguradoras

Las características de las empresas aseguradoras son las siguientes:

- a) “Exclusividad de actuación: La empresa aseguradora debe dedicarse con carácter exclusivo a la práctica de operaciones de seguro o de actividades con ella relacionadas o auxiliares, como el reaseguro y la inversión de su patrimonio.
- b) Sometimiento a normas de vigilancia oficial: El carácter social o público de la actividad aseguradora y el sistema de adhesión con que se contratan las pólizas suscritas en las empresas aseguradoras exigen una vigilancia especial de dicha actividad, ejercida por organismos oficiales especializados, de modo que, en general, toda la actividad de la empresa aseguradora esté sometida a medidas de fiscalización y control técnico, económico y financiero.
- c) Operaciones en masa: No solamente por tendencia normal en las empresas, sino por propia exigencia técnica, las entidades de seguros tratan de conseguir el mayor número posible de clientes, puesto que cuantas más operaciones logren,

tanto más amplia será la diversidad de riesgos alcanzada y mejor el servicio de compensación de riesgos a sus asociados.

- d) Exigencias de capital inicial: Casi todas las legislaciones exigen a las empresas de seguros que tengan un capital mínimo que garantice el cumplimiento de los compromisos económicos por ellas asumidos.
- e) Garantía financiera: Además del capital mínimo, se requieren otras garantías financieras, como depósitos iniciales de inscripción en valores que ofrezcan una especial seguridad, inversión de provisiones técnicas en bienes de determinadas características, constitución de márgenes de solvencia y la regulación, en general, de sus inversiones.” (41)

1.1.3. Breve historia del seguro

En la segunda mitad del siglo diecinueve se establecieron las primeras agencias de seguros que pertenecían a empresas extranjeras, ofrecían seguros contra incendios, transportes y de productos agrícolas. Así también ofrecían los contratos de préstamos a la gruesa o a riesgo marítimo, que financiaban la compra de mercaderías que se iban a transportar por mar de forma que si el cargamento llegaba intacto a su destino, la persona que financiaba, recibía el importe del préstamo más unos elevados intereses.

La primera compañía guatemalteca de seguros fue constituida el 14 de febrero de 1935, el Departamento de Seguros y Previsión de El Crédito Hipotecario Nacional, entidad que se creó con el fin de emitir las pólizas de seguro de las distintas dependencias del Estado, municipalidades, entidades autónomas, semiautónomas, descentralizadas y demás empresas del Estado.

“A mediados de la década de los cuarenta, se inició una nueva etapa en el desarrollo de las instituciones del seguro; ya que surgieron algunas empresas de capital nacional, entre las cuales como pioneras destacan Comercial Aseguradora, S.A., Aseguradora Quetzal, S.A., Compañía de Seguros Granai & Towson, S.A., Compañía de Seguros Cruz Azul, S.A. Con la emisión del decreto No. 473 y su reglamento, se prohibió el funcionamiento en el país de agencias o sucursales de empresas aseguradoras extranjeras, determinó los

requisitos y condiciones específicas para la constitución de empresas aseguradoras, lo que motivó la desaparición de 24 agencias extranjeras”. (37)

Derivado de la entrada en vigencia del Decreto 25-2010 Ley de la Actividad Aseguradora, el número de aseguradoras creció de 17 a 27, esto debido a que las afianzadoras, por ministerio de dicha ley adquirieron la calidad de aseguradoras para operar el seguro de caución. Las empresas aseguradoras legalmente autorizadas por la Superintendencia de Bancos son:

1. “Departamento de Seguros y Previsión de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
2. Seguros G&T, S.A.
3. BMI Compañía de Seguros de Guatemala, S.A.
4. Seguros Universales, S.A.
5. Chartis Seguros Guatemala, S.A.
6. Pan-American Life Insurance de Guatemala, Compañía de Seguros, S.A.
7. Seguros Alianza, S.A.
8. Aseguradora General, S.A.
9. Seguros El Roble, S.A.
10. Aseguradora Guatemalteca, S.A.
11. Seguros de Occidente, S.A.
12. Aseguradora La Ceiba, S.A.
13. Aseguradora de los Trabajadores, S.A.
14. Columna, Compañía de Seguros, S.A.
15. MAPFRE| Seguros Guatemala, S.A.
16. Seguros Agromercantil, S.A.
17. Aseguradora Rural, S.A.
18. Departamento de Fianzas de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
19. Afianzadora Guatemalteca, S.A.
20. Afianzadora G&T, S.A.
21. Aseguradora Fidelis, S.A.
22. Fianzas de Occidente, S.A.
23. Fianzas El Roble, S.A.

24. Afianzadora General, S.A.
25. Corporación de Fianzas Confianza, S.A.
26. Afianzadora Solidaria, S.A.
27. Afianzadora de la Nación, S.A.” (30:12)

1.2. ORGANIZACIÓN DE LAS EMPRESAS ASEGURADORAS

Las aseguradoras o reaseguradoras privadas nacionales para su constitución, el Decreto número 25-2010 Ley de la Actividad Aseguradora establece que deberán cumplir los requisitos siguientes:

- a) “Constituirse como sociedades anónimas con arreglo a la legislación general de la República de Guatemala y observando lo establecido en la presente Ley;
- b) Tener por objeto exclusivo el funcionamiento como aseguradora o reaseguradora;
- c) Su denominación social y nombre comercial deben expresar que su actividad corresponde a aseguradoras o reaseguradoras;
- d) La duración de la sociedad debe ser por tiempo indefinido; y,
- e) Su domicilio debe estar constituido en la República de Guatemala, donde debe celebrar sus asambleas generales de accionistas.” (9:3)

Derivado de lo establecido en la Ley de la Actividad Aseguradora, el artículo 8 de la mencionada ley indica: “Los requisitos, trámites y procedimientos para la autorización y constitución de las entidades a que se refiere el presente artículo serán reglamentados por la Junta Monetaria, a propuesta de la Superintendencia de Bancos.” En virtud de lo cual, la Junta Monetaria por medio de la Resolución JM 87-2010, aprueba el Reglamento para la Constitución de Aseguradoras o de Reaseguradoras Nacionales y el Establecimiento de Sucursales de Aseguradoras o de Reaseguradoras Extranjeras, cumpliendo con lo indicado anteriormente.

En resumen este Reglamento contiene lo siguiente:

- Requisitos de solicitud para obtener la autorización de constitución.
- Documentación requerida para la autorización de constitución.
- Presentación de la solicitud y documentación para el proceso de autorización.

- Publicaciones de información.
- Capital pagado mínimo inicial.
- Emisión del dictamen de autorización.
- Requisitos sobre el aviso de inicio de operaciones.
- Cumplimiento de los requisitos para el inicio de operaciones y su verificación.
- Como anexo el contenido del estudio de factibilidad.

De acuerdo al reglamento indicado anteriormente, para que una aseguradora inicie operaciones deberá cumplir los siguientes aspectos:

- a) “Que los miembros del Consejo de Administración, gerentes generales o quienes hagan de sus veces no tengan impedimentos o restricciones por parentesco, que el Consejo de Administración se integre por 3 o más personas, y éstos y el gerente general deberán acreditar ser personas solventes, honorables, con conocimiento y experiencia en el negocio del seguro;” (17:8)
- b) Que el capital pagado se encuentre depositado en un banco del sistema financiero nacional;
- c) “Que el local y demás aspectos físicos reúnan las condiciones adecuadas para la realización de sus actividades;
- d) Que los procedimientos de control interno, manuales de puestos y políticas administrativas de evaluación y control de riesgos, sean adecuados y aplicables desde el momento de iniciar operaciones, y que se encuentren aprobados por el Consejo de Administración o quien haga sus veces;
- e) Que se encuentre aprobado por parte de la Superintendencia de Bancos el sistema contable a utilizar;
- f) Que se hayan cubierto los gastos de organización con recursos adicionales al capital pagado mínimo inicial que dispone la ley y la reglamentación correspondiente;
- g) Que se encuentren formalizados los contratos de servicios, arrendamientos, y pólizas de seguro necesarios;
- h) Que se haya presentado el balance general inicial con sus integraciones.
- i) Que se haya informado a la Superintendencia de Bancos los horarios de operaciones y servicios con el público;

- j) Que se encuentren autorizados, habilitados y registrados los libros de actas correspondientes;
- k) Que se encuentren autorizados y habilitados los libros de contabilidad respectivos.
- l) Que se cuente con el reglamento interior de trabajo, debidamente aprobado por la Inspección General de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social;
- m) Que se presente constancia de inscripción en el Registro de Patronos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social;
- n) Que tenga registrados en la Superintendencia de Bancos sus planes de seguro y bases técnicas, así como sus contratos de reaseguro.” (17:8)

1.3. TIPOS DE SEGUROS QUE COMERCIALIZAN LAS ASEGURADORAS

Las clases de seguros más comunes que comercializan las aseguradoras son:

- Seguro de vida individual
- Seguro de vida colectivo
- Seguro de accidentes personales
- Seguro de caución
- Seguro de incendio
- Seguro de vehículos automotores
- Seguro de transportes
- Seguro de robo y hurto
- Seguro de cascos marítimos
- Seguro de rotura de cristales
- Seguro de aviación
- Seguro de responsabilidad civil
- Seguro de riesgos técnicos

1.4. ENTIDADES REGULADORAS

De acuerdo a lo establecido en el artículo 5 del Decreto 25-2010, Ley de la Actividad Aseguradora, las aseguradoras se regirán, en su orden, por sus leyes específicas, por la mencionada ley, por las disposiciones emitidas por la Junta Monetaria, y en lo que fuere aplicable, por la Ley de Bancos y Grupos Financieros, la Ley Contra el Lavado de Dinero

u Otros Activos, la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento al Terrorismo y la Ley de Supervisión Financiera. Así mismo en las materias no previstas en las leyes antes citadas, se sujetarán a la legislación general de la República de Guatemala en lo que fuera aplicable.

1.4.1. Junta Monetaria

La Constitución Política de la República de Guatemala, en su artículo 132 y 133 dicta que: “La Junta Monetaria, tendrá a su cargo la determinación de la política monetaria, cambiaria y crediticia del país y velará por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional, asegurando la estabilidad y el fortalecimiento del ahorro nacional.” (10:30)

“La Junta Monetaria se integra por los siguientes miembros:

- a. El presidente, quien también lo será del Banco de Guatemala, nombrado por el Presidente de la República y por un periodo establecido por la ley;
- b. Los ministros de Finanzas Públicas, Economía y Agricultura Ganadería y Alimentación;
- c. Un miembro electo por el Congreso de la República de Guatemala;
- d. Un miembro electo por las asociaciones empresariales de comercio, industria y agricultura;
- e. Un miembro electo por los presidentes de los consejos de administración o juntas directivas de los bancos privados nacionales; y
- f. Un miembro electo por el Consejo Superior de la Universidad de San Carlos de Guatemala.” (10:29)

1.4.2. Superintendencia de Bancos

“La Superintendencia de Bancos organizada conforme a la ley, es el órgano que ejercerá la vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga.” (10:30)

La Superintendencia de Bancos está organizada de acuerdo a la Ley de Supervisión Financiera, Decreto 18-2002 del Congreso de la República de Guatemala y los reglamentos internos, aprobados por la Junta Monetaria. El actual Superintendente de

Bancos es el Lic. Ramón Benjamín Tobar Morales, quien es la autoridad administrativa superior de dicha entidad.

1.4.3. Intendencia de Verificación Especial

“La Intendencia de Verificación Especial, es un tipo de unidad que internacionalmente se le conoce como Unidad de Análisis Financiero (UAF) de carácter administrativo, se rige según las disposiciones legales de la República de Guatemala vigentes respecto la materia del Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo.” (43)

Dentro de las funciones de esta unidad se encuentran:

- a) “Requerir y/o recibir de las personas obligadas toda la información relacionada con las transacciones financieras, comerciales o de negocios que puedan tener vinculación con el delito de lavado de dinero u otros activos.
- b) Analizar la información obtenida a fin de confirmar la existencia de transacciones sospechosas, así como operaciones o patrones de lavado de dinero u otros activos.
- c) Elaborar y mantener los registros y estadísticas necesarias para el desarrollo de sus funciones.
- d) Intercambiar con entidades homólogas de otros países información para el análisis de casos relacionados con el lavado de dinero u otros activos, previa suscripción con dichas entidades de memoranda de entendimiento u otros acuerdos de cooperación.
- e) En caso de indicio de la comisión de un delito presentar la denuncia correspondiente ante las autoridades competentes, señalar y aportar los medios probatorios que sean de su conocimiento u obren en su poder.

- f) Proveer al Ministerio Público cualquier asistencia requerida en el análisis de información que posea la misma, y coadyuvar con la investigación de los actos y delitos relacionados con el delito de lavado de dinero u otros activos.
- g) Imponer a las personas obligadas las multas administrativas en dinero que corresponda por las omisiones en el cumplimiento de las obligaciones que les impone esta ley.
- h) Otras que se deriven de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos o de otras disposiciones legales y convenios internacionales aprobados por el Estado de Guatemala.” (7:8)

1.5. UNIDAD DE CUMPLIMIENTO

La unidad de cumplimiento en una empresa aseguradora es la encargada de velar por el cumplimiento de la normativa legal en prevención de lavado de dinero u otros activos ampliando incluso sus funciones a la represión y prevención del financiamiento al terrorismo, es una unidad de apoyo creada por cada organización dependiendo del tamaño y complejidad de las operaciones.

La normativa legal no condiciona la creación de estas unidades sino únicamente designa la figura de oficial de cumplimiento; sin embargo, la especialización de las organizaciones criminales ha obligado a la creación de unidades de inteligencia orientadas principalmente a la prevención del lavado de dinero u otros activos y en particular a la prevención del uso de sus productos.

La creación de la unidad de cumplimiento supone algunos aspectos importantes a tomarse en cuenta, los cuales se mencionan a continuación:

- La posición dentro de la estructura organizacional ha de contar con la autoridad y posición adecuada para el desarrollo de sus funciones sin limitación alguna.
- Acceso irrestricto a toda la información de la organización.
- Comunicación e interrelación con los diferentes departamentos que conforman la entidad.

- Seleccionar personal apto para el rol de cumplimiento que se desarrollará.
- Independencia de las otras unidades de supervisión como la auditoría interna o externa.

1.5.1. Objetivos de la unidad de cumplimiento

El principal objetivo de una unidad de cumplimiento es prevenir la utilización de los productos y servicios de las instituciones financieras para el lavado de dinero u otros activos.

No obstante el principal objetivo de prevenir el lavado de dinero, podemos mencionar otros que también constituyen metas y objetivos a alcanzar por parte de la unidad de cumplimiento:

- Velar por el cumplimiento de la normativa legal nacional e internacional en materia de lavado de dinero.
- Asistir a la administración en el diseño de procedimientos y controles que eviten la exposición al riesgo.
- Capacitar permanentemente al personal de la organización en temas de prevención del lavado de dinero.
- Atender los requerimientos de la entidad supervisora.

1.5.2. Organización de la unidad de cumplimiento

La organización de la unidad de cumplimiento no es compleja, y se conformará tomando en consideración el tamaño y giro de la organización. La unidad de cumplimiento puede respaldar las decisiones más críticas ante un comité de cumplimiento, esta figura de comité no se encuentra regulada en la normativa a nivel nacional; sin embargo, es una buena opción para respaldar adecuadamente cada una de las decisiones. El comité de cumplimiento puede conformarse por el Representante Legal de la entidad, un miembro del Consejo de Administración, el Auditor Interno, el Gerente Financiero, el Oficial de Cumplimiento y el Asesor Legal, cabe resaltar que esta estructura no es limitativa, pudiendo ser integrada por otros funcionarios de acuerdo a las necesidades de cada organización.

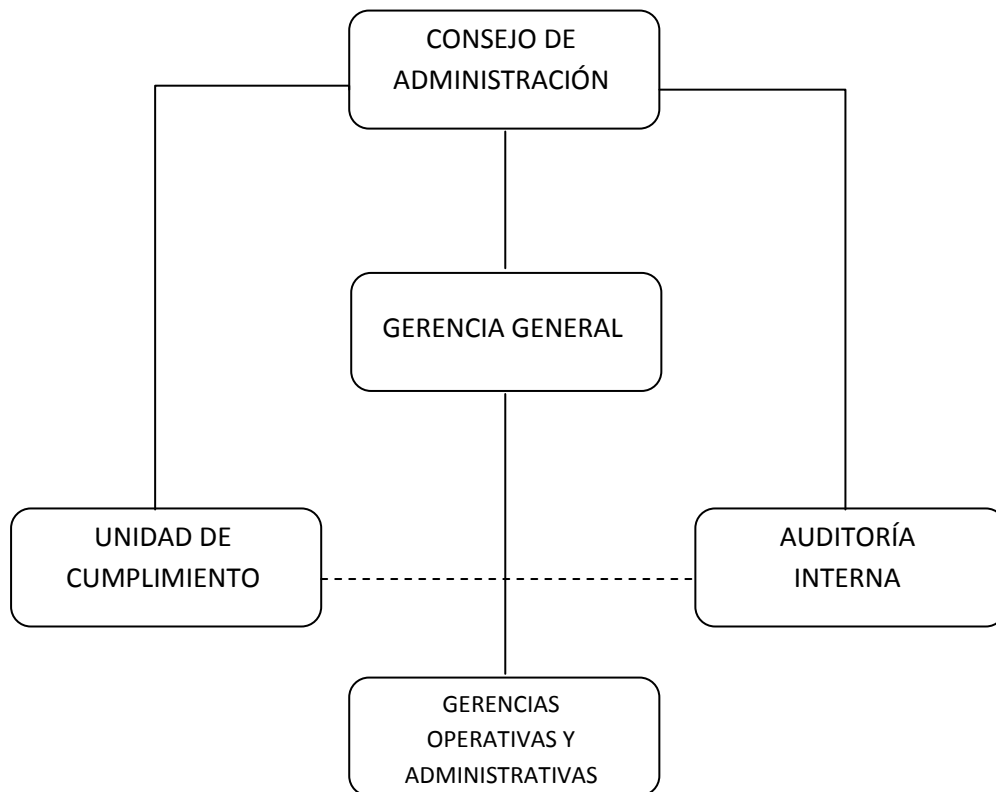
La unidad de cumplimiento debe contar con cierto nivel de autonomía e independencia para efectuar con objetividad sus funciones, así mismo como apoyo a la identidad de la unidad se deben establecer la misión, visión y objetivos del área.

1.5.3. Ubicación de la unidad de cumplimiento en el organigrama de una entidad

La importancia de la ubicación de la unidad de cumplimiento en el organigrama de una entidad radica en la independencia del resto de unidades y la línea directa que debe tener con el Consejo de Administración. Fundamentalmente la unidad de cumplimiento dentro del organigrama de la empresa contaría con la siguiente organización:

Organigrama No. 1

Nombre: La unidad de cumplimiento en el organigrama de una aseguradora.



Fuente: Elaboración propia.

1.5.4. Funciones y atribuciones de la unidad de cumplimiento

El Oficial de Cumplimiento o unidad de cumplimiento, para desarrollar las funciones de prevención de lavado de dinero u otros activos, tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Proponer a la persona obligada los programas, normas, procedimientos y controles internos que se deberán adoptar, desarrollar y ejecutar, para evitar el uso indebido de sus servicios y productos en actividades de lavado de dinero u otros activos;
- b) Hacer del conocimiento del personal de la persona obligada todas las disposiciones legales y reglamentarias, así como los procedimientos internos existentes en materia de prevención y detección de lavado de dinero u otros activos;
- c) Coordinar con otras instancias de la entidad, la implementación de los programas, normas, procedimientos y controles internos que la Ley establece y velar porque los mismos se cumplan;
- d) Preparar y documentar la información que deba remitirse a la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia, con relación a los datos y documentación a que se refiere la Ley; particularmente los reportes de las transacciones sospechosas que se detecten en la entidad;
- e) Mantener una constante actualización técnica y legal sobre el tema de prevención y detección de lavado de dinero u otros activos, así como establecer canales de comunicación y cooperación con los oficiales de cumplimiento, o con quien ejerza dicha función, en otras personas obligadas, en lo relativo a capacitación y patrones de lavado de dinero u otros activos, cuidando siempre la reserva de información establecida en la Ley;
- f) Organizar la capacitación del personal en los aspectos relacionados con la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos, debiendo remitir a la

Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia, un reporte semestral de dicha capacitación;

g) Documentar los esfuerzos realizados por la institución, en materia de prevención de lavado de dinero u otros activos;

h) Presentar informes trimestrales al órgano de administración de la persona obligada sobre la eficacia de los mecanismos de control interno ejecutados en su institución, relacionados con el programa de cumplimiento". (23:6)

Las empresas aseguradoras a nivel nacional e internacional, se encuentran supervisadas por unidades gubernamentales especializadas contra el lavado de dinero u otros activos, debido a lo anterior, y para conocer más acerca del tema, en el siguiente capítulo se detallan aspectos generales del lavado de dinero u otros activos y los riesgos a los que se exponen las aseguradoras en el desarrollo de sus operaciones.

CAPÍTULO II

LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS

2.1. GENERALIDADES

2.1.1. Definición de 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”
(29:2)

Actualmente en el marco legal vigente no existe una definición exacta de lo que es lavado de dinero; sin embargo, en el Decreto 67-2001 Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, en su artículo número 2, define las actividades que están consideradas como lavado de dinero.

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

- a) 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;
- b) 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;
- c) 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." (7:2)

2.1.2. Antecedentes del lavado de dinero

En la historia se desconoce con exactitud cuándo y cuáles fueron las primeras formas de lavado de dinero; sin embargo, se considera que el mismo aparece casi de forma inmediata al nacimiento del dinero y la acuñación de la moneda metálica.

“La expresión lavado de dinero empezó a utilizarse a principios del siglo XX para denominar las operaciones que de alguna manera intentan dar carácter legal a los fondos producto de operaciones ilícitas, para facilitar su ingreso al flujo monetario de una economía. Frente a esta realidad, las entidades de vigilancia, control e inspección se vieron obligadas a definir medidas y a establecer prioridades para obstaculizar la limpieza de dichos ingresos de la delincuencia a través del sector financiero y el sector real de la economía”. (38)

La palabra "lavado" tiene origen en los Estados Unidos en la década de 1920, época en que las mafias norteamericanas crearon una red de lavanderías para esconder la procedencia ilícita del dinero que alcanzaban con sus actividades criminales, fundamentalmente el contrabando de bebidas alcohólicas prohibidas en aquellos tiempos.

Durante la historia se han creado diferentes formas de cubrir la procedencia ilícita del dinero, situación que trató de igual forma de ser combatida y hasta nuestra fecha existe una lucha intensa por erradicar las prácticas del lavado de dinero.

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).

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 número 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 y 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.

2.2. ETAPAS DEL LAVADO DE DINERO

Uno de los aspectos más importantes a considerar en la lucha contra el lavado de dinero, es el conocimiento sobre el origen del dinero, porque el delito del lavado de dinero trae siempre consigo otro delito subyacente, ya sea producto del narcotráfico, trata de personas, extorsiones, secuestros, delitos políticos o de otros delitos graves, cabe mencionar que el lavado de dinero procedente de las actividades descritas anteriormente es considerado como un crimen internacional, mientras que el lavado de dinero producto de evasión o elusión fiscal es un delito que cae en jurisdicción de país donde es realizado.

Estas dos actividades son completamente distintas, puesto que la evasión o elusión fiscal se parte de ingresos legalmente adquiridos, pero que se intenta ocultar para no pagar impuestos, mientras que el lavado de dinero proveniente de otros delitos subyacentes, hace exactamente lo contrario, parte de unos ingresos adquiridos por medios ilegales y se trata de darle la apariencia de legales.

Debido a que el tema principal del presente estudio se debe al lavado de dinero proveniente de actividades ilícitas dejaremos de lado el tema del lavado de dinero proveniente de evasión o elusión fiscal. Habiendo puesto énfasis en nuestro tema principal, ampliaremos las principales fases o etapas del lavado de dinero, las cuales, se denominan internacionalmente como: colocación (placement), estratificación (layering) e integración (integration). Cada una de las organizaciones criminales adecua la utilización de estas etapas de acuerdo a sus necesidades del momento, pudiendo llevarse a cabo de forma separada o simultáneamente.

2.2.1. Colocación

“En esta etapa es cuando se maneja las mayores cantidades de dinero en efectivo” (25:21), lo que podría traducirse en la disposición física de las ganancias del crimen. El objetivo principal en esta etapa es fraccionar en pequeñas sumas el efectivo proveniente de las actividades ilícitas, para introducir las al sistema financiero, tratando de canjearlo por otros instrumentos monetarios negociables. El fraccionamiento del efectivo se realiza para evitar los controles establecidos sobre las grandes operaciones por parte de las entidades supervisoras del sistema financiero.

Esta etapa es la más vulnerable a la detección, es por lo general el foco de atención primaria de las normas legales, esfuerzos y mecanismos de control.

2.2.2. Estratificación

Esta etapa denominada también intercalación, diversificación, conversión o sobre posición, “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)

El ocultamiento del origen ilícito del dinero se lleva a cabo en esta etapa por medio de la realización de diversas y sucesivas operaciones por medio de negocios o instituciones financieras, de forma física o electrónica. Estos movimientos distancian los ingresos de su verdadera fuente, eliminando o disfrazando el rastro.

De esta manera el dinero ilícito se mezcla con el dinero lícito, dando la apariencia de legitimidad, dinero que posteriormente es utilizado en la compra de instrumentos financieros que pueden ser transportados nacional o internacionalmente sin generar sospechas en las autoridades, así también, este dinero convertido en “legítimo” puede ser utilizado en la compra de bienes destinados a la venta nacional o exportación.

2.2.3. Integración

“Es la etapa en la cual los beneficios criminales son considerados como legítimos”. (3:8)

Es el último paso para llegar a completar el ciclo del lavado de dinero, en la cual se realizan inversiones de negocios, préstamos a individuos, compras de bienes en la mayoría de los casos suntuosos como obras de arte, joyas, etc., bienes inmuebles inclusive inversiones en equipos de fútbol para realizar traspasos de jugadores.

2.3. TÉCNICAS DEL LAVADO DE DINERO

A medida que las instituciones supervisoras perfeccionan sus métodos y técnicas para la prevención del lavado de dinero u otros activos, este desarrollo no es ajeno a los grupos empeñados en ocultar el origen ilícito del dinero. Es de hacer notar que para nuestra realidad nacional el tema de lavado de dinero es un tema relativamente nuevo y poco desarrollado en comparación con otros países como Estados Unidos, lo cual nos ubica en un panorama aún más riesgoso.

Con el establecimiento de nuevas normativas, controles obligatorios, informaciones periódicas así como sanciones pecuniarias y penales, también los grupos paralelos a la ley establecen técnicas complejas para evadir la estructura armada por las entidades fiscalizadoras de cada país, lo que obliga a que cada uno de estos grupos se encuentren en constante cambio y desarrollo de nuevas técnicas lo que hace aún más difícil la lucha contra el lavado de dinero u otros activos.

La profesionalización de las técnicas del lavado de dinero conlleva a la inversión de mayores recursos por parte de estos grupos ilegales, costo que deben afrontar con el objetivo de minimizar el riesgo de ser descubiertos, entre las técnicas más usadas se encuentran las siguientes:

- La forma más común se da cuando el lavador contrata a un empleador de un grupo de personas que son utilizadas para depositar el dinero en cantidades pequeñas a los bancos del sistema. Se fragmenta en pequeñas cantidades para evitar la obligación de llenar los registros establecidos por la entidad supervisora.

Estos depósitos son realizados en la cuenta de una empresa fachada para posteriormente transferir dichos fondos a una cuenta en el exterior.

- Contrabando de divisas que consiste sacar al exterior el dinero proveniente de actividades ilícitas, para luego depositar estas divisas a los bancos del sistema y por último retornarlo al país de origen.
- Dentro del sector asegurador la forma típica de lavado de dinero es la contratación de una póliza con pago de prima total y al contado, acción posterior en la que el lavador buscará terminar de forma anticipada el contrato, lo cual generará la correspondiente devolución de prima.
- Contratación de una póliza de seguro para luego realizar una reclamación fraudulenta. Por ejemplo: los lavadores adquieren negocios legítimos y después mediante un daño previamente meditado por ellos mismos generan una reclamación que les permite recuperar la inversión en el negocio.
- Otra forma de lavado consiste en la utilización del reaseguro, puesto que los reaseguradores pueden tener conexiones con lavadores de dinero.
- Compra de inmuebles por un precio por debajo del valor real, pagando la diferencia fraudulentamente en efectivo incluyendo la parte de la “comisión”, esta operación los aventaja al momento de que el lavador revende la propiedad a su valor real puesto que logran justificar las ganancias obtenidas ilegalmente.

Las técnicas presentadas anteriormente únicamente son un ejemplo de las muchas técnicas existentes para lavar dinero, las cuales pueden llegar a ser tan complejas como para conocer de su existencia.

2.4. NORMATIVA NACIONAL CONTRA EL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS

Dentro del marco legal nacional hasta finales del año 2001 se tipificó en ley el delito del lavado de dinero u otros activos, derivándose de la misma otras leyes relacionadas, reglamentos, acuerdos y otros documentos para la prevención del mismo.

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

De acuerdo a su artículo 1, esta ley tiene por objeto prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito, y establece las normas que para este efecto deberán observar las personas obligadas y las autoridades competentes. (7:1)

Agregado a ello, esta ley también establece lo relacionado a la definición del delito de lavado de dinero u otros activos, responsables y sanciones, personas obligadas, deberes de las personas obligadas, creación y funcionamiento de la Intendencia de Verificación Especial y características del Intendente de Verificación Especial.

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

El 26 de abril de 2002 entró en vigencia el Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, elaborado por la Intendencia de Verificación Especial y aprobado por el Presidente de la República.

“El presente Reglamento tiene por objeto desarrollar los preceptos establecidos en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala.” (23:1)

2.4.3. Oficio Número 2012-2002 – Señales de Alerta Indicativas para la Detección de Transacciones Inusuales; del 13 de mayo de 2002

Mediante este oficio la Intendencia de Verificación Especial ejemplificó las señales más comunes que podrían considerarse para detectar transacciones inusuales o sospechosas. Este oficio es puramente referencial puesto que cada persona obligada tiene la responsabilidad de establecer sus propias señales de alerta que sean funcionales al estilo de administración implantado por cada una.

2.4.4. Acuerdo Número 43-2002 - Escala para el Régimen Sancionatorio; Vigencia del 18 de julio de 2002

El 18 de julio de 2002 entró en vigencia el Acuerdo No. 43-2002, en el que se establece la escala para el régimen sancionatorio por el incumplimiento de las obligaciones que impone la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.

Las infracciones que sanciona este acuerdo son: el incumplimiento de adoptar, desarrollar y ejecutar programas, normas, procedimientos y controles internos idóneos para evitar el uso indebido de sus servicios y productos en actividades de lavado de dinero u otros activos, mantener cuentas anónimas o figuradas bajo un nombre ficticio, no llevar registro especial en los formularios establecidos por la Intendencia de Verificación Especial de las personas individuales o jurídicas con las que establezca relaciones comerciales o no actualizar los mismos, incumplimiento a cualquier requerimiento de información, no comunicar transacciones sospechosas que deban reportarse, incumplimiento de cualquiera de las medidas para conocer e identificar a los clientes. Las sanciones económicas van desde los US\$ 10,000 a los US\$25,000.

2.4.5. Oficio IVE Número 1818-2012 - Instructivo para el Cumplimiento de Obligaciones Relacionadas con la Normativa Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento al Terrorismo, del 31 de julio de 2012

Este instructivo recoge las obligaciones, plazos y procedimientos que en materia de lavado de dinero u otros activos deben ser observados por las personas obligadas.

Entre las gestiones que norma este oficio se pueden mencionar: la inscripción y/o registro de personas obligadas, envío de programas de cumplimiento, nombramiento de oficiales de cumplimiento, registro de empleados, envío de programas de capacitación, comunicación de transacciones sospechosas, reporte mensual de transacciones en efectivo superiores a diez mil dólares, etc.

2.5. NORMATIVA INTERNACIONAL CONTRA EL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS

Como es conocido, el fenómeno de lavar dinero tiene carácter internacional, lo cual ha requerido la atención por parte de grupos, organizaciones y estados a nivel mundial,

promoviendo y desarrollando mecanismos, normativas y programas para el combate del lavado de dinero u otros activos.

Con el principal objetivo acreditado, los grupos u organizaciones involucrados en la lucha contra este problema mundial se han dado a la tarea de promover en cada país reformas en materia legal a través de convenios y tratados internacionales, a continuación se listan algunas agrupaciones y sus principales logros en cuanto al desarrollo de normativas y/o acciones.

- Comité de Basilea: en 1988 aprobó la Declaración de Principios de Basilea sobre la prevención de la utilización del sistema bancario para el blanqueo de fondos de origen criminal. Estos principios representan la primera exposición elaborada por parte de una organización internacional.
- Organización de la Naciones Unidas: fundada en 1945 y cuenta con dos organismos que enfrentan la lucha contra el tráfico de drogas y el lavado de dinero u otros activos, la Comisión sobre Narcóticos y la Comisión para la Prevención del Crimen y la Justicia Criminal.
En 1988 se realizó la Convención de las Naciones Unidas contra el tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias sicotrópicas, más conocida como la Convención de Viena en la cual se formuló un marco interestatal con la participación de 106 países en la que de forma obligatoria incluyen normativas de tipo penal contra el lavado de dinero u otros activos.
- Grupo de Acción Financiero Internacional (GAFI): en 1990 aprobó las cuarenta recomendaciones para combatir el mal uso del sistema financiero por los lavadores de dinero de la droga para ser adoptadas por todos los países, mismas que fueron revisadas y cambiadas por las nuevas recomendaciones aprobadas en Paris el 16 de febrero de 2012.
- Grupo de Acción Financiero Internacional del Caribe (GAFIC): en 1992 respaldó las 40 recomendaciones del GAFI y aprobó las 19 recomendaciones que también

tienen como principal objetivo la lucha contra los lavadores de dinero orientados especialmente a los países de la región Latinoamericana y del Caribe.

- XIX Cumbre de Presidentes Centroamericanos: en 1997 se firmó el Convenio Centroamericano para la Prevención y Represión de los Delitos de Lavado de Dinero y de Activos, relacionados con el tráfico de drogas y delitos conexos.

2.6. EL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS EN EMPRESAS ASEGURADORAS

Es sabido que el sector más vulnerable para ser utilizado por organizaciones criminales para lavar dinero es el gremio bancario debido a la función que realiza dentro del sector financiero de un país; sin embargo, los diferentes controles y las cada vez más especializadas normativas que imponen los Estados obligan a estas organizaciones a buscar otros mecanismos fuera de la banca para cumplir con el objetivo de transformar el dinero ilícito en lícito.

La industria aseguradora que mundialmente ha generado en una década (1999-2008) los 31 billones de dólares de los Estados Unidos Americanos (21:29) se presenta como un sector atractivo para ser utilizado como centro de lavado de dinero, tal como lo menciona Santander “El sector de los seguros es uno de los sectores donde se opera con grandes volúmenes de dinero y en los cuales se requiere una connivencia casi necesaria de empleados o directivos de la compañía para poder plasmar las actividades de blanqueo.” (25:83)

Lo que hace más atractivo a este sector es que el costo fijo establecido para los clientes o usuarios de los seguros a través de la prima, siendo un costo bajísimo en relación a los pagos provenientes que se recibirá de existir algún siniestro.

De acuerdo a estudio realizado por el Grupo de Acción Financiera (GAFI) “Los expertos consideran que el sector de seguros es potencialmente vulnerable al lavado de activos debido a la magnitud de la industria, su fácil disponibilidad, la diversidad de productos que ofrece y la estructura del negocio.” (13:19)

Ampliando la afirmación expuesta anteriormente, se considera por parte de los expertos diferentes razones por las cuales considerar al sector de seguros como potencialmente vulnerable, el primero de ellos es la magnitud de la industria lo cual es razonable puesto que en los últimos cinco años se han generado primas de 3 a 4 billones de dólares estadounidenses anualmente. El segundo se refiere a la fácil disponibilidad y tal como se comentó previamente el costo fijo de la prima es accesible y sobre todo la existencia actual de distintos canales de distribución que permiten que cualquier persona pueda contratar una póliza de seguro.

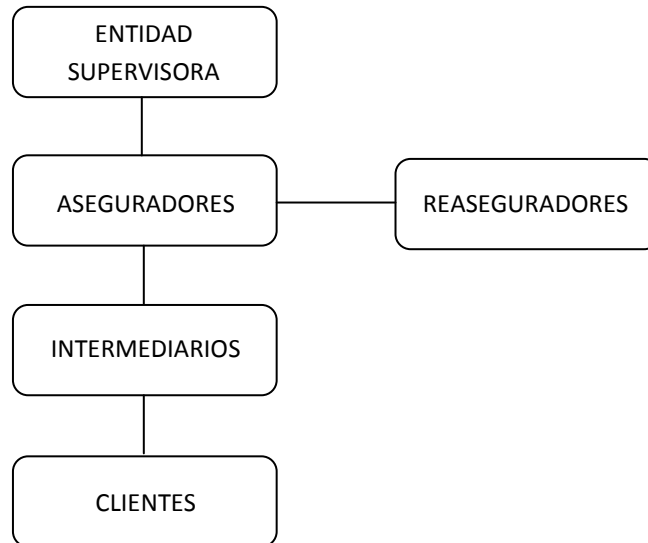
El tercer elemento mencionado es la diversidad de productos, sobre lo cual no cabe duda ya que la industria aseguradora es muy variada, conformada por tres áreas principales: Seguros Generales, Seguros de Vida y Reaseguro, dentro de los productos ofrecidos por este sector y que además pueden ser vulnerables al lavado de dinero se encuentran: seguros de daños combinados o multirisgos, seguros de vida individual con aporte de inversión, seguros colectivos puesto que resulta difícil determinar a quién realizar los procedimientos de conocimiento del cliente, seguros comercializados masivamente, venta de salvamentos, aceptación de reaseguro por mencionar algunos.

Y por último en la estructura del negocio asegurador se debe tener presente que algunas operaciones propias del giro atraviesan fronteras lo cual globaliza el riesgo a nivel mundial. Agregado a ello, la utilización de intermediarios en la venta limita la posibilidad de conocer directamente al cliente aumentando de igual forma el riesgo.

Básicamente la estructura del sector asegurador nacional se esquematiza de la siguiente forma:

Esquema No. 1

Nombre: Estructura del sector asegurador nacional.



Fuente: Elaboración propia.

2.6.1. Métodos utilizados para el lavado de dinero u otros activos en compañías aseguradoras

En el sector asegurador se ha descubierto la existencia de varios métodos de lavado de activos, a continuación presentamos algunos de ellos:

- “En algunas ocasiones, con la posible complicidad del agente de seguros, el lavador asegura los bienes por un valor superior al real (supraseguro); igualmente, asegura bienes inexistentes; o asegura bienes existentes pero, de alguna manera, relacionados con actividades ilícitas, que luego son siniestrados.” (39)
- “El delincuente recibe por parte de la aseguradora dinero lícito, en algunos casos por devolución y en otros por compensación, al mismo tiempo logra deshacerse de bienes obtenidos en actividades criminales. De esta manera tratará de justificar el origen de su dinero en pago de pólizas de seguro.” (39)

- Contratación de seguros para vehículos de lujo fantasmas como barcos, yates, automóviles deportivos, etc., sobre los que se pagan elevadas primas para luego reclamar el pago de siniestros también fantasmas.
- Contratación de pólizas de seguro por medio de intermediarios sin que la aseguradora conozca al cliente o contratante de la póliza diligentemente, realizando los pagos de la póliza también por medio del intermediario. Posteriormente la póliza es cancelada debiendo realizarse por parte de la aseguradora un reembolso del dinero pagado.
- Cuando vence o se rescata una póliza de seguro de vida, el titular de la póliza u otros beneficiarios tienen derecho a recibir fondos. Puede modificarse el beneficiario del contrato – posiblemente a cambio de un pago—antes del vencimiento o el rescate, y la aseguradora entrega el pago a un nuevo beneficiario. También podría emplearse la póliza como garantía para adquirir otros instrumentos financieros. Estas inversiones en sí mismas pueden ser solo una parte de una red de complejas transacciones que tienen origen en otros puntos del sistema financiero.
- Pago en exceso de primas para que estas se registren como primas en depósito y posteriormente sea solicitada la devolución del exceso.
- Puede realizarse lavado de dinero también en la contratación de un seguro de responsabilidad civil, que incluye la utilización de los pagos de la indemnización por accidentes de trabajo.
- Colocación a través de una aseguradora del producto de un delito en una empresa de reaseguros para ocultar la fuente de los fondos.
- Establecimiento de empresas de reaseguro fantasma que permitan facilitar la captación de fondos para lavar productos de delitos y/o colocación del producto de los delitos en reaseguradoras legales.

2.6.2. El lavado de dinero en la suscripción de una póliza

La suscripción de la póliza es el primer paso para iniciar relaciones comerciales con terceros y por tanto es de gran trascendencia los procedimientos de control encaminados al conocimiento del cliente ya que de no aplicar diligentemente estos procedimientos pueden abrirse las puertas a organizaciones que busquen cubrir el origen delictivo del dinero. Según Jaime Gómez-Ferrer Rincón, los siguientes ejemplos se consideran importantes indicadores de clientes con ánimo de utilizar los servicios del sector asegurador para lavar dinero:

- “Imposibilidad de conocer o verificar datos de los intervinientes, tanto en la contratación como en el momento de verificarse el pago de la prestación.
- Intervinientes anónimos por designar.
- Intervinientes que se niegan o resisten a facilitar la información necesaria para conocer sus actividades o la información normal para contratar una póliza.
- Intervinientes que facilitan datos falsos o erróneos o información difícil de verificar por parte de la entidad.
- Intervinientes o agentes presentadores residentes en paraísos fiscales, en países o territorios no cooperantes en la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, en jurisdicciones no reguladas o pobremente reguladas, o en estados donde se tiene conocimiento de la existencia de organizaciones criminales particularmente activas (por ejemplo, tráfico de drogas, actividades terroristas, delincuencia organizada o tráfico de seres humanos).
- Intervinientes con antecedentes policiales o penales de conocimiento público, o relacionados con personas sometidas a prohibición de operar o vinculadas a actividades de financiamiento al terrorismo.

- Intervinientes que tengan la condición o estén relacionadas con personas expuestas políticamente (PEPS), que desempeñan o han desempeñado en otro país funciones públicas relevantes.
- Pólizas individuales en las que no coincide la identidad de los intervinientes cuando no se aprecien razones que lo justifiquen.
- Pólizas en las que alguno de los intervinientes es una sociedad interpuesta.” (11:32)

“En la mayoría de los supuestos anteriores, se observa que los ejemplos están directamente relacionados con la obligación de la correduría de seguros y de las entidades aseguradoras de **identificar a los clientes**, lo cual conllevará no solo el mero hecho de la identificación física, sino además una serie de obligaciones que inevitablemente necesitan la modernización del programa de gestión, una descripción de procesos y políticas de admisión de clientes en la correduría a la hora de desarrollar su actividad comercial. Es importante destacar la especial importancia de la identificación del Tomador, del Asegurado y del Beneficiario, teniendo especial relevancia la figura del Tomador (obligado al pago de primas), dado que en los seguros de vida no es necesario su identificación para evaluar el riesgo, por lo que las entidades aseguradoras no son tan estrictas en la comprobación de la veracidad de sus datos identificativos. Y aún más, en aquellas operaciones realizadas a través de un intermediario.” (11:32)

2.6.3. El lavado de dinero en el pago de reclamos

La etapa de los reclamos de indemnizaciones por la ocurrencia de un siniestro es uno de los principales medios de lavado de dinero en el sector asegurador. A continuación se presentan algunos indicadores que pueden ayudar a minimizar el riesgo de ser utilizados como fuente de lavado de dinero:

- Pólizas en las que antes de ser pagada la indemnización se cambia el beneficiario.
- Pólizas que cubren el fallecimiento, y éste se produce en el extranjero.

- Pago por reclamos de bienes en tránsito que no existieron o que el propio contratante hizo desaparecer.
- Solicitud de los pagos de indemnización en moneda distinta a la moneda en la cual fue contratada la póliza.
- Pago de indemnizaciones a un mismo beneficiario por varias pólizas de diferentes contratantes.
- Realizar una colusión con un médico para que el cliente sea certificado como lesionado y de esta forma recibir dinero lícito o el pago de un préstamo.

2.6.4. El lavado de dinero en la recepción de pagos y gestión de cobro

Las gestiones de recepción de pagos en caja y las de cobro representan operaciones de gran vulnerabilidad para las aseguradoras, puesto que a través de estas gestiones se pueden estar recibiendo dinero de origen ilícito. A continuación presentamos los riesgos asociados al pago de primas:

- “Pago en moneda metálica, billetes de banco, cheques al portador u otros instrumentos anónimos.
- Pago mediante transferencia internacional en que no se contenga la identidad del ordenante o el número de cuenta de origen.
- Pago mediante endoso de cheque de un tercero.
- Pago procedente de paraísos fiscales, países o territorios no cooperantes en la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, jurisdicciones no reguladas o pobremente reguladas, o estados donde se tiene conocimiento de la existencia de organizaciones criminales particularmente activas (por ejemplo, tráfico de drogas, actividades terroristas, delincuencia organizada o tráfico de seres humanos).
- Fraccionamiento en el pago con el fin de eludir el umbral de comunicación (primas únicas sucesivas, primas periódicas fraccionadas o aportaciones extraordinarias).

- Primas asumidas por el tomador desproporcionadas con relación a su patrimonio aparente.”(11:35)

2.6.5. La tecnología como apoyo en la lucha contra el lavado de dinero u otros activos

La tecnología se han ganado un lugar importante en el desarrollo del sector asegurador, en la actualidad se pueden emitir pólizas de seguro y hasta pagar primas mediante páginas web u otros medios electrónicos, esta realidad crea nuevas oportunidades para el sector. Sin embargo, aunado a este desarrollo las organizaciones criminales buscan las formas para utilizar estos medios como fuentes de lavado de dinero u otros activos, seguramente aumentan la interacción entre las aseguradoras y sus clientes internacionales, pudiendo plantear aspectos diferentes y nuevos riesgos para los productos ofrecidos por las aseguradoras.

Esta misma evolución poco a poco ha convertido las formas tradicionales de combate al lavado de dinero u otros activos en obsoletas, obligando a los Estados y a las personas obligadas, a implementar políticas proporcionales contra las nuevas formas de lavado que incorporan los más avanzados recursos tecnológicos.

El fortalecimiento de la tecnología en el sector asegurador debe estar dirigido a establecer herramientas adecuadas de conocimiento al cliente, bases de datos, identificación de operaciones que excedan el límite establecido para la recepción de efectivo ya sea por una sola transacción o múltiples durante un mes, en fin desarrollar herramientas tecnológicas que permitan la detección de operaciones inusuales, es decir, establecer los puntos de control necesarios para la identificación oportuna de indicios de operaciones relacionadas con el lavado de dinero u otros activos.

2.7. EL LAVADO DE DINERO Y LA DIFERENCIA CON EL FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO

El financiamiento al terrorismo es el delito que comete cualquier persona que “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 que serán utilizados en parte, para el terrorismo.” (9:2)

Las principales diferencias entre el lavado de dinero u otros activos y el financiamiento al terrorismo, son:

- a) El lavado dinero convierte fondos que provienen de actividades criminales para ser usados de manera legítima; y el financiamiento al terrorismo hacer llegar dinero o bienes a personas o agrupaciones para ser usadas para el terrorismo.
- b) Para el lavado de dinero la procedencia de fondos es ilegal y para el financiamiento al terrorismo puede ser legal o ilegal.
- c) El volumen del dinero en el lavado de dinero se genera por grandes montos estructurados para evitar la obligación de reportar y el financiamiento al terrorismo por montos pequeños generalmente por debajo de los montos sujetos a reporte.

El lavado de dinero u otros activos en la actualidad, ocupa una de las principales actividades criminales, debido a la existencia de delitos precedentes que enriquece a los hechores. Para lograr el objetivo de lavar dinero los criminales deben utilizar los servicios de instituciones legalmente constituidas, obligando a estas, a establecer controles internos que minimicen el riesgo de ser utilizadas como lavadoras de dinero u otros activos. En el capítulo siguiente, se presentan los marcos generales que pueden ser utilizados como referencia para una adecuada implementación del control interno.

CAPÍTULO III

CONTROL INTERNO EN EMPRESAS ASEGURADORAS

3.1. DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO

El control interno ha sido reconocido como un elemento importante dentro de las operaciones de las empresas aseguradoras así como de cualquier empresa, lo que se traduce que en la actualidad tal término tenga múltiples acepciones.

“El control interno es un proceso integral dinámico que se adapta constantemente a los cambios que enfrenta la organización. La gerencia y el personal de todo nivel tienen que estar involucrados en este proceso para enfrentarse a los riesgos y para dar seguridad razonable del logro de la misión de la institución y de los objetivos generales.” (22:6)

La Norma Internacional de Auditoría 315 revisada, identificación y evaluación del riesgo de error material a través del conocimiento y la comprensión de la entidad y su entorno, define al control interno como: “El proceso diseñado, implementado y mantenido por los encargados del gobierno, de la administración y por otro personal para proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad con respecto a la fiabilidad de la información financiera, eficiencia y eficacia de las operaciones y el cumplimiento de la aplicación de las leyes aplicables y los reglamentos. El término “controles” se refiere a cualquier aspecto de uno o más de los componentes del control interno.” (5:4)

“El control Interno es la adopción de una serie de medidas que se establecen en las empresas, con el propósito de contar con instrumentos tendientes a salvaguardar la integridad de los bienes institucionales y así ayudar a la administración y cumplimiento correcto de las actividades y operaciones de las empresas” (20:105)

En resumen podemos entender el control interno como la organización, las políticas y procedimientos adoptados por la entidad, que alineados con la estructura corporativa y la forma de gestión, buscan como principales objetivos: salvaguardar sus activos, prevenir fraudes, promover la eficiencia operativa, estimular el seguimiento a las prácticas

ordenadas por la administración y asegurar la confiabilidad de los estados financieros y demás información relacionada.

3.2. IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO

“El control interno puede ayudar a que una entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento y a prevenir la pérdida de recursos. Puede ayudar a la obtención de información financiera fiable. También puede reforzar la confianza en que la empresa cumple con las leyes y normas aplicables, evitando efectos perjudiciales para su reputación y otras consecuencias. En resumen, puede ayudar a que una entidad llegue adonde quiere ir y evite peligros y sorpresas en el camino.” (24:7)

El sistema de control interno apropiadamente estructurado permite a las empresas lograr que todos los grupos involucrados estén adecuadamente coordinados y por consiguiente exista fluidez, seguridad y responsabilidad en el desarrollo diario de sus funciones. En resumen, el control interno permite una eficiente gestión de la empresa en cada uno de sus niveles organizativos, facilita la obtención de los resultados deseados, el cumplimiento de los objetivos establecidos y el mantenimiento de su patrimonio.

3.3. OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

“A fin de comprender la importancia del control en las empresas, lo primero es entender cuáles son los objetivos que se pretenden satisfacer con su adopción, aunque éstos sean muy variados y específicos de acuerdo con el tipo de institución donde se establezcan y a las características específicas de la misma.

A continuación se proponen de manera general los siguientes objetivos de control:

- Se adopta para poder establecer estándares, medir su cumplimiento y evaluar el alcance real de los planes y programas, comparado con lo realmente alcanzado.
- Con su adopción se ayuda en la protección y salvaguarda de los bienes y activos de la empresa.
- Con su adopción se contribuye a la planeación y evaluación correctas del cumplimiento de las funciones, actividades y operaciones de las empresas.

- Ayuda permanentemente a la buena marcha de la empresa, pues retroalimenta la trayectoria de la misma.
- Junto a la planeación, el control es una parte indispensable en las actividades de dirección de cualquier empresa.” (19:97)

Así también, bajo el marco del “Informe COSO” según lo señala el Instituto Mexicano de Contadores Públicos los objetivos del control interno son básicamente tres:

- “Promover la eficiencia y eficacia en las operaciones (hacer las cosas en menos tiempo, al menor costo y logrando el estándar de calidad esperado).
- Asegurar la confiabilidad en la información financiera (presentación y revelaciones bajo principios contables aplicables).
- Mantener el cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables (evitar pasivos y obligaciones extraordinarias que pudiesen interferir en el logro de objetivos y el concepto de negocio en marcha).” (4:4)

3.4. EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

“Una importante responsabilidad de la administración es establecer y mantener el control interno sobre una base continua. El seguimiento de la gestión de los controles incluye considerar si están operando según lo previsto y, que se modifican apropiadamente de acuerdo a los cambios en las condiciones. El monitoreo de los controles puede incluir actividades como la revisión de si la administración está preparando las conciliaciones bancarias en forma oportuna, la evaluación de los auditores internos sobre el cumplimiento del personal de ventas con las políticas de la entidad en materia de contratos de venta, y la supervisión del departamento legal en cuanto al cumplimiento de la ética de la entidad o las políticas del negocio. El seguimiento se realiza también para asegurar que los controles siguen operando con eficacia con el tiempo.” (5:43)

En la evaluación del control interno la participación de personal externo es de singular importancia dado el carácter objetivo que le imprime su independencia, al evaluarse el

control interno por parte de consultores o asesores externos se asegura que el informe recibido acerca de la efectividad del mismo será emitido sin sesgo permitiendo contar con una herramienta de mejora continua.

Una combinación adecuada de evaluación del control interno entre personal que desarrolla las funciones y personal externo (por ejemplo: asesores, auditoría externa) certifica una adecuada aplicación de la estructura de control interno.

3.5. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

A través del tiempo se han creado diferentes métodos para la evaluación del control interno, ya sea por su aplicación territorial, tipo de empresa y/o área de la entidad al que se encuentra dirigida, entre los métodos más reconocidos mundialmente tenemos:

a) Marco integrado del control interno (COSO)

Este importante informe fue realizado por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission en el año 1992. Estableció una definición común sobre el control interno que sirvió a las necesidades de diferentes entidades para evaluar y mejorar sus sistemas de control.

Este marco provee los principios básicos y guías para el diseño e implementación de controles internos efectivos. COSO ha desarrollado el marco en respuesta a las necesidades de los altos ejecutivos de medios efectivos para mejorar los controles de sus empresas y para asegurarse de alcanzar sus objetivos institucionales relativos a las operaciones, información y cumplimiento. Este informe se ha convertido en el marco más ampliamente utilizado en los Estados Unidos y ha sido adaptado y adoptado por numerosos países y negocios de todo el mundo.

b) Marco integrado de la gestión de riesgos corporativos (COSO-ERM)

En respuesta a las necesidades de principios básicos de orientación para ayudar a las entidades a diseñar e implementar enfoques efectivos en toda la empresa para la gestión de riesgos, COSO emitió el Marco Integrado de la Gestión de Riesgos Corporativos en el 2004. Este marco define los componentes esenciales de la gestión de riesgos corporativos, se analizan los principios fundamentales,

conceptos, sugerencias de lenguaje común y proporciona una clara dirección y orientación. Este informe actualmente es usado por organizaciones de todo el mundo para diseñar e implementar procesos efectivos de administración de riesgos.

c) Modelo COCO

Este modelo fue creado por el Instituto Canadiense de Contadores Certificados (CICA) en 1995 y busca proporcionar un entendimiento de control y dar respuesta a las siguientes tendencias:

- En el impacto de la tecnología y el recorte de las estructuras organizativas.
- En la creciente demanda de informar públicamente acerca de la eficacia del control.
- En el énfasis de las autoridades para establecer controles, como una forma de proteger los intereses de los accionistas.

“El cambio importante que plantea este modelo canadiense consiste que, en lugar de conceptualizar el proceso de control como una pirámide de componentes y elementos interrelacionados, proporciona un marco de referencia a través de veinte criterios generales que el personal en toda la organización puede usar para diseñar, desarrollar, modificar o evaluar el control.” (15:2)

d) Guía para las normas del control interno del sector público (INTOSAI)

En el 2004 la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores emitió la actualización de las normas del control interno del sector público, para tomar en cuenta todos los avances significativos y recientes en control interno. El objetivo fue desarrollar directrices para establecer y mantener un control interno efectivo en el sector público, siendo la administración gubernamental un importante destinatario de esta guía.

e) Marco de trabajo COBIT

COBIT es un marco de referencia que permite el desarrollo de políticas claras y de buenas prácticas para el control de las tecnologías de información, promueve el enfoque y la propiedad de los procesos, así también ayuda a comprender y administrar los riesgos y beneficios asociados con el mismo.

Este informe fue emitido por el IT Governance Institute y su última actualización es el COBIT 5 en el año 2012.

f) Guía TURNBULL sobre el control interno

En 2005 el Financial Reporting Council (FRC), divulgó la Guía Turnbull sobre el control interno, siendo aprobada una nueva versión en el año 2008. Esta guía es la adopción de un enfoque basado en riesgos para establecer un sistema de control interno y revisar su efectividad, así mismo, promueve un enfoque al logro de objetivos a través de una mejor administración de riesgos.

3.5.1. Control Interno según el Informe COSO

De acuerdo al denominado “Informe COSO”, el control interno se define como “un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.” (18:4)

La definición anterior muestra que el control interno no constituye un acontecimiento en una circunstancia aislada, sino que es un proceso, o sea, una serie de acciones que se extiende por todas las actividades de una entidad. Este proceso es realizado por personas de cualquier nivel en una organización, por ende el alcance debe llegar desde el consejo de administración hasta el personal operativo.

Se presenta individualmente la definición del control interno según el Informe COSO, debido a la importancia que éste reviste para las otras teorías ya que la mayoría se alinean a dicho informe.

3.6. ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO

De acuerdo al marco integrado de la Gestión de Riesgos Corporativos (ERM), el control interno consta de los siguientes componentes interrelacionados que se derivan de la forma cómo la administración maneja el negocio, y están integrados a los procesos administrativos:

- Ambiente interno
- Establecimiento de los objetivos
- Identificación de los eventos
- Evaluación de riesgos
- Respuesta a los riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión

El control interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde uno de los componentes afecta sólo al siguiente, sino, es un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros. Los componentes en conjunto forman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

3.6.1. Ambiente interno

“El ambiente interno abarca el talante de una organización, que influye en la conciencia de sus empleados sobre el riesgo y forma la base de los otros componentes de la gestión de riesgos corporativos, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente interno incluyen la filosofía de gestión de riesgos de una entidad, su riesgo aceptado, la supervisión ejercida por el consejo de administración, la integridad, valores éticos y

competencia de su personal y la forma en que la dirección asigna la autoridad y responsabilidad y organiza y desarrolla a sus empleados.” (24:39)

“La dirección fija una filosofía respecto al riesgo y determina el riesgo aceptado. El ambiente interno establece la base de cómo el personal de la empresa debe percibir y afrontar el control y el riesgo. El núcleo de cualquier negocio está constituido por sus personas – con sus atributos individuales, incluyendo la integridad, valores éticos y competencia – y el entorno en el que actúan.” (24:34)

Este componente es de suma importancia ya que constituye la base de los demás componentes, el cual se ve influido por la historia y cultura de una entidad, incluyendo sus valores éticos, creencias y actitudes. Es por ello, que el consejo de administración y el equipo gerencial juegan un rol importantísimo en la transmisión de un sano ambiente interno al resto del personal, puesto que todas las decisiones tomadas por ellos serán los mejores ejemplos a seguir dentro de la organización. Para transmitir e inculcar en toda la organización la integridad y concienciación sobre el control y establecer una actitud positiva en su máxima expresión, las empresas establecen políticas y procedimientos adecuados, códigos de ética, así como códigos de buen gobierno, éste último muy utilizado en las empresas que han implementado el gobierno corporativo, dejando todo esto por escrito, oficializado y divulgado.

3.6.2. Establecimiento de objetivos

“Los objetivos se fijan a escala estratégica, estableciendo con ellos una base para los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. Cada entidad se enfrenta a una gama de riesgos procedentes de fuentes externas e internas y una condición previa para la identificación eficaz de eventos, la evaluación de sus riesgos y la respuesta a ellos es fijar los objetivos, que tienen que estar alineados con el riesgo aceptado por la entidad, que orienta a su vez los niveles de tolerancia al riesgo de la misma.” (24:47)

El establecimiento de objetivos tiene que existir primero para que la administración pueda identificar los riesgos que impidan su consecución y adoptar las medidas necesarias para gestionar los mismos. El establecer objetivos no es más que fijar los logros o metas que la

compañía desea alcanzar, lo que desea vender, lo que desea ahorrar, cuantas sucursales desea crecer, es por ello que es muy importante ya que del establecimiento de objetivos depende la estrategia a utilizar, la tolerancia del riesgo a aceptar, los procedimientos de control a implementar, etc. Es importante mencionar también que estos objetivos no deben ser únicamente conocidos por la alta dirección, sino que también deben ser comprendidos por todo el personal para que se cuente con una dirección acerca de los objetivos a alcanzar.

3.6.3. Identificación de los eventos

De acuerdo al Diccionario de la Real Academia Española, un evento puede definirse como: “eventualidad, hecho imprevisto o que puede acaecer”. (32)

Los eventos pueden originarse de situaciones internas o externas, y pueden afectar el giro normal de cualquier empresa por lo cual se hace necesaria la identificación de estos eventos para establecer respuesta a los mismos y minimizar los efectos negativos o maximizar los positivos.

“Es necesario identificar todos los eventos internos y externos que afecten el logro de objetivos de una entidad, distinguiendo entre riesgos y oportunidades. Las oportunidades deben ser canalizadas de vuelta en la formulación de la estrategia empresarial y la fijación de objetivos.

Los eventos pueden tener un impacto negativo, un impacto positivo, o ambos. Eventos con un impacto negativo representan riesgos, lo que puede impedir la creación de valor o erosionar el valor actual del negocio. Eventos con repercusiones positivas pueden compensar los impactos negativos y representan oportunidades. Las oportunidades son la posibilidad de que un evento ocurra y afecte positivamente la consecución de objetivos, la creación de valor o el mantenimiento del mismo.” (1:6)

Son muchos los eventos que pueden afectar la consecución de objetivos, y suelen ser provocados por factores externos como:

- Económicos

- Medioambientales
- Políticos
- Sociales
- Tecnológicos

No obstante lo anterior, los eventos también pueden ser provocados por las decisiones de la dirección, a los que se les denomina factores internos. Algunos eventos pueden ser provocados por:

- Infraestructura
- Personal
- Procesos
- Tecnología

3.6.4. Evaluación de los riesgos

Todas las organizaciones han sido creadas para generar riqueza, cumplir metas u objetivos, desarrollarse y crecer en su mercado natural; sin embargo, independientemente de su tamaño, estructura o sector, estos fines se encuentran amenazados por los riesgos que deben enfrentar, afectando el éxito que se desea alcanzar. No obstante es imposible desaparecer los riesgos, ante una adecuada gestión es viable minimizar el nivel de los riesgos a un nivel aceptable.

“La evaluación de riesgos permite a una entidad considerar la amplitud con que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos. La dirección evalúa estos acontecimientos desde una doble perspectiva – probabilidad e impacto – y normalmente usa una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos. Los impactos positivos y negativos de los eventos potenciales deben examinarse, individualmente o por categoría, en toda la entidad. Los riesgos se evalúan con un doble enfoque riesgo inherente y riesgo residual.”(24:53)

En este componente se relacionan los dos componentes citados previamente, debido a que los objetivos establecidos por la organización pueden ver limitado su alcance debido a los riesgos que puedan provocar eventos futuros ya sea por factores externos o

internos, es decir que considerar los riesgos y establecer las respuestas adecuadas y oportunas permitirá que los objetivos de la organización no se vean afectados materialmente.

3.6.5. Respuesta a los riesgos

Posteriormente a la identificación y evaluación de los riesgos potenciales que pueden afectar la entidad, la dirección debe establecer las respuestas que ayudarán a reducir los impactos negativos. La premisa fundamental de este componente es minimizar, debido a que esto proporcionaría una seguridad razonable que supondría el alcance de los objetivos.

“Una vez evaluados los riesgos relevantes, la dirección determina cómo responder a ellos. Las respuestas pueden ser las de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo. Al considerar su respuesta, la dirección evalúa su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, así como los costes y beneficios, y selecciona aquella que sitúe el riesgo residual dentro de las tolerancias al riesgo establecidas.” (24:71)

Dentro de lo mencionado anteriormente se encuentran categorías que la dirección debe tomar en cuenta al momento de establecer las respuestas a los riesgos, como:

- Evitar: actividades que puedan tener un potencial riesgo alto que la empresa no pueda afrontar.
- Reducir: establecer acciones que permitan afrontar el riesgo y controlar tanto el impacto como la probabilidad.
- Compartir: como lo indica la categoría es aceptar una parte del riesgo pero trasladando la otra parte a terceros.
- Aceptar: no se establece ninguna acción, debido a que los efectos provocados por el riesgo pueden ser soportados por la empresa.

3.6.6. Actividades de control

Las actividades de control pueden ser establecidas luego de haber sido identificadas y evaluadas las respuestas a los riesgos, cuyo fin es asegurar el cumplimiento de las

directrices definidas por la dirección para minimizar la probabilidad de ocurrencia y el efecto negativo que tendrían los objetivos de la empresa si llegaran a ocurrir.

“Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las repuestas de la dirección a los riesgos.” (24:77)

Los procedimientos son de vital importancia para las actividades de control establecidas en una empresa, puesto que son las acciones autorizadas por la dirección para que el personal ejecute y así ayudar a alcanzar los objetivos establecidos en un área específica o en toda la empresa. Los procedimientos pueden orientarse al control preventivo o detectivo, implementando para ello herramientas manuales o tecnológicas que faciliten la ejecución de los procedimientos y aumente la eficiencia de las operaciones.

Las actividades de control deben ser establecidas de acuerdo al área y a los riesgos que se desean reducir, los cuales serán desarrollados a todo nivel de la organización y en todas las funciones, estas actividades deben ser monitoreadas y supervisadas de forma permanente por los altos directivos, auditores internos y auditores externos con el objetivo de asegurar la efectividad del control interno.

A continuación se detallan algunas actividades de control que son útiles para el adecuado funcionamiento de los sistemas de control interno:

- Análisis efectuados por la dirección.
- Seguimiento y revisión por parte de los responsables de las diversas funciones o áreas.
- Comprobación de las transacciones en cuanto a su exactitud, autorización, cálculos, etc.
- Controles físicos patrimoniales, arqueos, conciliaciones.
- Seguridad para restringir el acceso a activos y registros.
- Segregación de funciones.

- Aplicación de indicadores de rendimiento.

3.6.7. Información y comunicación

“La información está constituida por un grupo de datos ya supervisados y ordenados, que sirven para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno o ente. La información permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su aprovechamiento racional es la base del conocimiento.”(33)

Para las empresas la información es un elemento importante para la consecución de objetivos, y debido a esta importancia un adecuado sistema de información permite identificar, recoger, procesar y difundir los datos útiles que ordenados en estadísticas, informes, antecedentes o gráficas, serán la principal base para la toma de decisiones. Agregado a ello, la información también funciona como una herramienta de supervisión.

Los sistemas de información pueden ser manuales, automatizados o una combinación de ambos.

La comunicación es inherente a los sistemas de información, es por ello, que la información no transmitida a las personas adecuadas pierde su utilidad, debido a esto la comunicación de la información es tan vital como la información misma.

“La comunicación es una herramienta estratégica para la gestión de empresas o, dicho de otra manera, la comunicación en la empresa es un instrumento de gestión y de dirección que, en cuanto a su definición, funciones y aplicación depende de las políticas, las estrategias y las posiciones que adopta una empresa en cada situación concreta.”(40)

Un eficiente sistema de información y comunicación permite que todo el personal reciba un mensaje claro desde la alta dirección, esto hace que las personas comprendan su rol dentro de la organización y puedan asumir el mismo con responsabilidad y seriedad. Así también, este sistema debe contar con canales de comunicación hacia arriba para retroalimentar a la alta dirección con mejoras en los procesos.

En resumen los sistemas información y comunicación, permiten que el personal a todo nivel de la entidad, reciba e intercambie la información necesaria para desarrollar y controlar las operaciones dentro de la organización.

3.6.8. Supervisión

Para que un sistema de control interno funcione adecuadamente debe ser supervisado permanentemente, tanto como para identificar deficiencias como para determinar la necesidad de actualizar el mismo.

Cada uno de los elementos del control interno que se han tratado anteriormente, deben ser supervisados, lo cual se lleva a cabo por evaluaciones internas o independientes. Las operaciones de supervisión se realizan de dos maneras: supervisión permanente o mediante evaluaciones independientes.

Las actividades de supervisión permanentes son desarrolladas por personal interno de la organización principalmente por directivos o personal de apoyo como la auditoría interna, esta supervisión se lleva a cabo en tiempo real y cuanto mayor es su alcance y eficacia, existe menor necesidad de elaborar evaluaciones independientes. Sin embargo, eventualmente es necesaria la intervención de profesionales independientes que proporcionen una retroalimentación objetiva acerca del estatus del sistema de control interno, es por ello que las evaluaciones independientes juegan un papel importante para la mejora del control interno.

“Todas las deficiencias identificadas que afecten la capacidad de la entidad para desarrollar e implantar su estrategia y alcanzar sus objetivos establecidos se comunican a aquellas personas en posición de efectuar las acciones correctivas.” (27:133)

Como parte de un apropiado control interno, se deben implementar actividades de control que aseguren que se llevan a cabo las respuestas a los riesgos determinados por la administración, y para ello es necesario la implementación de políticas y procedimientos. Considerando su importancia en el siguiente capítulo se plasma lo relacionado con estos dos elementos.

CAPÍTULO IV
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTRA EL LAVADO DE DINERO U OTROS
ACTIVOS EN UNA EMPRESA ASEGURADORA

“Una política es un plan general de acción que guía a los miembros de una organización en la conducta de su operación” (36), y representa tal importancia para la entidad debido a que una empresa está constituida por personas que deben desempeñar sus funciones dentro un marco de actuación legal, honesto, responsable y ético, que conduzca hacia el logro de objetivos fijados. Se hacen necesarias las políticas porque definen los criterios y el marco de actuación mínimo aprobado por la máxima autoridad de la entidad y que plasmados en procesos y procedimientos detallados, implementarán respuestas adecuadas al riesgo.

Por otro lado, procedimiento se define como “un conjunto de acciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias”. (34)

En su conjunto políticas y procedimientos contra el lavado de dinero u otros activos en una empresa aseguradora identifican los controles claves que le permiten a la aseguradora mitigar los riesgos inherentes al negocio, además de cumplir con las obligaciones que le impone la normativa nacional vigente en esta materia.

Para el éxito de cualquier política o procedimiento se requiere de la cooperación y total respeto por parte de los colaboradores, por lo tanto es importante vincular a la cultura organizacional, la lucha contra el lavado de dinero u otros activos.

4.1. CONOCIMIENTO DEL CLIENTE

“Las aseguradoras deberán conocer a sus clientes. El primer paso para establecer un sistema de debida diligencia respecto de los clientes es elaborar políticas y procedimientos de aceptación de clientes claros, por escrito y considerando los riesgos y,

entre otros conceptos, los tipos de productos que se ofrecen en combinación con diferentes perfiles de clientes.

Estas políticas y procedimientos deberán apoyarse en las políticas estratégicas de la junta directiva de la aseguradora, inclusive políticas sobre productos, mercados y clientes.”
(2:10)

Debido a que el riesgo del lavado de dinero u otros activos proviene directamente del origen del dinero, la política de conocimiento del cliente aplicada con la debida diligencia permitirá al personal que ejecuta la operación identificar oportunamente la legalidad o ilegalidad del origen de los fondos logrando la abstención de ejecución de ciertas operaciones y posterior comunicación de la transacción o iniciar relaciones comerciales con el riesgo mitigado más no eliminado por completo, debiendo entonces reforzar la política de conocimiento del cliente con funciones de seguimiento.

De acuerdo a las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera de Sudamérica, “las medidas a tomar sobre procedimientos de debida diligencia respecto del cliente, son las siguientes:

- a) Identificar al cliente y verificar su identidad empleando documentos, datos e información de una fuente independiente y confiable;
- b) Identificar al beneficiario final y tomar medidas razonables para verificar, datos e información del mismo, de modo que la institución financiera quede convencida del conocimiento adquirido. En el caso de las personas jurídicas y otras estructuras jurídicas, las instituciones financieras deberían, además, tomar medidas razonables para conocer la estructura de propiedad y control del cliente;
- c) Obtener información sobre el propósito y la naturaleza de la relación comercial;
- d) Llevar a cabo un proceso continuo de debida diligencia respecto de la relación comercial, así como un examen detallado de las operaciones realizadas durante todo el curso de esa relación, con el fin de asegurar que las operaciones que se están haciendo son compatibles con lo que la institución sabe del cliente, sus

negocios y perfil de riesgo, incluso el origen de los fondos, en caso necesario.”
(12:6)

No obstante las recomendaciones y las regulaciones legales, las entidades aseguradoras deben adecuar el conocimiento del cliente como guía para la prevención del lavado de dinero u otros activos como parte integral de su negocio e integrarla a sus productos y forma de operar.

4.2. CONOCIMIENTO DEL EMPLEADO

Los empleados constituyen por excelencia el elemento más importante de toda organización, puesto que ellos son los que permiten que el giro de una organización se cumpla. Además los empleados conocen más ampliamente cada uno de los controles internos establecidos por la organización y por ende es el factor de riesgo más alto dentro de la misma.

Las políticas y procedimientos de conocimiento del empleado, establecen prácticamente características similares del proceso de conocimiento del cliente, puesto que en esencia lo que busca es mantener relaciones laborales con personas que se encuentren desvinculadas al lavado de dinero u otros activos, organizaciones criminales, así como personas sin personalidad ética y moral.

“La aseguradora deberá ocuparse de la evaluación inicial y en curso de los empleados para comprobar que sean idóneos y apropiados. Los procedimientos para evaluar si el personal es idóneo y apropiado incluyen las siguientes medidas:

- Verificación de la identidad de la persona.
- Verificación para comprobar si la información y las referencias suministradas por el empleado son correctas y completas.” (2:30)

Para fortalecer las políticas y procedimientos de conocimiento al empleado el área de Recursos Humanos deberá formular controles específicos para el combate del lavado de dinero u otros activos que deben incluir como mínimo los siguientes aspectos:

- a) Abstenerse de contratar empleados que se rehúsen a proporcionar toda la información laboral, patrimonial y personal.
- b) Incorporar al perfil de puesto y a las descripciones de puesto de cada empleado todas las funciones relacionadas a la prevención del lavado de dinero u otros activos.
- c) Medidas para detectar cambios en el estilo de vida de cada empleado, de cualquier nivel dentro de la estructura, que permita deducir una conducta no acorde con la situación económica personal o familiar.

4.3. RELACIÓN CON LOS INTERMEDIARIOS

“Los intermediarios de seguros deben tener un papel importante en la prevención del lavado de dinero. Debe enfatizarse la importancia de conocer a sus clientes y las consecuencias de colaborar en las actividades de lavado de dinero.” (3:7)

Para el sector asegurador la intermediación en los negocios de seguros es un canal de distribución muy común y por ende el riesgo aumenta, puesto que la aseguradora no tiene relación directa con el cliente sino únicamente a través del intermediario, es muy probable que el intermediario no hayan realizado todos los procedimientos de debida diligencia respecto a los clientes que representa o en el peor de los casos, los intermediarios pueden ser los propios lavadores o estar contratados por una organización criminal a quienes representarían y darían una figura de certeza legal. La mayoría de las personas individuales o jurídicas que realizan intermediación en seguros son independientes de las aseguradoras.

Por medio del Decreto número 25-2010, Ley de la Actividad Aseguradora, la Superintendencia de Bancos hizo extensivo el cumplimiento de la normativa relacionada con la prevención del lavado de dinero u otros activos a los intermediarios de seguros. Esta nueva regulación permite que la responsabilidad de la prevención no recaiga únicamente en la aseguradora sino que en cooperación de los intermediarios la actividad

de prevención se realice de forma integral, promoviendo así la confianza del sistema asegurador en su conjunto.

Para mejorar la relación con los intermediarios e integrar esfuerzos contra el lavado de dinero u otros activos, los procedimientos deberán ser fortalecidos considerando los siguientes aspectos:

- a) Incluir dentro del plan anual de capacitación, la capacitación a los intermediarios de seguros.
- b) Implementar una política de conocimiento del intermediario, abriendo un expediente el cual contenga todos los documentos que acrediten la legalidad de las personas o empresas que trabajan como intermediarios.
- c) Suscribir contratos de servicios que incluyan la cláusula de cumplimiento de las disposiciones legales en la prevención del lavado de dinero u otros activos.

4.4. ARCHIVO DOCUMENTAL

Como parte integral de la política conocimiento del cliente se encuentra establecido que la institución deberá implementar medidas de control para llevar un adecuado archivo de toda la documentación generada durante su aplicación, y es que para conocer al cliente, colaboradores, intermediarios entre otras personas con las cuales las aseguradoras tienen relaciones, se recopilan los documentos que identifican y comprueban fehacientemente la veracidad de su identidad y del origen de sus fondos.

Según el diccionario de la Real Academia Española, archivo es un “conjunto ordenado de documentos que una persona, una sociedad, una institución, etc., producen en el ejercicio de sus funciones o actividades.” (35)

Para mantener un adecuado sistema de archivo se deben contemplar tres características esenciales:

- La ubicación en la cual se resguardará la información, puede ser físicamente o electrónicamente.
- El orden que se establecerá, este puede ser por orden alfabético, numérico o alfanumérico.
- El tipo de documentación que se archivará, se debe tomar en cuenta que no toda la información que se genera derivado de una relación es importante, por lo que se deberán establecer criterios básicos sobre qué documentos archivar y cuáles no.

Esencialmente la función del archivo documental es tener conocimiento de todos y cada uno de los documentos que posee la institución, esto se puede cumplir empleando inventarios, y/o bitácoras. Sin embargo, más allá de eso el archivo es el testimonio de los hechos o actos realizados en prevención del lavado de dinero u otros activos.

4.5. RASTRO Y VERIFICACIÓN DOCUMENTAL

Alineado con el punto anterior, un adecuado sistema de archivo permitirá una gestión eficaz de los documentos de los clientes con los cuales se tenga relación, por lo cual facilitará la reconstrucción de cualquier operación y cualquier información relacionada con ella. Tanto para requerimientos administrativos como legales el rastro es importante para el desarrollo de las operaciones de cualquier institución.

“Además de llevar los registros de sus transacciones, los aseguradores deben garantizar que tienen implementados procedimientos adecuados:

- a. para acceder a la documentación inicial de las propuestas, incluyendo, cuando estas hayan sido concretadas, la evaluación financiera del cliente, el análisis de las necesidades del cliente, copias de la documentación regulatoria, el desglose de los métodos de pago, la descripción de los beneficios y copia documental que soporte la verificación llevada a cabo por el asegurador;
- b. para tener acceso a todos los registros posteriores a las ventas, asociados con el mantenimiento del contrato, incluyendo la madurez del contrato; y

- c. para tener acceso a los pormenores del procesamiento de madurez y/o liquidaciones de siniestros, incluyendo la disponibilidad completa a la “información del descargo”.”(3:23)

Por el tipo de operación de los seguros en la mayoría de las ocasiones en el establecimiento de una relación no se tiene presente al cliente, por lo que se deben hacer extensivos los procedimientos de prevención a los intermediarios para asegurar que las copias de los documentos que se están recibiendo provienen de documentos originales.

4.6. OPERACIONES INUSUALES Y OPERACIONES SOSPECHOSAS

Estos dos términos pueden parecer similares o incluso tomarse como lo mismo; sin embargo, uno precede al otro. Para llegar a realizarse una notificación de operación sospechosa al ente supervisor primero debe originarse una operación inusual, o sea que en orden primero se notifican las operaciones inusuales al Oficial de Cumplimiento y segundo de llegarse a determinar el carácter sospechoso de la operación se informa al ente supervisor.

Este orden se da, puesto que de lo contrario el ente supervisor estaría lleno de notificaciones por operaciones inusuales y lo obligaría a contar con la capacidad de respuesta necesaria para cubrir con todas las investigaciones por operaciones notificadas, derivado de ello, existe la obligación por parte del Oficial de Cumplimiento de determinar si una operación es sospechosa o no para informarla al ente supervisor.

La Asociación Internacional de Supervisores de Seguros indica que “una condición previa importante del reconocimiento de una transacción sospechosa es que la aseguradora sepa lo suficiente sobre el cliente y la relación de negocios para reconocer una transacción, o una serie de transacciones inusual.” (2:25)

Para la identificación de operaciones sospechosas la entidad deberá apoyarse en señales de alerta, especializadas en la operación aseguradora. A continuación se presentan unos ejemplos sobre señales de alerta que podrían ayudar a establecer sobre si una operación es sospechosa:

- “La compra de un producto de seguros inconsistente con las necesidades del asegurado.
- Métodos de pagos de primas o préstamos inusuales, como por ejemplo, pagos de prima en efectivo.
- Cuando se solicita que el cheque de reembolso de primas, reclamaciones o de valores sea pagado a un tercero no relacionado con el producto del seguro.
- El cliente rehúsa dar mucha información.
- La transferencia del producto de seguros a un tercero no relacionado con el producto de seguro.
- Un asegurado que muestra mucho interés en la terminación temprana del producto.
- El cliente no parece preocupado por el costo de las primas de seguro.
- El cliente adquiere una póliza o anualidad por una cantidad superior a sus medios económicos.” (16:16)

Las operaciones inusuales deben ser investigadas por el Oficial de Cumplimiento y sobre todo deben ser bien documentadas para ser catalogadas como sospechosas, ésta es una de las mejores contribuciones del sector asegurador y sector financiero al ente supervisor para la efectiva lucha contra el lavado de dinero u otros activos.

La notificación de operaciones sospechosas demuestra el compromiso y el convencimiento que el sector asegurador tiene con las autoridades para colaborar en la lucha contra el lavado de dinero u otros activos. No obstante ello, también es una obligación de las aseguradoras denunciar cualquier operación sospechosa.

Ante cualquier investigación derivada de una operación inusual, debe existir confidencialidad total para evitar poner sobre aviso al cliente y así lograr efectividad en la determinación sobre si la operación inusual es sospechosa.

Cabe mencionar que una señal de alerta no es lo mismo que una operación sospechosa, puesto que una señal de alerta solo ayuda a determinar o detectar comportamientos inusuales, situaciones atípicas o métodos fuera de lo normal, pero simplemente la

existencia de una señal de alerta no significa la existencia de una operación sospechosa ya que para llegar a determinarse debe de existir suficiente evidencia que pueda guiar a la detección de operaciones de lavado de dinero u otros activos e incluso detectar organizaciones criminales.

4.7. RESPONSABILIDAD DE LOS COLABORADORES

El rol de los colaboradores en la prevención del lavado de dinero u otros activos es fundamental porque son ellos los ordenados a cumplir con la normativa interna y/o legal vigente. Cuando se habla de colaboradores se está hablando de forma integral desde el Consejo de Administración, grupo gerencial, equipo administrativo hasta el operativo, es decir de todas las personas que conforman la empresa sin diferenciar el puesto que ocupa.

Cada uno de los niveles jerárquicos en la organización deben asumir el rol que les compete, iniciando con el Consejo de Administración quien tiene la obligación de cumplir con la legislación actual y para ello implementar un sistema formal de controles internos para la prevención del lavado de dinero u otros activos. El resto de la organización deberá cumplir con la ejecución de los controles internos y colaborar para el mantenimiento y mejoramiento de los mismos.

Dentro de todo el marco que debe ser implementado en cada organización para el correcto desempeño del personal y de sus funcionarios, se encuentra el Código de Ética que debe incluir las políticas a seguir con el fin de prevenir el lavado de dinero u otros activos y la financiación al terrorismo en la entidad. El código de ética plasma la filosofía y compromiso empresarial, vinculando los valores morales y éticos con los que la institución desarrollará sus operaciones, el código es vital para asegurar y mantener un mutuo respeto entre todas las personas que interactúan diariamente en la entidad, además de ser el cimiento para la forma de actuar en cualquier situación o eventualidad.

4.8. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

La aseguradora debe estar consciente en la importancia de capacitar al personal puesto que un personal capacitado poseerá mejores habilidades y un adecuado desempeño para prevenir el lavado de dinero u otros activos.

“El personal de la aseguradora deberá recibir capacitación inicial y constante sobre legislación, reglamentación y orientación sobre lavado de dinero y sobre las políticas y procedimientos de la aseguradora en ese ámbito. Si bien cada aseguradora deberá decidir cómo satisfacer las necesidades de capacitación de su personal de conformidad con sus propios requisitos jurídicos, reglamentarios y comerciales, el programa deberá incluir como mínimo:

- Una descripción de la índole y de los procesos de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, que incluya nuevos casos, técnicas, métodos y tendencias.
- Una explicación general de las obligaciones jurídicas previstas en las leyes pertinentes.
- Una explicación general de la política y sistemas de lavado de dinero de la aseguradora, haciendo especial hincapié en la verificación y el reconocimiento de clientes o transacciones sospechosas y de la necesidad de notificar las sospechas al funcionario encargado del cumplimiento de las disposiciones sobre el tema.”
(2:31)

Debido a que la intermediación de seguros es muy relevante dentro de la operación de las aseguradoras, se debe incluir dentro de las capacitaciones a los agentes o corredores de seguros porque de acuerdo al Decreto 25-2010, Ley de la Actividad Aseguradora, éstos últimos también están obligados a cumplir todas las disposiciones en la materia.

“Los empleados que por las tareas que le fueron asignadas, necesitan capacitación más específica pueden dividirse en dos categorías:

La primera:

- Nuevas cuentas y aceptación –directamente o a través de intermediarios- de nuevos titulares de pólizas, como los vendedores.
- La liquidación de reclamos.
- El cobro de primas o el pago de indemnizaciones.”(2:31)

La segunda comprende el grupo de directores y gerentes que deberán capacitarse en:

- “Su responsabilidad respecto a las políticas y los procedimientos de administración del lavado de dinero u otros activos.
- La legislación pertinente destacándose los tipos de delitos y las sanciones correspondientes.
- Los procedimientos relativos a la emisión de pólizas y restricción de operaciones.
- Los procedimientos internos de notificación.
- Los requisitos de verificación y mantenimiento de registros.” (2:32)

Así mismo, el Oficial de Cumplimiento deberá recibir capacitación más específica sobre todos los aspectos de la legislación y las instrucciones pertinentes y sobre las políticas y procedimientos de prevención del lavado de dinero u otros activos.

4.9. MONITOREO DEL CLIENTE

Posterior al conocimiento del cliente en el cual se recoge la información como por ejemplo, detalles sobre el origen de los fondos, ingresos, empleo, situación familiar, historial médico, etc., se preparará un perfil del cliente, que podrá servir como referencia para establecer un adecuado monitoreo del mismo, sus transacciones y eventos subsiguientes.

La creación de perfiles de cliente es importante para los objetivos de monitoreo puesto que los movimientos que se generen fuera del perfil pueden ser considerados como transacciones inusuales y se tiene la posibilidad de identificar actividades riesgosas.

Agregado al monitoreo de los perfiles de los clientes se deben establecer procedimientos como:

- Registro de operaciones en efectivo mayores a US\$ 10,000 o su equivalente en moneda nacional.
- Revisión del cumplimiento de actualización de datos del cliente.
- Evaluación de siniestros pagados.
- Evaluación de salvamentos vendidos.

El Oficial de Cumplimiento tendrá la obligación de desarrollar programas de supervisión y seguimiento continuo para validar que las operaciones para prevenir el lavado de dinero u otros activos han sido aplicadas apropiadamente.

4.10. OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

La figura de Oficial de Cumplimiento debe reconocerse formalmente por parte de la máxima autoridad de la aseguradora, brindándole la jerarquía a nivel gerencial que le permita la suficiente autoridad dentro de la misma.

Sus atribuciones deben enmarcarse dentro de la normativa legal vigente y básicamente: verificar la aplicación de toda la normativa interna y externa legal relativa a la prevención de lavado de dinero u otros activos y lo aplicable al financiamiento del terrorismo, ejecutar el programa de cumplimiento tendiente a evitar que la entidad sea utilizada por organizaciones criminales, y velar por la observancia e implementación de los procedimientos, controles y buenas prácticas necesarios para la prevención de lavado de activos u otros activos.

4.11. AUDITORÍA INTERNA Y EXTERNA

Con el fin de mantener un sistema preventivo de lavado de dinero u otros activos apropiado, las aseguradoras deben contar con la participación tanto a nivel interno como externo de la auditoría.

La auditoría interna y externa son las responsables de realizar auditorías periódicas e independientes del programa de cumplimiento implementado en la organización. Su participación en el proceso de prevención es fundamental y supone contar y mantener un sistema de control interno fortalecido.

La participación de las auditorías debe normarse incluyendo como mínimo, la periodicidad, comunicación de resultados, seguimiento de recomendaciones, nombramientos, etc.

4.12. COBRANZAS Y RECEPCIÓN DE PAGOS EN CAJA

Una de las actividades que conlleva mayor riesgo dentro de las actividades de la aseguradora es la recepción de primas por medio de la cobranza o en caja, para contrarrestar este riesgo se deben implementar políticas y procedimientos que normen la recepción de efectivo, hasta qué monto y qué denominación de billetes se recibirán, monedas extranjeras, utilización de cheques, etc.

4.13. PAGO DE RECLAMOS

El pago de reclamos se considera dentro de las operaciones de la aseguradora como una actividad también de alto riesgo, debido que de no haber identificado oportunamente el objetivo de lavar dinero de algún cliente, se estaría cumpliendo la etapa de integración en la cual por medio de un servicio de la compañía se devolvería dinero ilícito en forma de lícito.

Derivado de esto se debe contar con personal altamente preparado en temas de lavado de dinero u otros activos y un sistema de prevención efectivo para funcionar como filtro final en el proceso de prevención.

4.14. RECURSOS HUMANOS

La participación del Departamento de Recursos Humanos en un sistema de prevención de lavado de dinero u otros activos es importante para mantener un alto nivel de integridad en el personal, para ello esta área implementará procedimientos como:

- Estudios socioeconómicos y declaraciones patrimoniales, para considerar aspectos que posibiliten evaluar la justificación de significativos cambios en la situación patrimonial o hábitos de consumo de los empleados.
- Evaluación anual del ambiente interno.
- Establecimiento de un plan anual de vacaciones, el que se deberá cumplir lo más apegado posible a su planificación.
- Publicación de actualizaciones, novedades y documentos de interés en la lucha contra el lavado de dinero u otros activos.

- Evaluaciones al personal sobre los conocimientos en prevención de lavado de dinero u otros activos.

La aseguradora velará porque su personal sea ético, moral, honesto y responsable, lo cual fortalecerá el sistema de prevención establecido.

4.15. SANCIONES

La sanción va ligada a la infracción y es por esto que no todas las infracciones pueden ser sancionadas de la misma manera, pueden existir infracciones tipo administrativas que pueden generar una sanción verbal o infracciones graves que pueden ser sancionadas incluso con la privación de libertad.

Toda aseguradora para minimizar la irresponsabilidad del personal en los temas de prevención de lavado de dinero u otros activos, deberá establecer un marco sancionatorio que identifique claramente cuales sanciones serán impuestas por el incumplimiento de los deberes establecidos en la materia. Sin embargo, las sanciones no deben ser únicamente una ilusión sino deben de ser estrictamente aplicadas.

4.16. ACTUALIZACIÓN AL MANUAL

Periódicamente se deberá revisar el manual de cumplimiento con el afán de mejorar el sistema de prevención establecido, la actualización puede llevarse a cabo también cuando se verifique un cambio relevante en la actividad de la aseguradora que pueda influir en su nivel de riesgo. A nivel de política se debe establecer la forma, periodicidad, responsable y divulgaciones sobre las actualizaciones al manual de cumplimiento, así mismo, se deberán establecer procedimientos que identifiquen las actividades a seguir para actualizar, oficializar y publicar las mejoras realizadas.

Después de haber presentado el marco teórico que constituye la base de la presente investigación, a continuación se presenta el capítulo V, desarrollando el caso práctico “El Contador Público y Auditor como Asesor en el Diseño de los Procedimientos para Verificar el Cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos en una Empresa Aseguradora”.

CAPÍTULO V

EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO ASESOR EN EL DISEÑO DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY CONTRA EL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS EN UNA EMPRESA ASEGURADORA

La actuación del Contador Público y Auditor en el diseño de los procedimientos para verificar el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, es de reconocida importancia y permitirá obtener un aporte fundamental de los conocimientos adquiridos durante su formación y experiencia en el ámbito laboral y profesional.

El Contador Público y Auditor es un profesional con amplio conocimiento sobre los sistemas de control interno, su diseño e implantación, es por ello de la importancia de su participación en la confección de los procedimientos para prevenir y administrar el riesgo del lavado de dinero u otros activos en empresas aseguradoras del ámbito nacional.

La participación del Contador Público y Auditor también es reconocida a nivel de la normativa legal vigente puesto que como parte de las obligaciones de la aseguradora se sugiere someter los procedimientos y órganos de control internos en la materia al examen anual de un experto externo, sin perjuicio de las revisiones internas del adecuado funcionamiento de dichos procedimientos y órganos. Es decir que la proyección del profesional de la auditoría es tanto a nivel interno como externo reforzando aún nuestra premisa.

5.1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

A continuación se presentan los antecedentes de la empresa en estudio que se crea para fines didácticos e ilustrativos:

HISTORIA DE LA EMPRESA

Seguros Nacionales, S.A., fue constituida el 03 de diciembre de 2009 en escritura pública No. 195 ante el Notario José Luis Domínguez y definitivamente inscrita en el Registro Mercantil de la República de Guatemala el 12 de marzo de 2010. Mediante Acuerdo de la Superintendencia de Bancos No. 620-11 de fecha 30 de noviembre de 2010 se autoriza el

inicio de operaciones en el ramo de seguros de daños. Su constituyó con un capital suscrito y pagado de Q 25,000,000. No existen modificaciones posteriores.

OBJETO DE LA EMPRESA

La actividad económica principal y objeto exclusivo de la empresa de acuerdo a la patente de comercio, consiste en la venta de pólizas de seguros.

UBICACIÓN

La aseguradora está ubicada en la Avenida Reforma 10-50 zona 10, ciudad de Guatemala y tiene ubicadas agencias en los siguientes departamentos:

- Izabal
- Quetzaltenango
- Petén

PRINCIPALES PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los principales productos y servicios ofrecidos por la aseguradora se detallan a continuación:

- Seguros de automóvil
- Seguros de incendio
- Seguro de aviación
- Seguro de responsabilidad civil
- Seguro de transporte
- Seguro de equipo electrónico

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

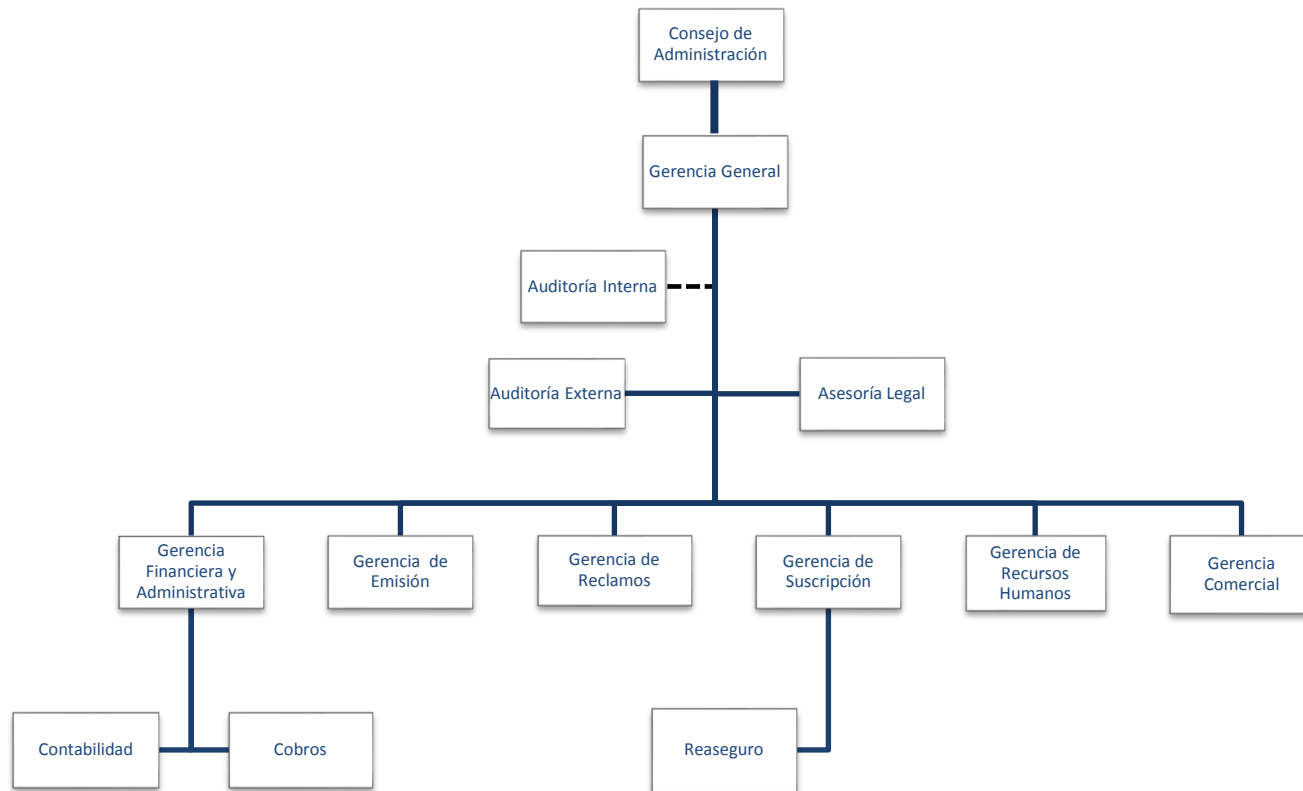
La estructura organizacional se encuentra representada por una pirámide jerarquizada, la cual se encuentra dividida en tres grupos. El máximo órgano de autoridad dentro de esta estructura organizativa es el Consejo de Administración, como apoyo dentro a esta máxima dirección se encuentra el grupo gerencial de cada área y el personal administrativo y operativo.

Actualmente la empresa cuenta con 131 empleados distribuidos en las diferentes áreas, las cuales mencionamos:

Departamento	Personal asignado
Administración	10
Contabilidad	10
Cobros	12
Emisión	20
Suscripción	21
Reclamos	24
Auditoría Interna	5
Reaseguro	10
Asesoría Legal	3
Comercial	10
Recursos Humanos	6

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL SEGUROS NACIONALES, S.A.

PPC



Fuente: Información proporcionada por Lic. Roberto López, Gerente de Recursos Humanos.

ESTRUCTURA DE LA UNIDAD DE CUMPLIMIENTO

La compañía no cuenta con Unidad de Cumplimiento; sin embargo, ante la Superintendencia de Bancos se encuentra inscrito el Gerente Financiero y Administrativo como el Oficial de Cumplimiento Titular y como Oficial de Cumplimiento Suplente se encuentra nombrado el Gerente de Reclamos.

5.2. EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO ASESOR EN EL DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY CONTRA EL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS

El Gerente General de Seguros Nacionales, S.A., comunica al Consejo de Administración la intención de contratar los servicios de una firma de auditores independientes para que preste sus servicios de asesoría en el diseño de políticas y procedimientos para verificar el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y proponga el manual correspondiente. Para lo cual presenta la terna de candidatos: 1. Profesionales & Asociados, 2. Guerrero & Asociados, 3. López, López & Asociados.

El Consejo de Administración autoriza licitar con los tres candidatos la prestación de los servicios de asesoría, dejándolo plasmado en Acta 5-2012. Para lo cual la Gerencia General de Seguros Nacionales, S.A., ha enviado la invitación correspondiente a cada uno de los candidatos.

Para el caso práctico presentado, interesará únicamente la participación de Profesionales & Asociados, a continuación se presenta la invitación extendida:



Guatemala 6 de mayo de 2013

Licenciados
Profesionales & Asociados
5 Ave. 5-55 zona 9, Edificio Sol
Presente

Estimados Licenciados:

Tenemos el agrado de dirigirnos a ustedes con el objeto de invitarlos formalmente a presentar su propuesta de asesoría para el diseño de los procedimientos para verificar el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos de la Compañía Seguros Nacionales, S.A.

El desarrollo del trabajo consiste en evaluar el control interno que la Aseguradora ha implantado para el cumplimiento de las disposiciones contra el lavado de dinero con el fin de adoptar, desarrollar y ejecutar políticas y procedimientos idóneos para nuestra compañía.

Seguros Nacionales, S.A. es una empresa aseguradora debidamente constituida y por ministerio de ley forma parte del Grupo B de personas obligadas para prevenir el lavado de dinero, nuestra empresa ofrece productos principalmente en el ramo de seguros de daños y actualmente contamos con nuestra sede central en la ciudad de Guatemala y tres sucursales departamentales.

Sin otro particular, saludamos a ustedes muy atentamente,

Lic. Mario González
Gerente General

5.2.1. Propuesta de servicios profesionales

Como punto de partida es importante hacer saber al cliente los términos dentro de los cuales se va a basar el trabajo, lo cual hace necesario que el Contador Público y Auditor presente una propuesta de servicios profesionales técnicamente preparada para dar a conocer plenamente los objetivos y el alcance del trabajo a desempeñar.

En las siguientes páginas se presenta la propuesta de servicios elaborada por Profesionales & Asociados en respuesta a la carta de invitación hecha por Seguros Nacionales, S.A.

SEGUROS NACIONALES, S.A.

Propuesta de servicios de asesoría
Diseño de los procedimientos para el cumplimiento de la
Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos

Profesionales & Asociados

Confidencial

Prohibida su reproducción,
envío o copia a personas ajenas
a Seguros Nacionales, S.A.

PROFESIONALES & ASOCIADOS
5 Ave. 5-55 zona 9, Edificio Sol
Guatemala, Guatemala

Guatemala, 13 de mayo de 2013

Lic. Mario González
Gerente General
SEGUROS NACIONALES, S.A.
Avenida Reforma 10-50 zona 10
Presente

Estimado Licenciado González:

En respuesta a su cordial invitación y fundados en la información que ustedes nos proporcionaron, a continuación presentamos nuestra propuesta de servicios profesionales para asesorar a su empresa en el diseño de los procedimientos para verificar el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos de la compañía Seguros Nacionales, S.A.

Profesionales & Asociados ofrece los siguientes beneficios, si fuéramos contratados como asesores:

- I. Contamos con una larga trayectoria en asesoría para diversas empresas de industria, inmobiliarias, distribución, servicios, seguros, fianzas y banca, que nos ha permitido adquirir la experiencia necesaria para garantizar el cumplimiento de las expectativas de servicio de Seguros Nacionales, S.A.

- II. Somos parte de Profesionales Mundiales que es una asociación a nivel internacional de auditores, lo cual nos asegura estar a la vanguardia en los temas de auditoría, asesoría y cumplimiento.
- III. Nuestro trabajo se encuentra permanentemente supervisado y soportado por las evaluaciones de calidad hecha por Profesionales Mundiales, la misma requiere que cumplamos los más estrictos estándares técnicos para llenar a cabalidad la revisión independiente de nuestras normas de calidad.
- IV. Nuestros conocimientos sobre los temas de prevención en lavado de dinero u otros activos y financiamiento al terrorismo nos ha permitido formar parte del selecto grupo de asesores de entidades de control gubernamentales y privadas a nivel nacional e internacional.
- V. Y por último, en los siguientes incisos presentamos las características principales que pondríamos a su disposición para el desarrollo de nuestra asesoría:

a. ALCANCE DEL TRABAJO

El propósito de esta asesoría es facilitar a Seguros Nacionales, S.A., el establecimiento de políticas y procedimientos eficientes y eficaces para cumplir con las obligaciones que impone la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.

Esta asesoría está diseñada a partir del objeto principal de la compañía, el cual involucra las diferentes etapas del proceso operativo. De conformidad con el Decreto 67-2001 Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos en su artículo 19, la compañía deberá adoptar, desarrollar y ejecutar programas, normas, procedimientos y controles internos idóneos para evitar el uso indebido de sus servicios y productos en actividades de lavado de dinero u otros activos. Estos programas incluirán como mínimo:

- a) Procedimientos que aseguren un alto nivel de integridad del personal y de conocimiento de los antecedentes personales, laborales y patrimoniales de los empleados.
- b) Capacitación permanente al personal e instrucción en cuanto a las responsabilidades y obligaciones que se derivan de esta ley. La capacitación también deberá abarcar el conocimiento de técnicas que permitan a los empleados detectar las operaciones que puedan estar vinculadas al lavado de dinero u otros activos y las maneras de proceder en tales casos.
- c) Establecimiento de un mecanismo de auditoría para verificar y evaluar el cumplimiento de programas y normas.
- d) La formulación y puesta en marcha de medidas específicas para conocer e identificar a los clientes.

Así mismo, esta asesoría incluirá el establecimiento de procedimientos para las distintas áreas de la empresa en las que se identifiquen riesgos a mitigar.

b. NUESTRA METODOLOGÍA

La metodología empleada por nuestra firma hace énfasis primordialmente en la individualidad de nuestros clientes, adaptable a sus operaciones y requerimientos. Por ello, nuestro proceso no es un enfoque estándar sino un enfoque construido para cada cliente desde la planificación, pasando por la ejecución y finalizando por la entrega de resultados.

Nuestra metodología como se planteó anteriormente comprende el entendimiento del ciclo operativo de la empresa y la verificación de los controles internos establecidos, tomando como marco de referencia para nuestro trabajo el marco integrado de Gestión de Riesgos Corporativos, que se considera como la mejor práctica a nivel mundial.

El proceso de nuestra asesoría constituirá una serie de actividades continuas que han sido agrupadas en las siguientes fases:

FASE I – ETAPAS PREVIAS

- Realizar entrevista inicial para comprender el objetivo del trabajo, la entidad y el ambiente interno.
- Evaluar el riesgo asociado de auditoría para decidir sobre la aceptación del trabajo.
- Fijar los términos del trabajo, para establecer un entendimiento mutuo.

FASE II – PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO

- Comprender la compañía y su ambiente.
- Comprender el control interno.
- Identificar los procesos críticos para establecer control interno o mejoras al mismo.
- Conocer la estructura organizacional, segregación de funciones y niveles de autoridad.
- Diseñar un programa de auditoría a la medida.

FASE III – EJECUCIÓN DEL TRABAJO

- Levantar controles existentes y recopilación de datos.
- Evaluar y analizar controles y procedimientos existentes.
- Diseñar manual de políticas y procedimientos para verificar el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.

FASE IV – RESULTADOS

- Entrega del diseño del manual de políticas y procedimientos para verificar el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.
- Entrega del informe de debilidades de control interno.

c. EQUIPO DE TRABAJO A ASIGNAR

En todo el desarrollo de nuestro trabajo estará asignado un equipo de profesionales conformado por socios, gerentes, supervisores y asistentes.

De forma física estarán asignados en sus instalaciones un supervisor y dos asistentes para la ejecución del trabajo.

d. SOCIO A CARGO DEL COMPROMISO

El socio a cargo de este compromiso será el Lic. Roberto Osorio, quien personalmente estará a cargo de la calidad del trabajo ejecutado, responsable de todos los aspectos del trabajo a realizar y encargado de asistir oportunamente en caso sea requerido por ustedes.

La trayectoria del Lic. Roberto Osorio, aseguran que ustedes dispondrán de un profesional de alta calidad para conducir este compromiso.

e. INFORMES A ENTREGAR

Como resultado de nuestro trabajo, se entregarán los siguientes informes:

1. Informe de debilidades de control interno.
2. Propuesta del manual de políticas y procedimientos para verificar el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.

f. HONORARIOS

Nuestros honorarios por la asesoría antes referida se basan en la inversión de recurso humano y el tiempo a utilizar, en resumen, ascenderán a Q 56,000.

Dichos honorarios serán facturados de la siguiente forma;

- 50% al inicio de nuestra asesoría.
- 50% con la entrega de nuestros informes.

Si durante el desarrollo de nuestro trabajo nos encontramos con circunstancias particulares que afecten significativamente la programación de nuestro trabajo y el alcance del mismo, se les informará inmediatamente la modificación de nuestros honorarios.

Agradecemos la oportunidad que nos brindan de presentarles nuestro resumen de vida, y esperando comenzar una relación profesional que brinde beneficio mutuo para nuestras instituciones.

Quedando a su disposición para ampliar cualquier tema o aclarar cualquier duda al contenido de la presente.

Atentamente,

PROFESIONALES & ASOCIADOS

Miembro de:

Profesionales Mundiales

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Roberto Osorio', with a stylized flourish at the end.

Lic. Roberto Osorio
Socio de Auditoría

La Gerencia General presentó las propuestas de servicios recibidas de la terna al Consejo de Administración, siendo los auditores independientes Profesionales & Asociados los seleccionados para realizar la asesoría en el diseño de procedimientos para verificar el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos de Seguros Nacionales, S.A. lo cual se dejó registrado en Acta 6-2012.

Derivado de la asignación hecha, Seguros Nacionales, S.A. notificó por medio escrito la aceptación de las condiciones presentadas en la propuesta de servicios profesionales.



Guatemala 3 de junio de 2013

Licenciados

Profesionales & Asociados

5 Ave. 5-55 zona 9, Edificio Sol

Presente

Estimados Licenciados:

Por este medio tenemos el agrado de confirmarles nuestra aceptación de la prestación de sus servicios profesionales y términos a los que se refiere su propuesta de fecha 13 de mayo de 2013 para efectuar la asesoría en el diseño de procedimientos para verificar el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, de Seguros Nacionales, S.A.

Atentamente,

Lic. Mario González
Gerente General

5.3. CONOCIMIENTO PRELIMINAR

Se requiere que la firma de auditoría obtenga la información que considere necesaria en las circunstancias, para decidir aceptar la relación con el cliente y con el encargo de asesoría.

Las consideraciones de la firma de auditoría, previo a la aceptación se presentan en los siguientes papeles de trabajo, en cuanto a la competencia, capacidad y recursos de la propia firma y en relación a la integridad del cliente.

Seguros Nacionales, S.A.
 Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos
 para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos
 Narrativa de aceptación de la relación con el cliente
 Al 31 de diciembre de 2012

I - 1	
1/4	
Hecho por:	AS 24-06-13
Revisado por :	RS 04-07-13

Participantes:

Lic. Mario González - Gerente General - Seguros Nacionales, S.A.
 Lic. Roberto Osorio - Socio Director - Profesionales & Asociados
 Lic. Augusto Rosales - Supervisor de auditoría – Profesionales & Asociados

Fecha: 18 de junio de 2013

Asunto: Con el propósito de documentar el resultado de la entrevista inicial de acercamiento sostenida con el Gerente General de Seguros Nacionales, S.A., se registra la presente cédula narrativa, con el resumen de los hechos importantes sobre la decisión tomada para aceptar a la Compañía como cliente de la firma, incluyendo en cada uno de los aspectos evaluados y las conclusiones arribadas por el auditor.

Puntos tratados:

Integridad de los principales accionistas del cliente, de sus principales ejecutivos y de los miembros del gobierno corporativo de la entidad

Detalle de los principales accionistas:

No.	Nombre del Accionista	Participación
1.	Eduardo Barrios	50%
2.	Jackeline López	40%

Seguros Nacionales, S.A.

Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos

para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos

Narrativa de aceptación de la relación con el cliente

Al 31 de diciembre de 2012

I - 1	
2/4	
Hecho por:	AS 24-06-13
Revisado por :	RS 04-07-13

Detalle de los principales ejecutivos:

No.	Nombre del Ejecutivo	Gerencia
1.	Ing. Mario González	General
2.	Lic. Byron López	Financiero
3.	Lic. Vilma Altán	Comercial
4.	Lic. Genaro Molina	Seguros Generales
5.	Ing. Luis Martínez	Seguros de Automóvil
6.	Lic. Maximiliano Sandoval	Reaseguro

Detalle de los miembros del Consejo de Administración:

No.	Nombre del Consejero	Puesto
1.	Alberto Salazar	Presidente
2.	Carlos Sagché	Secretario
3.	Allan del Cid	Vocal I
4.	Valeria Carreto	Vocal II

Se efectuaron las averiguaciones e investigaciones sobre la integridad de los principales accionistas, ejecutivos y miembros del Consejo de Administración, habiendo obtenido como resultado la carencia de problemas de integridad de las personas arriba indicadas que pongan en riesgo la reputación de la firma de auditoría y que pueda ocasionar posibles juicios y demandas en contra de la misma.

Seguros Nacionales, S.A.

Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos

para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos

Narrativa de aceptación de la relación con el cliente

Al 31 de diciembre de 2012

I - 1	
3/4	
Hecho por:	AS 24-06-13
Revisado por :	RS 04-07-13

Naturaleza de las actividades del cliente, incluidas sus prácticas empresariales

La Compañía se dedica exclusivamente a la venta de pólizas de seguros, contrato por medio del cual se le brinda cobertura contra los riesgos a que esté sujeto un bien, persona o empresa, sus ingresos se generan principalmente por:

- Primas por pólizas de seguros
- Recuperaciones por recobros y salvamentos

Los principales productos que oferta la Aseguradora son:

- Seguros de automóviles
- Seguros contra incendio
- Seguros marítimos
- Seguros de aviación
- Seguros de responsabilidad civil
- Seguros de equipo electrónico

La venta de las pólizas de seguro se realiza por diferentes medios siendo los principales:

- Intermediarios de seguros
- Comercializadores masivos de seguros
- Personal del área comercial de la aseguradora

Seguros Nacionales, S.A.
 Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos
 para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos
 Narrativa de aceptación de la relación con el cliente
 Al 31 de diciembre de 2012

I - 1	
4/4	
Hecho por:	AS 24-06-13
Revisado por :	RS 04-07-13

Información acerca de la actitud de los principales propietarios del cliente, de los miembros clave de la dirección y de los responsables del gobierno de la entidad con respecto a cuestiones tales como interpretación de las disposiciones contra el lavado de dinero u otros activos y el entorno de control interno

Derivado de las indagaciones realizadas se constató que los principales propietarios del cliente, ejecutivos y miembros del Consejo de Administración cuentan con una interpretación adecuada sobre las disposiciones legales contra el lavado de dinero u otros activos, así mismo, mantienen un entorno de control interno adecuadamente implementado y supervisado.

Indicios de una indebida limitación del alcance del trabajo

De acuerdo a los comentarios del Gerente General, la administración está anuente a participar activamente en el desarrollo de la asesoría, con el fin de alcanzar los objetivos planteados en la prevención del lavado de dinero u otros activos.

Indicios de que el cliente pueda estar involucrado en blanqueo de capitales u otras actividades delictivas

Derivado del interés mostrado en la prevención del lavado de dinero, consideramos que el cliente no tiene indicios de estar involucrado en este tipo de actividades u otro tipo de actividades delictivas.

CONCLUSIÓN

De acuerdo a nuestro acercamiento inicial por medio de la entrevista realizada al Gerente General de Seguros Nacionales, S.A., se considera que la integridad del cliente es adecuada para iniciar la relación con el mismo y con el encargo de asesoría.

Seguros Nacionales, S.A.
Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos
para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos
Narrativa de cumplimiento de requisitos éticos
Al 31 de diciembre de 2012

I - 2	
1/2	
Hecho por:	AS 24-06-13
Revisado por :	RS 04-07-13

Las políticas definidas para Profesionales & Asociados, con respecto del control de calidad para asesorías, incluye el seguimiento por parte del socio encargado de la misma, al comportamiento de los distintos integrantes con respecto a la independencia, integridad, objetividad y competencia. Es por ello que se tiene una política estricta en cuanto a la selección del personal de auditoría que reúna las cualidades y que se encuentren capacitados para el trabajo requerido.

Entre las políticas de control de calidad, a nivel de supervisión están:

- Hacer un seguimiento del avance del trabajo de asesoría.
- Considerar las capacidades y la competencia de los miembros del equipo de trabajo en lo individual, si tienen suficiente tiempo para realizar su tarea, si entienden sus instrucciones y si el trabajo se está realizando con el enfoque planeado.
- Atender los problemas importantes que surjan durante el trabajo de asesoría, considerar su importancia y modificar el enfoque planificado de manera apropiada.

Entre las políticas de control de calidad, a nivel de revisión están:

- Si el trabajo se ha desempeñado de acuerdo con las normas profesionales y los requisitos reguladores y legales.
- Se han presentado a consideración adicional los asuntos importantes.
- Han habido consultas apropiadas y si las conclusiones resultantes se han documentado e implementado.
- Hay necesidad de revisar la naturaleza, oportunidad y extensión del trabajo desempeñado.

También se ha puesto énfasis en las relaciones personales o de índole económico que personal de la firma pudiera sostener con algún cliente de tal forma que tergiversa la

Seguros Nacionales, S.A.
 Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos
 para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos
 Narrativa de cumplimiento de requisitos éticos
 Al 31 de diciembre de 2012

1 - 2	
2/2	
Hecho por:	AS 24-06-13
Revisado por :	RS 04-07-13

independencia y la objetividad en la realización del trabajo de asesoría. Para el presente caso, no existe ningún indicio de amenaza a la independencia respecto al trabajo de asesoría en la empresa Seguros Nacionales, S.A.

CONCLUSIÓN

- **Circunstancias o relaciones que pudieran crear amenazas a la independencia**

Se han realizado los mejores esfuerzos para identificar las circunstancias o relaciones que pudieran crear amenazas a la independencia, por lo que lo miembros del equipo del compromiso ha cumplido con los requerimientos éticos aplicables, incluyendo los de independencia, antes de comenzar el trabajo de campo y conforme avanza la asesoría.

- **Rotación del socio de auditoría**

El socio del compromiso de asesoría y el supervisor de la asesoría para asegurar la calidad del compromiso, no han tenido una larga asociación con el cliente, lo que podría deteriorar, o parecería deteriorar, la independencia.

- **Ética e independencia**

No se conoce ninguna razón que impida concluir que la firma, el socio y el personal no sean independientes a la entidad.

- **Conflicto de intereses**

El socio y el personal profesional asignado, no conocen ningún conflicto de intereses con la auditoría de la entidad.

Seguros Nacionales, S.A.
 Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos
 para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos
 Narrativa de Competencia, capacidad y recursos
 Al 31 de diciembre de 2012

I - 3	
1/1	
Hecho por:	AS 24-06-13
Revisado por :	RS 04-07-13

De acuerdo a las normas de control de calidad establecidas por Profesionales & Asociados, al inicio de relaciones con un cliente nuevo se evaluó la capacidad y los recursos para realizar el trabajo requerido, los perfiles de los socios y empleados a todos los niveles relevantes.

Considerando que el cliente al que se le brindará la asesoría desarrolla la función aseguradora debidamente autorizada, a continuación se documenta la evaluación realizada a nuestra personal:

CONSIDERACIONES DE CALIDAD	SI	NO
El personal de la firma de auditoría tiene conocimiento de los correspondientes sectores o materias objeto de análisis.	✓	
El personal de la firma de auditoría tiene experiencia en relación con los requerimientos o de información aplicables, o si tiene la capacidad de adquirir las cualificaciones y los conocimientos necesarios de manera eficaz.	✓	
La firma de auditoría tiene suficiente personal con la competencia y la capacidad necesarias.	✓	
Existen expertos disponibles, en caso necesario.	✓	
Se dispone de personas que cumplen los criterios y los requisitos de elegibilidad para realizar la revisión de control de calidad del encargo, cuando proceda.	✓	
La firma de auditoría puede terminar el encargo en la fecha límite en la que se requiere.	✓	

CONCLUSIÓN

Derivado de la revisión de calidad realizada sobre la competencia, capacidad y recursos de nuestra firma de auditoría y el personal, se concluye en la suficiencia de los mismos para realizar el encargo de asesoría.

5.3.1. Carta compromiso**I - 4****1/5**

*PROFESIONALES & ASOCIADOS
5 Ave. 5-55 zona 9, Edificio Sol
Guatemala, Guatemala*

Guatemala 8 de julio de 2013

Lic. Mario González
Gerente General
SEGUROS NACIONALES, S.A.
Avenida Reforma 10-50 zona 10
Presente

Estimado Licenciado González:

Esta carta compromiso confirma los términos y condiciones sobre los cuales Profesionales & Asociados (en adelante e indistintamente “nosotros”) realizará los servicios profesionales de asesoría a Seguros Nacionales, S.A., (en adelante e indistintamente “usted”, “el cliente” o la “Compañía”).

I. ALCANCES Y LIMITACIONES DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

- Profesionales & Asociados prestará al cliente los servicios de asesoría en el diseño del manual de políticas y procedimientos para verificar el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.
- El acuerdo establecido entre las partes se elaboró bajo los supuestos de negocio en marcha, control y orden de las operaciones y disponibilidad para la atención de

nuestro trabajo, de no cumplirse estos supuestos, los honorarios y el cronograma de entrega de resultados se verán afectados. Si llegara a tomarse esta decisión, el cliente se compromete con nosotros para elaborar en conjunto un plan alternativo.

- Los derechos y obligaciones que emanan del presente acuerdo no pueden ser cedidos a un tercero y son responsabilidad exclusiva de cada una de las partes.

II. HONORARIOS Y FACTURACIÓN

- De acuerdo a nuestras estimaciones el costo del servicio de asesoría según los términos acordados asciende a Q 56,000.
- Los honorarios acordados se cobrarán de la siguiente forma:
 - 50% al inicio de nuestra asesoría.
 - 50% con la entrega de nuestros informes.

III. NUESTRA RESPONSABILIDAD

- Profesionales & Asociados prestará los servicios descritos en la presente Carta Compromiso.
- La asesoría prestada es específicamente para ser usada en el marco del presente trabajo y no para otros fines, no es responsabilidad nuestra el uso de nuestra asesoría para otros fines.
- Se autoriza a la partes involucradas a almacenar en cualquier medio la información intercambiada y derivada del presente servicios, cuidando la confidencialidad establecida.
- Ninguna de las partes utilizará el nombre, la marca registrada o logo de la otra parte sin el consentimiento previo.

- La máxima responsabilidad nuestra será el monto de los honorarios establecidos en este acuerdo.

IV. RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE CON NOSOTROS

Para cumplir en tiempo y calidad con nuestro trabajo el cliente se compromete:

- Proporcionar la información confiable, exacta, completa y oportuna según se requiera por nuestro personal.
- Proporcionar un ambiente de trabajo, recursos y útiles adecuados.
- Los contenidos de nuestros informes no podrán ser revelados oralmente o por escrito, total o parcialmente, a ningún tercero, únicamente con consentimiento expreso de nosotros o por requerimiento legal.
- Todos los procedimientos de la compañía son responsabilidad de la administración, siendo nuestra función únicamente la asesoría.

V. INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

- Toda la información que nos suministren derivada del presente acuerdo guardarán las normas de confidencialidad que rigen nuestra práctica profesional, tanto durante el presente trabajo como en el futuro.
- A Profesionales & Asociados no le estará prohibido la información siguiente:

- Que sea requerida por disposición legal o por orden de autoridad competente.
- Que sea conocida a través de otras fuentes.
- Una vez terminado el objeto de este contrato, todos los documentos que tengan relación con éste y que no tengan que ser devueltos al cliente, ya sea por acuerdo o por normativa, y que no tengan importancia posterior pueden ser destruidos.

VI. VIGENCIA Y TERMINACIÓN

- El presente acuerdo entra en vigencia en el momento de ser formalizado por ambas partes por medio de firma.
- El presente acuerdo se dará por terminado a la conclusión de nuestros servicios. Así mismo podrá darse por terminado por nuestra parte si llegáramos a determinar de manera razonable que de acuerdo con la legislación vigente o por la normativa que rige nuestro ejercicio profesional ya no estemos en posibilidad de hacerlo.

VII. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- Cualquier conflicto se resolverá primero a través de la mediación el cual deberá ser autorizado por cada una de las partes. Debiendo nombrar a un mediador con el consentimiento de las dos partes, de no llegarse a poner de acuerdo, el mediador será asignado por el Centro de Arbitraje.
- Cada parte pagará sus propios gastos del proceso de mediación.
- Si las partes después de 90 días no llegaran a un acuerdo, el conflicto deberá ser resuelto por medio de un arbitraje.

- El resultado del arbitraje será vinculante para las partes y la decisión del fallo arbitral podrá formalizarse en cualquier corte que tenga jurisdicción.

Estamos complacidos en servirles con nuestros servicios de asesoría, y con gusto proporcionaremos toda la información necesaria para ampliar sus dudas acerca del contenido de la presente. Si los términos de esta Carta Compromiso son aceptados, les solicitamos firmar a continuación en los espacios preparados para el efecto, y devolvernos una copia de la misma a la atención del Lic. Roberto Osorio.

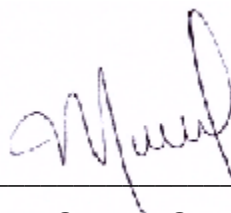
Atentamente,



Lic. Roberto Osorio
Socio de Auditoría
Profesionales y Asociados

Por Seguros Nacionales, S.A.

Lic. Mario González



Gerente General

11/07/2013

Fecha

5.4. PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO

Previo a iniciar cualquier trabajo de auditoría, es imprescindible proyectar los objetivos que deseamos alcanzar, así como, los recursos, las técnicas y procedimientos a aplicar para lograrlos eficazmente.

Por parte de Profesionales & Asociados fue nombrado el Lic. Roberto Osorio y el equipo de auditoría asignado, quienes iniciarán las actividades de planificación, a través de conocer las generalidades de la empresa, la naturaleza y volumen de sus operaciones, así como su estructura tanto organizativa como física. Dicha planificación se presenta en los siguientes papeles de trabajo:

5.4.1. Índice de papeles de trabajo

SEGUROS NACIONALES, S.A.

*Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos
para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos*

Índice de Papeles de Trabajo

A diciembre 2012

ARCHIVO ADMINISTRATIVO

Descripción	P/T	No. Pág.
Narrativa de aceptación de la relación con el cliente	I - 1	77
Narrativa de cumplimiento de requisitos éticos	I - 2	81
Narrativa de competencia, capacidad y recursos	I - 3	83
Carta compromiso	I - 4	84
Planificación técnica	I - 5	91
Resumen de procedimientos críticos	I-5-1	91
Conocimientos de los sistemas	I-5-2	97
Normativa aplicable	I-5-3	98
Evaluación del control interno	I-5-4	99
Matriz de riesgos	I-5-5	109
Memorando de planificación	I - 6	110
Planificación administrativa	I - 7	113
Carta de salvaguarda	I - 8	131

ARCHIVO CORRIENTE

Descripción	P/T	No. Pág.
Cédula de marcas	CM	115
Cédula de control interno	CI	116
Cuestionario de control interno	LD-1	117
Cuestionario de conocimientos básicos sobre lavado de dinero u otros activos	LD-2	121
Selección de muestra para entrevistas	LD-3	122
Resultados obtenidos de entrevistas	LD-4	123
Análisis de resultados	LD-5	128

5.4.2. Planificación técnica

Se inició la planificación del trabajo de asesoría con la primera visita por parte del personal encargado del compromiso el 01 de agosto de 2013.

Seguros Nacionales, S.A.

Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos

para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos

Resumen de procedimientos críticos

Al 31 de diciembre de 2012

I-5-1	
1/6	
Hecho por:	CG 01-08-13
Revisado por :	AS 14-08-13

Resumen de procedimientos críticos de la compañía

Cotización de pólizas

- Recibir solicitud de seguro por parte de clientes directos o intermediarios, esta solicitud debe ir acompañada con la documentación soporte para analizar el riesgo a suscribir.
- Evaluar el riesgo de acuerdo al Manual de Suscripción y elaborar cotización.
- Cuando las cotizaciones corresponden a riesgos que contienen cierta complejidad técnica, la cotización se traslada al personal de suscripción para evaluar el riesgo.
- Elaborar cotización en los formatos establecidos por la compañía, evidenciando la firma del personal encargado de su elaboración.
- Entregar la cotización al cliente o intermediario. Las cotizaciones deberán ser entregadas en un máximo de tres días posteriores a la recepción de la solicitud.

Suscripción de pólizas

- Recibir las solicitudes de seguro con toda la documentación correspondiente por parte del área de ventas, de no encontrarse completa se solicitará la documentación pendiente.
- Evaluar el riesgo de acuerdo al Manual de Suscripción.
- Inspeccionar el riesgo. Esta actividad se realiza si los riesgos comprenden características muy particulares y complejas, se realizan inspecciones más profundas como evaluaciones de estructuras para un seguro de incendio.

Nota: para los seguros de automóvil siempre se realizará la inspección, previo a aceptar el riesgo.

Seguros Nacionales, S.A.

Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos

para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos

Resumen de procedimientos críticos

Al 31 de diciembre de 2012

I-5-1	
2/6	
Hecho por:	CG 01-08-13
Revisado por :	AS 14-08-13

- Solicitar autorización al gerente de área para suscribir aquellos riesgos que exceden los límites de autorización establecidos.
- Solicitar reaseguro cuando los riesgos exceden los límites de retención.
- Emitir informe de suscripción en formulario de solicitud de emisión, así mismo, se traslada toda la documentación relativa al proceso.

Emisión de pólizas

- Recibir solicitud de emisión por parte del cliente o intermediario y toda la documentación del proceso por parte del suscriptor o comercial que analizó previamente el riesgo.
- Verificar que la documentación para la emisión de la póliza se encuentre completa, cualquier riesgo que no esté contemplado en el Manual de Suscripción deberá ser autorizado por inmediato superior.
- Registrar datos del cliente, del riesgo asumido y los valores tomados en responsabilidad en el sistema de la Aseguradora.
- Imprimir póliza, endosos, condiciones generales, condiciones particulares si las hubiere, requerimientos de cobro, y empacar en sobre para envío al cliente.
- Archivar los documentos relacionados con la operación en expediente rotulado con el número de póliza asignado por el sistema.
- Entregar póliza por medio de mensajería al cliente o intermediario.

Atención, ajuste y liquidación de siniestros de seguros de daños

- Recibir llamada de emergencia por parte del cliente, por medio telefónico se le giran instrucciones al asegurado mientras se le atiende en el lugar del siniestro.
- Atender emergencia en el lugar del siniestro, llenar formulario de emergencia, solicitar firma y tomar todas las evidencias para analizar el siniestro.

Seguros Nacionales, S.A.

Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos

para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos

Resumen de procedimientos críticos

Al 31 de diciembre de 2012

I-5-1	
3/6	
Hecho por:	CG 01-08-13
Revisado por :	AS 14-08-13

- Registrar datos del siniestro en sistema y abrir reserva, la estimación de la pérdida deberá ser lo más razonable posible.
- Abrir expediente del siniestro con toda la documentación recopilada.
- Analizar siniestro y ajustar pérdida.
- Registrar ajustes en sistema y liquidar reclamo.
- Imprimir requisición de cheque para el pago del siniestro y firmar la misma.
- Solicitar autorización del pago al jefe del área de reclamos.
- Trasladar requisición para continuar con el trámite del cheque.

Administración de salvamentos

- Recibir por parte de los peritos ajustadores la asignación del salvamento por medio de notificación escrita.
- Recibir por parte de la empresa subastadora la notificación del ingreso del salvamento con evidencia de su estado.
- Solicitar al departamento legal la escritura de cesión de derechos con su testimonio, para realizar los trámites del traspaso.
- Una vez realizados los trámites en la Superintendencia de Administración Tributaria se recibe por parte del tramitador el título a nombre de la compañía y la nueva tarjeta de circulación.
- Junto a la jefatura del área establecer el precio base y la estimación de la recuperación, esto se establecerá en base al estado del vehículo, marca, disponibilidad de repuestos y modelo.
- Notificar a la subastadora la inclusión del salvamento en el inventario que será subastado en la próxima sesión, notificándole el precio base y la proyección sobre la recuperación esperada.

Seguros Nacionales, S.A.

Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos

para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos

Resumen de procedimientos críticos

Al 31 de diciembre de 2012

I-5-1	
4/6	
Hecho por:	CG 02-08-13
Revisado por :	AS 14-08-13

- Recibir pago por la venta del salvamento en cajas de la aseguradora, se extiende la factura a nombre del comprador.
- Con el pago del salvamento hecho efectivo, se traslada el título de propiedad al Representante Legal para el correspondiente endoso.
- Trasladar el título de propiedad, tarjeta de circulación y factura, a la subastadora para realizar el traspaso a nombre del comprador.
- Dar seguimiento a los trámites de traspaso legal en coordinación con la subastadora, todos los salvamentos vendidos deben ser puestos a nombre del comprador en un plazo máximo de quince días posteriores a la legalización del endoso.

Nóminas y pago de sueldos

- Proceder a calcular las nóminas quincenales de sueldos, en base al listado de empleados activos proporcionado por el módulo de nóminas.
- Trasladar nómina al Gerente de Recursos Humanos para su revisión, si existen correcciones se solicita al auxiliar la resolución de las mismas.
- Toda vez la nómina sea revisada por la Gerencia de Recursos Humanos, ésta será trasladada al Gerente Financiero para la autorización correspondiente y notificará a Recursos Humanos la procedencia del monto total de sueldos.
- Toda vez la nómina sea revisada por la Gerencia de Recursos Humanos, ésta será trasladada al Gerente Financiero para la autorización correspondiente y notificará a Recursos Humanos la procedencia del monto total de sueldos.
- El auxiliar de Recursos Humanos elaborará en base a la nómina autorizada el archivo plano que será cargado a la plataforma web del Banco para la acreditación del sueldo de cada empleado.
- Posteriormente se procede a trasladar el archivo plano de nómina al Gerente Financiero y éste realiza la carga del archivo en la plataforma web del Banco y autoriza el desembolso en cada cuenta de los empleados.

Seguros Nacionales, S.A.

Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos

para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos

Resumen de procedimientos críticos

Al 31 de diciembre de 2012

I-5-1	
5/6	
Hecho por:	CG 02-08-13
Revisado por :	AS 14-08-13

- Imprimir constancia de desembolsos efectuados y total desembolsado, el auxiliar de Recursos Humanos coteja contra la nómina autorizada que efectivamente se hayan acreditado por medio de una conciliación.
- Generar las boletas de pago de sueldo mensual, imprimirlas y solicitar al personal la firma de la boleta, la original debe quedar como constancia para la compañía y la copia deberá ser entregada al empleado.
- Trasladar a contabilidad una copia del desembolso efectuado por concepto de sueldos con un resumen de los montos reportados como sueldos, bonificación 78-89, sueldos extraordinarios, comisiones y otros ingresos, descuentos por IGSS, adelantes, préstamos y cualquier otro descuento, para su contabilización.
- El área de nóminas deberá llevar un libro de salarios autorizado por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, el cual debe ser actualizado mensualmente.

Emisión de cheques

- Recibir requisición de cheque la cual debe estar debidamente firmada por quien solicita el cheque y el inmediato superior que lo autoriza, adicionalmente se debe adjuntar el soporte documental como: factura, factura especial, detalle de pérdida para los pagos de reclamos, detalle de facturas cobradas para el pago de comisiones, entre los más importantes.
- Ingresar al módulo de emisión de cheques del sistema y realizar el proceso automático de emisión de cheques en el cual se generan e imprimen los mismos.
- Conciliar que los cheques emitidos sean coherentes con el soporte documental, de existir incoherencias se deberá investigar las mismas y resolverlas.
- Trasladar los cheques para solicitud de firmas a los funcionarios autorizados de acuerdo a la tabla de autorización desembolsos.
- Trasladar los cheques a la caja general para su entrega a los proveedores, clientes o intermediarios, de acuerdo a las políticas de entrega de cheques.

Cobro de primas en caja general

- Cliente se presenta a las ventanillas habilitadas en la caja general de la compañía y solicita la atención del pago de primas.

Seguros Nacionales, S.A.

Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos

para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos

Resumen de procedimientos críticos

Al 31 de diciembre de 2012

I-5-1	
6/6	
Hecho por:	CG 02-08-13
Revisado por :	AS 14-08-13

- Recibir requerimiento de cobro y medios de pago, si en algún caso el cliente no contara con el número de requerimiento de pago se solicitará el nombre o número de póliza y se buscará en el sistema.
- Cuadrar medios de pago contra el requerimiento de cobro, los medios de pago autorizados para el pago de primas son: efectivo, cheque y tarjeta de crédito, no podrá ser recibido otro documento de crédito.
- Ingresar al módulo de caja habilitado en sistema y aplicar pago, resguardar medio de pago en la cajilla habilitada en escritorio.
- Generar e imprimir factura y entregarla al cliente.
- Al final de la jornada realizar cuadro de los medios de pago recibidos y los comprobantes de pago emitidos (facturas y recibo de caja).

Seguros Nacionales, S.A.
 Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos
 para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos
 Conocimiento de los sistemas
 Al 31 de diciembre de 2012

I-5-2	
1/1	
Hecho por:	MS 07-08-13
Revisado por :	AS 20-08-13

Evaluación y conocimiento de los sistemas utilizados

Derivado de nuestras entrevistas preliminares se determinó que la compañía actualmente se apoya de herramientas informáticas que le permiten el desarrollo de las operaciones del negocio, a continuación presentamos un breve detalle de dichas herramientas:

Sistema SEGURO:

El sistema informático SEGURO es un sistema especializado para el registro, control y administración de las operaciones de empresas especializadas en seguros. Este sistema cuenta con distintos módulos que ayudan en el proceso de emisión, reaseguro, reclamos, cobros y contabilidad, cabe mencionar que el mismo no se ha concluido integralmente, lo cual representa una debilidad para el adecuado control de la operación.

Microsoft Excel:

La mayoría de reportes para el registro contable y para el control de la operación se generan a libros electrónicos de Excel, herramienta que permite la facilidad en el manejo de bases de datos derivado de las operaciones de la compañía.

No se cuenta con un sistema especializado para la prevención del lavado de dinero u otros activos, lo cual exige que todas las revisiones y monitoreos deban realizarse de forma mecánica, únicamente con ayuda de libros electrónicos.

Seguros Nacionales, S.A.
Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos
para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos
Normativa legal aplicable
Al 31 de diciembre de 2012

I-5-3	
1/1	
Hecho por:	MS 08-08-13
Revisado por :	AS 20-08-13

Normativa externa:

La normativa vigente que regula la operación de la compañía evaluada y que deben de tomarse en consideración para el desarrollo del trabajo de asesoría es la siguiente:

- Constitución Política de la República
- Decreto 2-70 Código de Comercio
- Decreto 25-2010 Ley de la Actividad Aseguradora
- Decreto 67-2001 Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos
- Decreto 58-2005 Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento al Terrorismo
- Decreto 55-2010 Ley de Extinción de Dominio
- Acuerdo Gubernativo 118-2002 Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos
- Acuerdo Gubernativo 86-2006 Reglamento de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento al Terrorismo
- Acuerdo Gubernativo 255-2011 Reglamento de la Ley de Extinción de Dominio

Normativa interna:

Considerando que la prevención del lavado de dinero u otros activos se debe evaluar de forma integral y no únicamente al Oficial de Cumplimiento, se tomarán en consideración la siguiente normativa interna:

- Reglamento Interno de Trabajo
- Código de Ética
- Perfiles de puesto
- Manual de Políticas de Recursos Humanos
- Manual de procedimientos existentes

Seguros Nacionales, S.A.

Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos para la

Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos

Evaluación del control interno

Al 31 de diciembre de 2012

I-5-4

1/10

Hecho por: AS 09-08-13

Revisado por: RS 23-08-13

Evaluación del control interno

Tomando como base los componentes de la metodología COSO ERM, se realizó el diagnóstico sobre el sistema de control interno global de la compañía Seguros Nacionales, S.A., los resultados de nuestra evaluación se presentan a continuación:

Componente de control interno	Elemento evaluado	Principio	Conclusión de la evaluación
Ambiente Interno	Filosofía de la gestión de riesgos	La filosofía de riesgos está bien desarrollada, entendida y aceptada por el personal.	La dirección de la compañía ha establecido una filosofía de riesgos que se ha transmitido a todo nuestro personal en base al plan anual, niveles de riesgo aceptado y constante refuerzo con el actuar de la administración.
	Riesgo aceptado	El riesgo aceptado refleja el volumen de riesgo que la entidad está dispuesta a aceptar en la búsqueda de sus objetivos.	Se ha desarrollado una matriz de riesgos a nivel de empresa, en donde se refleja nuestro nivel de riesgo aceptado y nuestro plan estratégico refleja la manera en la que se gestionará.
	Consejo de Administración	El Consejo de Administración proporciona la supervisión de la gestión de riesgos corporativos y está consciente del riesgo aceptado por la entidad.	Se observó que el Consejo de Administración mantiene una supervisión constante sobre los resultados de la compañía, forma parte en la toma de muchas decisiones y revisa constantemente el avance del plan estratégico.
	Integridad y valores éticos		Las normas de conducta de la entidad reflejan la integridad y valores éticos.
Se aplican sanciones a empleados que violan el código.			Las sanciones se aplican en base al reglamento interno de trabajo y existen canales de comunicación abiertos para denunciar cualquier abuso.

Seguros Nacionales, S.A.

Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos para la

Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos

Evaluación del control interno

Al 31 de diciembre de 2012

I-5-4

2/10

Hecho por:	AS 09-08-13
Revisado por :	RS 23-08-13

Componente de control interno	Elemento evaluado	Principio	Conclusión de la evaluación
Ambiente Interno	Compromiso con las competencias	Las competencias de los empleados de la entidad reflejan los conocimientos y habilidades necesarios para realizar las tareas asignadas.	Para todos los puestos creados en la empresa existen perfiles y descripciones autorizados, adicional a ello, se cuenta con el manual de reclutamiento, selección y contratación de personal lo cual certifica que el personal contratado es el idóneo.
	Estructura organizativa	La estructura define las áreas clave de responsabilidad.	Existe un organigrama ascendente que define adecuadamente las líneas de responsabilidad.
		Establece las líneas de información.	Los conectores presentados en el organigrama permite conocer las líneas de comunicación establecidas.
	Delegación de autoridad y responsabilidad	Ambos tipos de delegación marcan los límites de la autoridad y establecen hasta qué punto se confiere ésta a los equipos y personas y se les anima a usar su iniciativa para abordar temas y resolver problemas.	Los límites de autoridad se encuentran definidos y divulgados al personal sobre todo en procesos clave como autorización de desembolsos, pago de reclamos, contratación de personal y aceptación de riesgos. La responsabilidad se ha delegado formalmente en la descripción de puestos proporcionado a cada empleado.
		Las políticas describen las prácticas empresariales adecuadas, el conocimiento y experiencia del personal clave y los recursos asociados.	Cada área operativa y administrativa cuenta con su propio manual de políticas y procedimientos en el cual se define adecuadamente la delegación de autoridad y responsabilidad de cada empleado.

Seguros Nacionales, S.A.

Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos para la

Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos

Evaluación del control interno

Al 31 de diciembre de 2012

I-5-4

3/10

Hecho por:	AS 09-08-13
Revisado por :	RS 23-08-13

Componente de control interno	Elemento evaluado	Principio	Conclusión de la evaluación
Ambiente Interno	Normas de recursos humanos	Abordan normas de contratación, orientación, formación, evaluación, asesoramiento, promoción, compensación y acciones correctoras e impulsan los niveles separados de integridad, comportamiento ético y competencias.	Se observó la existencia de manuales de políticas y procedimientos para el reclutamiento, selección y contratación de personal, así también existe un código de ética y conducta que guía la actuación de los colaboradores orientados por valores y principios empresariales adecuados.
		Las acciones disciplinarias transmiten el mensaje de que las violaciones del comportamiento esperado no serán toleradas.	El reglamento interno establece las sanciones disciplinarias que se impondrán a los empleados por violaciones al marco de actuación establecido.
Establecimiento de objetivos	Objetivos estratégicos	Los objetivos estratégicos de la entidad establecen objetivos de alto nivel, en línea con su misión / visión y dando apoyo a ésta.	Los objetivos estratégicos están debidamente alineados con la misión y visión.
	Objetivos conexos	Los objetivos conexos apoyan la estrategia seleccionada, relativa a todas las actividades de la entidad.	Los objetivos relacionados encaminan las operaciones a la eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
		Los objetivos son fácilmente medibles y comprensibles.	Se verificó que los objetivos establecidos son comprensibles fácilmente y han sido comunicados a cada una de las áreas a todo nivel. Se han establecido indicadores que permiten medir el avance y cumplimiento de los objetivos.

Seguros Nacionales, S.A.

Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos para la

Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos

Evaluación del control interno

Al 31 de diciembre de 2012

I-5-4

4/10

Hecho por: AS 09-08-13

Revisado por: RS 23-08-13

Componente de control interno	Elemento evaluado	Principio	Conclusión de la evaluación
Identificación de eventos	Eventos	La dirección identifica los eventos potenciales que afectan a la implantación de la estrategia o a la consecución de los objetivos - aquellos que pueden tener un impacto positivo o negativo o de ambos tipos.	La compañía tiene identificados los eventos que podrían influenciar en el cumplimiento o no de los objetivos estratégicos.
		Se tiene en cuenta incluso los eventos con una posibilidad de ocurrencia relativamente baja siempre que su impacto sobre la consecución de algún objetivo sea importante.	La administración no subestima ningún evento aún y cuando su posibilidad de ocurrencia sea baja.
	Factores influyentes	La dirección reconoce la importancia de entender los factores internos y externos y el tipo de eventos que pueden emanar de ellos.	Se han identificado por parte de la compañía los principales factores de riesgo que provocarían eventos positivos o negativos en la consecución de los objetivos de la empresa.
	Distinción entre riesgos y oportunidades	Los eventos con impactos negativos representan riesgos, que la dirección evalúa y a los cuales responde.	Por cada evento negativo que se haya identificado la compañía ha establecido procedimientos de control para minimizar el riesgo de ocurrencia.
Los eventos que representan oportunidades son canalizados hacia el proceso de establecimiento de estrategia y objetivos.		Efectivamente todos los eventos que se vislumbran como oportunidades son analizados y de ser necesario se toman acciones para lograr resultados positivos.	

Seguros Nacionales, S.A.

Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos para la

Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos

Evaluación del control interno

Al 31 de diciembre de 2012

I-5-4

5/10

Hecho por:	AS 09-08-13
Revisado por :	RS 23-08-13

Componente de control interno	Elemento evaluado	Principio	Conclusión de la evaluación
Evaluación de riesgos	Riesgo inherente y residual	La dirección evalúa los riesgos inherentes previamente.	Si efectivamente los riesgos inherentes son evaluados constantemente para establecer controles y respuestas y así mitigar los efectos de los mismos.
		Una vez desarrolladas las respuestas, la dirección considera un riesgo residual.	Los riesgos se pueden minimizar pero nunca eliminar por completo es por ello, que se considera un riesgo residual que puede ser aceptado.
	Estimación de probabilidad e impacto	Los eventos potenciales son evaluados desde dos perspectivas probabilidad e impacto.	Todos los eventos identificados tanto internos como externos son evaluados en probabilidad e impacto.
Respuesta al riesgo	Respuesta al riesgo	Al responder a los riesgos la dirección considera entre evitar, reducir, compartir o aceptar el riesgo.	Los riesgos evaluados e identificados implican el desarrollo de acciones que permitan reducir el riesgo hasta el nivel residual y aceptable para la empresa.
	Evaluación de posibles respuestas	Las respuestas se evalúan con la intención de alinear el riesgo residual y las tolerancias al riesgo de la entidad.	Como se planteó en el principio anterior, por lo regular el nivel de riesgo residual debe ser igual al nivel de riesgo aceptado por la entidad, puesto que es el nivel más alto de riesgo que la entidad está dispuesta a manejar.
	Respuestas seleccionadas	La dirección considera los riesgos adicionales que pueden derivarse de una respuesta.	En toda acción que se toma se está plenamente consciente acerca de posibles riesgos derivados que de la misma puedan originarse, es por ello que se tiene establecido un sistema de mejora constante que permite continuar minimizando los efectos de los nuevos riesgos.

Seguros Nacionales, S.A.

Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos para la

Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos

Evaluación del control interno

Al 31 de diciembre de 2012

I-5-4

6/10

Hecho por:	AS 09-08-13
Revisado por :	RS 23-08-13

Componente de control interno	Elemento evaluado	Principio	Conclusión de la evaluación
Actividades de control	Integración con la respuesta a los riesgos	La dirección identifica las actividades de control necesarias para ayudar a asegurar que las respuestas a los riesgos se llevan a cabo de modo adecuado y oportuno.	La dirección ha establecido una serie de políticas y procedimientos, los cuales están oficializados y divulgados a todo el personal. Cada área cuenta con el manual de procedimientos que le corresponde para llevar a cabo una adecuada gestión.
	Tipos de actividades de control	La dirección selecciona entre varios tipos de actividades de control, incluyendo los controles de detección, manuales, informáticos y de gestión.	Los procedimientos de control establecidos por la dirección son de diverso tipo, desde manuales escritos, auditoría interna, control de autorizaciones, accesos y restricción de información a nivel de sistema, así como indicadores de evaluación de gestión.
	Políticas y procedimientos	Las políticas se implantan de forma meditada consciente y coherente.	Todas las políticas que se establecen son evaluadas por un grupo de trabajo integral que involucra a todas las áreas, buscando la eficiencia y eficacia de las políticas a implementar y evaluando previamente que el costo del control no sea mayor al beneficio a obtener.
		Los procedimientos se llevan a cabo con un enfoque claro y permanente sobre las condiciones hacia las que se orienta la política.	Se han establecido controles de mejora continua, para que el riesgo sea gestionado adecuadamente.
Controles informáticos	Se implanta adecuados controles generales y de aplicaciones.	A nivel de sistemas se han implantado procedimientos de control desde el inicio de sesión de la computadora, contraseñas, bloqueos, restricciones, autorizaciones, etc.	

Seguros Nacionales, S.A.

Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos para la

Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos

Evaluación del control interno

Al 31 de diciembre de 2012

I-5-4

7/10

Hecho por: AS 09-08-13

Revisado por : RS 23-08-13

Componente de control interno	Elemento evaluado	Principio	Conclusión de la evaluación
Información y comunicación	Información	La información relevante se obtiene de fuentes internas y externas.	Para el logro de los objetivos y para la reducción del riesgo al que se encuentra expuesta la empresa, se han establecido sistemas de información para contar con información fiable y oportuna tanto a nivel interno como externo.
		La entidad capta y usa los datos históricos y actuales, según necesidad, para apoyar una gestión eficaz de riesgos corporativos.	La entidad cuenta con un sistema informático en el cual se registra toda la información sobre las operaciones de la empresa en la que se puede obtener información histórica y actual, así como una memoria anual que permite conocer la gestión histórica.
		Los datos e información fuente son fiables y facilitados a tiempo en el lugar adecuado para permitir una toma eficaz de decisiones.	La información es identificada, capturada por medio del sistema informático y procesada por éste, y por último presentada en datos útiles para que el personal cumpla con sus responsabilidades. Los sistemas pueden generar información operacional, financiera y de cumplimiento.

Seguros Nacionales, S.A.

Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos para la

Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos

Evaluación del control interno

Al 31 de diciembre de 2012

I-5-4

8/10

Hecho por:	AS 09-08-13
Revisado por :	RS 23-08-13

Componente de control interno	Elemento evaluado	Principio	Conclusión de la evaluación
Información y comunicación	Comunicación	La dirección proporciona una comunicación específica y directa relativa a las expectativas de comportamiento y responsabilidades del personal, incluyendo una nítida exposición de la filosofía y enfoque de gestión de riesgos corporativos de la entidad y una clara delegación de autoridad.	La dirección ha establecido canales formales de comunicación por medio de los cuales se dan a conocer las responsabilidades y objetivos propuestos, entre los canales establecidos están: reunión anual de colaboradores para la presentación de resultados y proyecciones, reuniones trimestrales para la presentación de resultados parciales y seguimiento del plan estratégico, perfiles de puesto, manuales escritos, entre otros.
		Todo el personal recibe un mensaje claro desde la alta dirección de que la gestión de riesgos corporativos ha de tomarse en serio.	Anualmente se presenta a todos los colaboradores el plan estratégico con las proyecciones a lograr por el periodo. Así mismo, todo el personal tiene pleno conocimiento sobre la gestión de riesgos corporativos y su importancia.
		Existen canales abiertos de comunicación y una disposición a escuchar y el personal cree que sus superiores realmente desean conocer los problemas y que los abordan eficazmente.	La administración ha establecido canales de información formales e informales, y ha fortalecido la confianza entre todos los empleados, para que no existan diferencias entre el personal y sus superiores.
		Hay canales de comunicación independientes de las líneas normales de información y el personal entiende que no habrán represalias por trasladar información relevante.	Existen líneas de comunicación establecidas para la denuncia de hechos de acoso laboral, fraude y otra información que pueda interferir con el ambiente interno y con el logro de objetivos corporativos.

Seguros Nacionales, S.A.

Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos para la

Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos

Evaluación del control interno

Al 31 de diciembre de 2012

I-5-4

9/10

Hecho por: AS 09-08-13

Revisado por: RS 23-08-13

Componente de control interno	Elemento evaluado	Principio	Conclusión de la evaluación
Supervisión	Supervisión	La dirección determina a través de actividades permanentes de supervisión, evaluaciones independientes o una combinación de ambas, si el funcionamiento de la gestión de riesgos corporativos sigue siendo eficaz.	Se tiene implementado un departamento de control interno y gestión de riesgos encargado de la supervisión del control interno y su adecuado funcionamiento, un departamento de auditoría interna y revisiones anuales del control interno por parte de auditores externos.
	Evaluaciones independientes	Las evaluaciones independientes se centran directamente en la eficacia de la gestión de riesgos corporativos y proporcionan una oportunidad para considerar la efectividad de supervisión permanente.	La revisión de la eficiencia y eficacia del control interno establecido se lleva a cabo anualmente por auditores externos, quienes evalúan el sistema en base a la metodología implementada en la empresa COSO-ERM.
		El evaluador entiende cada una de las actividades de la entidad y cada componente de la gestión de riesgos corporativos que está siendo abordado.	La selección del auditor externo es una tarea del Consejo de Administración quienes evalúan su trayectoria y logros. Por otra parte el auditor previo a evaluar el sistema de control interno procede al conocimiento de las actividades y procesos críticos de la entidad.
	Información de deficiencias	Las deficiencias informadas desde fuentes internas o externas se consideran cuidadosamente por sus implicaciones para la gestión de riesgos corporativos y se adoptan las acciones correctoras adecuadas.	Regularmente se reciben cartas a la gerencia por parte de auditoría interna o externa, quienes reportan las deficiencias encontradas en las respectivas evaluaciones, sobre estas comunicaciones se establecen planes de acción que son implementados oportunamente.

Seguros Nacionales, S.A.
 Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos
 para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos
 Evaluación del control interno
 Al 31 de diciembre de 2012

I-5-4	
10/10	
Hecho por:	AS 09-08-13
Revisado por :	RS 23-08-13

CONCLUSIÓN SOBRE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Con el objeto de establecer una comprensión sobre el sistema de control interno y la gestión de riesgos implementados en Seguros Nacionales, S.A., se evaluaron los ocho componentes de la metodología COSO ERM, habiendo concluido en que la compañía cuenta con un sistema de control interno que brinda una seguridad razonable para la consecución de los objetivos estratégicos planteados.

Nuestra conclusión se basa principalmente en:

Ambiente de control: Proporciona una base adecuada para todos lo demás componentes del control interno, presentando una cultura de principios y valores que tienen un efecto positivo sobre la efectividad de las operaciones.

Establecimiento de objetivos: La empresa ha establecido los objetivos estratégicos para adoptar las medidas que permitirán la consecución de los mismos.

Identificación de eventos, Evaluación de riesgos y respuesta a los riesgos: La adecuada gestión de riesgos que realiza la compañía comprende la elaboración de una matriz de riesgos en la cual se identifican adecuada y oportunamente los eventos, evalúan los riesgos y dan respuesta a los mismos, lo cual permitirá la consecución de los objetivos planteados previamente.

Actividades de Control: Las actividades de control con las que cuenta la compañía brindan seguridad razonable de que se dará respuesta al riesgo identificado y evaluado.

Información y comunicación: Se cuenta con la información necesaria para identificar, evaluar y responder al riesgo, así también la comunicación se da en un sentido amplio, fluyendo de arriba hacia abajo, hacia arriba y a través de la compañía.

Supervisión: Los mecanismos de supervisión, iniciando con la estructura jerarquizada de la organización, auditoría interna y externa, así como la constante participación del Consejo de Administración permiten que exista una adecuada supervisión.

Seguros Nacionales, S.A.

Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos para la

Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos

Matriz de riesgos Prevención lavado de dinero

Al 31 de diciembre de 2012

I-5-5	
1/1	
	PPC

**SEGUROS NACIONALES, S.A.
PREVENCIÓN LAVADO DE DINERO
MATRIZ DE RIESGOS PARA EL AÑO 2012**

OBJETIVOS PRINCIPALES	EVENTOS / FACTORES	RIESGOS	INHERENTE	RESIDUAL
Conocer adecuadamente al cliente para evitar que los productos de la Compañía sean utilizados como instrumento de lavado de dinero	Personal Procesos Tecnología Sociales Económicos Políticos	Reputacional Cumplimiento legal Operativo Financiero	ALTO	MEDIO
Seleccionar, reclutar y contratar al personal idóneo para la Compañía, a la vez, velar por la integridad del mismo	Personal Procesos Tecnología Sociales Económicos Políticos	Reputacional Cumplimiento legal Fraude Capacidad Seguridad	MEDIO	BAJO
Mantener un control adecuado sobre las actividades de nuestros clientes para identificar oportunamente las operaciones inusuales, investigarlas y reportar cualquier operación sospechosa al ente regulador	Personal Procesos Tecnología Políticos Sociales	Reputacional Cumplimiento legal Fraude Capacidad Seguridad Información	MEDIO	BAJO
Capacitar permanentemente al personal de la Compañía, manteniendo de esa forma personal con el conocimiento apropiado para enfrentar cualquier situación o evento	Procesos Tecnología Políticos Sociales	Cumplimiento legal Capacidad Operativo Fraude	ALTO	MEDIO
Cumplir con los requisitos de reportería que como persona obligada debe atender la Compañía	Procesos Tecnología Políticos Sociales	Cumplimiento legal Operativo Información Capacidad	MEDIO	BAJO

Fuente: Información proporcionada por Lucia López, Oficial de Cumplimiento.

5.4.2.1. Memorando de planificación de evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos para verificar el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos

Seguros Nacionales, S.A.

Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos

para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos

Memorando de planificación

Al 31 de diciembre de 2012

I - 6	
1/3	
Hecho por:	CG 13-08-13
Revisado por :	AS 23-08-13

I. Generalidades y operaciones

La empresa Seguros Nacionales, S.A., tiene como actividad principal la venta de seguros del ramo de daños por medio directo o utilizando agentes dependientes, agencias independientes de corretaje de seguros y fianzas y comercializadores masivos, operando en toda la República de Guatemala.

Es una empresa constituida bajo la normativa legal de la República de Guatemala y cumple con las obligaciones derivadas, registra sus operaciones en base al Manual de Instrucciones Contables emitido por la Superintendencia de Bancos y es un ente supervisado del sector financiero.

Para el cumplimiento de la actividad principal, la empresa cuenta con una adecuada estructura segregada en Gerencia General y las áreas de apoyo Auditoría Interna, Asesoría Legal, Informática y Finanzas, así como áreas operativas: Comercial, Suscripción, Reaseguro, Emisión y Reclamos.

II. Entorno de control interno

Derivado de la evaluación preliminar al sistema de control interno establecido, se observó que la compañía cuenta con un sistema de control interno que brinda una seguridad razonable para la consecución de los objetivos estratégicos planteados.

III. Objetivos específicos

- Diseñar el Manual de Políticas y Procedimientos para Verificar el Cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.

Seguros Nacionales, S.A.
 Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos
 para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos
 Memorando de planificación
 Al 31 de diciembre de 2012

I - 6	
2/3	
Hecho por:	CG 13-08-13
Revisado por :	AS 23-08-13

- Evaluar los procedimientos de control interno establecidos sobre la operación de comercialización, suscripción y emisión de pólizas de seguro, atención y liquidación de siniestros, obligaciones del Oficial de Cumplimiento y cobro de primas.
- Verificar el cumplimiento legal y eficacia del envío de informes establecidos por el ente regulador.
- Establecer mejoras al control interno mediante nuestra asesoría en el diseño del Manual de Cumplimiento.
- Comunicar a la Administración sobre las deficiencias y aspectos de mejora identificados mediante la presentación de un informe con las recomendaciones correspondientes que permitirán generar un valor agregado a nuestro cliente.

IV. Alcance

- Evaluación del control interno establecido por medio del conocimiento de la operación de la empresa y los procedimientos de control establecidos en cada una de las áreas que componen la compañía al 31 de diciembre 2012.
- Realización de entrevistas con encargados, jefes y personal operativo, para comprobar la aplicación de los procedimientos escritos y análisis de la eficacia de los mismos.
- Comparación y adecuación de los requerimientos de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos a los procedimientos de control establecidos actualmente.
- Diseño del Manual de Políticas y Procedimientos para verificar el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos al 31 de diciembre de 2012.

Seguros Nacionales, S.A.

Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos
para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos

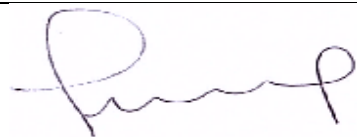
Memorando de planificación

Al 31 de diciembre de 2012

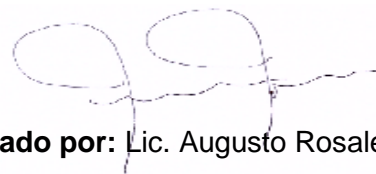
I - 6	
3/3	
Hecho por:	CG 13-08-13
Revisado por :	AS 23-08-13

V. Programa de trabajo

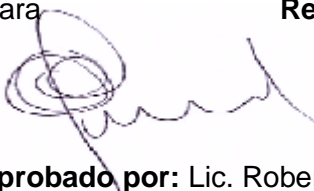
DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO	REF. PT	HECHO POR
<p>1. Evalúe el control interno existente en la compañía en relación al cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.</p> <p>Para ello, elabore un cuestionario de control interno adecuado a la evaluación preliminar y solicite entrevista con el Oficial de Cumplimiento titular de la empresa.</p>	LD-1 —	MS —
<p>2. Solicite el registro del personal de alta en la empresa a la fecha de la evaluación y en base a una muestra de 32 empleados traslade una encuesta de conocimientos básicos sobre el tema relacionado a la prevención del lavado de dinero u otros activos en la entidad.</p>	LD-2 —	CG —
<p>3. Diseñe el Manual de Políticas y Procedimientos Para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos, adaptado a las operaciones de la entidad y regulación vigente.</p>	Ver Punto 5.7. Pág. 139	CG MS AS
<p>4. Elabore informe sobre las deficiencias de control interno detectadas, proponiendo en el mismo nuestras recomendaciones.</p>	Ver punto 5.6. Pág. 134	AS RO



Elaborado por: Carlos Guevara



Revisado por: Lic. Augusto Rosales



Aprobado por: Lic. Roberto Osorio

5.4.3. Planificación administrativa

Seguros Nacionales, S.A.

Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos
para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos

Planificación administrativa

Al 31 de diciembre de 2012

1 - 7	
1/2	
Hecho por:	AS 16-08-13
Revisado por :	RS 28-08-13

Asignación de personal

El trabajo será desarrollado por el siguiente equipo:

Socio encargado: Lic. Roberto Osorio (RO)

Supervisor de auditoría: Lic. Augusto Solares (AS)

Asistente de auditoría: Carlos Guevara (CG)

Asistente de auditoría: Mauricio Serra (MS)

Control de tiempo

Para el desarrollo de este trabajo se ha proyectado la inversión de 250 horas en jornadas de 8 horas laborales de lunes a viernes, a continuación se presenta la distribución del tiempo a emplear:

Descripción del trabajo	Horas y personal				Total horas
	Gerente	Supervi- sor	Asistente 1	Asistente 2	
Planificación técnica y administrativa	12	16	8	0	36
Evaluación del control interno	4	8	22	22	56
Cuestionario conocimientos básicos	5	3	8	8	24
Conocimiento de los manuales de procedimientos	0	2	10	10	22
Diseño del Manual de Cumplimiento	4	16	30	30	80
Redacción de informe borrador	0	2	8	8	18
Discusión de informe borrador	0	2	2	2	6
Redacción de informe final	0	0	0	8	8
TOTAL HORAS	25	49	88	88	250

Seguros Nacionales, S.A.

Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos

para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos

Planificación administrativa

Al 31 de diciembre de 2012

1 - 7

2/2

Hecho por:	AS 16-08-13
Revisado por :	RS 28-08-13

Recursos a utilizar

Recursos	Total
Computadoras	4
Impresora	1
Proyectores	1
Block de hojas	3
Sumadoras	2
Lápices, lapiceros, crayones, borradores, folders, etc.	Varios

Control de facturación y cobro

Descripción	Fecha tentativa	Valor Q
Anticipo de servicios	09/09/2013	28,000
Liquidación de servicios	18/10/2013	28,000
Total facturación		56,000

5.5. EJECUCIÓN DEL TRABAJO

La segunda visita inició el 9 de septiembre de 2013, ya con la ejecución del trabajo previamente planificado.

Seguros Nacionales, S.A.

*Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos
para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos*

Cédula de marcas

Al 31 de diciembre de 2012

CM	
1/1	
Hecho por:	MS 09-09-13
Revisado por :	AS 19-09-13

SÍMBOLOS	DESCRIPCIÓN
✓	Revisado o cotejado.
^	Sumado vertical
⊙	Cálculo verificado
>	Sumado horizontal
PPC	Papel proporcionado por el cliente
∅	Pendiente
AJ	Ajustes

Seguros Nacionales, S.A.

Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos
para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos

Cédula de control interno

Al 31 de diciembre de 2012

CI	
1/1	
Hecho por:	MS 09-09-13
Revisado por :	AS 19-09-13

No.	Descripción del control interno	Ref.
1.	La carga de trabajo actual del Oficial de Cumplimiento como Gerente Financiero y Administrativo no permite un adecuado desempeño de las funciones atribuidas en la normativa legal contra el lavado de dinero. Se carece de un departamento de cumplimiento lo que resulta en un inexistente monitoreo.	LD-1 1/4
2.	No existe un comité de cumplimiento.	LD-1 1/4
3.	Se carece de un manual de políticas y procedimientos para la prevención del lavado de dinero, debidamente oficializado y divulgado al personal. Nota: Esta deficiencia no será mencionada en la carta a la gerencia puesto que parte de nuestra asesoría es el diseño de dicho manual.	LD-1 1/4 2/4 3/4 4/4
4.	La función de capacitación presenta debilidades como: incumplimiento del plan anual de capacitación y carencia de capacitaciones por áreas de riesgo.	LD-1 2/4
5.	No se cuenta con análisis de clientes basado en riesgos, careciendo de monitoreos a los clientes que operen en segmentos catalogados con riesgo alto de lavado de dinero.	LD-1 3/4
6.	Se carece de sistema informático que apoye en las actividades de prevención de lavado de dinero.	LD-1 3/4
7.	Se observó la falta de monitoreos a las operaciones de la compañía por parte del Oficial de Cumplimiento.	LD-1 4/4

Seguros Nacionales, S.A.
 Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos
 para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos
 Cuestionario de control interno
 Al 31 de diciembre de 2012

LD-1	
1/4	
Hecho por:	MS 12-09-13
Revisado por :	AS 19-09-13

CUESTIONARIO No. 1
**CONTROL INTERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DEL LAVADO DE
 DINERO U OTROS ACTIVOS**

Objetivo: Conocer y concluir en la fortaleza del control interno establecido en Seguros Nacionales, S.A., para la administración de riesgos del lavado de dinero u otros activos en los procesos de operación de la misma.

Alcance: Este cuestionario será trasladado al Oficial de Cumplimiento para conocer sobre el control interno para la administración de riesgos del lavado de dinero u otros activos implementados en Seguros Nacionales, S.A.

1. ¿Su nombramiento como Oficial de Cumplimiento fue realizado por el Consejo de Administración?

Si, por medio de acta 032-2011. ✓

2. ¿Sus funciones como Oficial de Cumplimiento son cumplidas razonablemente, tomando en cuenta su cargo como Gerente Financiero?

Básicamente se cumple con lo esencial como el envío de reportes; sin embargo, debido a la carga de mi actual cargo no es posible cumplir con todas las obligaciones establecidas en ley. **Va a P/T CI - 1**

3. ¿Existe un comité de cumplimiento?

No existe. **Va a P/T CI - 2**

4. ¿Existe un manual de políticas y procedimientos para prevenir el lavado de dinero u otros activos?

Únicamente existen procedimientos empíricos; sin embargo, no existe un manual escrito, oficializado y divulgado al personal. **Va a P/T CI - 3**

Seguros Nacionales, S.A.
 Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos
 para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos
 Cuestionario de control interno
 Al 31 de diciembre de 2012

LD-1	
2/4	
Hecho por:	MS 12-09-13
Revisado por :	AS 19-09-13

5. ¿Se divulga a los clientes sus obligaciones en materia de prevención del lavado de dinero u otros activos en la empresa?

Si, se solicita a los clientes el cumplimiento del llenado de formularios y completar los anexos establecidos en el mismo.

6. ¿Se capacita constantemente al personal en la prevención del lavado de dinero u otros activos?

Existe un plan anual de capacitación pero no se cumple al 100%, a la vez de que las capacitaciones impartidas son de forma general y no específica. **Va a P/T CI - 4**

7. ¿Existe una política conozca a su cliente adecuada?

Se han establecido los mecanismos para obtener la información completa de los clientes; sin embargo, aún existen casos con información incompleta o sin información.
Va a P/T CI - 3

8. ¿Existen procedimientos de verificación de la información proporcionada por los clientes?

Se ha proporcionado a las áreas de suscripción los listados de la OFAC y acceso a internet para investigar la procedencia de nuestros clientes.

9. ¿Se actualiza anualmente la información de los clientes?

Se envían notificación con la renovación de los negocios; sin embargo, se reciben pocas respuestas. **Va a P/T CI - 3**

10. ¿Se autoriza el inicio de relación comercial con un cliente sin tener su información completa?

Si, se autorizan. **Va a P/T CI - 3**

Seguros Nacionales, S.A.
 Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos
 para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos
 Cuestionario de control interno
 Al 31 de diciembre de 2012

LD-1	
3/4	
Hecho por:	MS 12-09-13
Revisado por :	AS 19-09-13

11. ¿Existe un análisis de clientes respecto a su actividad, área, relación política, entre otras?

No, no existe un análisis de tipo de cliente por sectores. **Va a P/T CI - 5**

12. ¿Existen políticas respecto a las transacciones en efectivo?

Si, de acuerdo a la ley se llena el formulario al recibir efectivo por monto mayor de US\$ 10,000 o su equivalente en quetzales.

13. ¿Existen canales de comunicación formales para la comunicación de transacciones inusuales o sospechosas?

Si conocen alguna transacción sospechosa, los empleados pueden utilizar el correo electrónico del Oficial de Cumplimiento para informar sobre el tema.

14. ¿Existen registros y reportes sobre las transacciones sospechosas y se tratan de forma confidencial?

No, si reportan alguna transacción sospechosa se analiza lo sucedido y no se resguarda la investigación. **Va a P/T CI - 3**

15. ¿Cuenta con un sistema de evaluación del sistema de prevención del lavado de dinero u otros activos en su organización?

Existe la auditoría interna y externa; sin embargo, la evaluación consiste en una auditoría de procedimientos previamente convenidos en el cual solo se evalúa a través de un checklist las obligaciones impuestas por la ley.

16. ¿Cuenta con software integral de prevención de lavado de dinero u otros activos?

No, actualmente todas las obligaciones se llevan de forma manual, a través de libros electrónicos y documentos de texto. No obstante, del sistema se pueden obtener reportes que facilitan los monitoreos que no cuentan con una periodicidad. **Va a P/T CI - 6**

Seguros Nacionales, S.A.

Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos

para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos

Cuestionario de control interno

Al 31 de diciembre de 2012

LD-1

4/4

Hecho por: MS 12-09-13

Revisado por : AS 19-09-13

17. ¿Realiza monitoreos preventivos y constantes?

Debido a las cargas de trabajo los monitoreos realizados no son constantes sino de acuerdo a la disponibilidad de tiempo. **Va a P/T CI - 7**

18. ¿Cuenta con política conozca a sus empleados?

Si, Recursos Humanos previo a la contratación de un candidato realiza todas las verificaciones laborales, personales y patrimoniales.

19. ¿Cuenta con herramientas para detectar actividades con personas políticamente expuestas (PEPS)?

Se han girado las instrucciones a las áreas de suscripción para limitar actividades con PEPS; sin embargo, no existen herramientas formales establecidas.

20. ¿Hace extensivos todos los procedimientos contra el lavado de dinero u otros activos hacia la prevención y represión del financiamiento al terrorismo?

No, hasta la fecha solo se ha impartido una capacitación acerca del financiamiento al terrorismo pero no se ha establecido formalmente. **Va a P/T CI - 3**

Seguros Nacionales, S.A.

Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos

para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos

Cuestionario de conocimientos básicos sobre lavado de dinero
u otros activos

Al 31 de diciembre de 2012

LD-2	
1/1	
Hecho por:	CG 13-09-13
Revisado por :	AS 24-09-13

CUESTIONARIO No. 2
CONOCIMIENTOS BÁSICOS SOBRE EL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS

Objetivo: Establecer los conocimientos básicos de los empleados de Seguros Nacionales, S.A. en relación a los temas de prevención de lavado de dinero u otros activos.

Alcance: Este cuestionario se trasladará a 32 empleados que representan el 25% de la empresa en estudio, cada uno en entrevistas individuales se diversificarán entre todos los departamentos existentes.

No.	Pregunta	SI	NO	IGNORA
1	¿Existe un Oficial de Cumplimiento nombrado en la empresa?			
2	¿Tiene conocimiento de las funciones del Oficial de Cumplimiento?			
3	¿Conoce al Comité de Cumplimiento?			
4	¿Existen procedimientos, normas, políticas o programas para la prevención del lavado de dinero u otros activos?			
5	¿El manual o programa de cumplimiento es conocido por todos los empleados?			
6	¿Existen capacitaciones permanentes acerca de los temas de prevención del lavado de dinero u otros activos?			
7	¿Conoce usted la normativa legal correspondiente al combate del lavado de dinero u otros activos?			
8	¿Conoce los criterios para la comunicación de transacciones inusuales o sospechosas?			
9	¿Se cuenta con un software integral para la prevención del lavado de dinero u otros activos?			
10	¿Ha recibido monitoreos o supervisión por parte del Oficial de Cumplimiento?			

Seguros Nacionales, S.A.

Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos

para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos

Selección de muestra para entrevistas

Al 31 de diciembre de 2012

LD-3

1/1

Hecho por: CG 13-09-13

Revisado por: AS 24-09-13

Selección de muestra

La selección de la muestra del personal a ser evaluado se realizó en base al total de empleados activos a la fecha de nuestra revisión la cual ascendería al 25%, de igual forma se aplicó para cada departamento sobre los que se escogió el 25% de cada uno.

A continuación se presenta el cuadro de selección de muestra:

Departamento	Personal activo	Muestra
Administración	✓ 10	2
Contabilidad	10	2
Cobros	12	3
Emisión	20	5
Suscripción	21	5
Reclamos	24	6
Auditoría Interna	5	1
Reaseguro	10	3
Asesoría Legal	3	1
Comercial	10	2
Recursos Humanos	6	2

Seguros Nacionales, S.A.

Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos
para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos

Resultados obtenidos de entrevistas

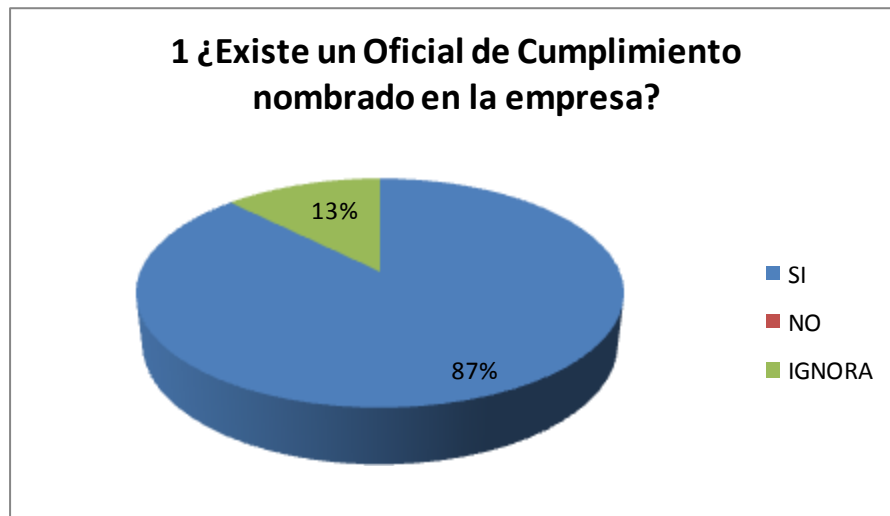
Al 31 de diciembre de 2012

LD-4

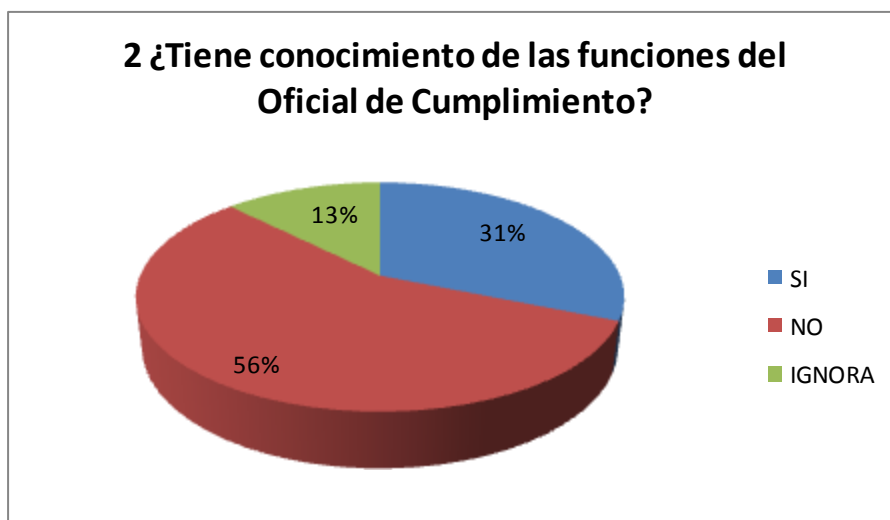
1/5

Hecho por:	CG 16-09-13
Revisado por :	AS 24-09-13

Gráfica No. 1



Gráfica No. 2 Va a P/T LD-5 2/3



Seguros Nacionales, S.A.

Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos
para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos

Resultados obtenidos de entrevistas

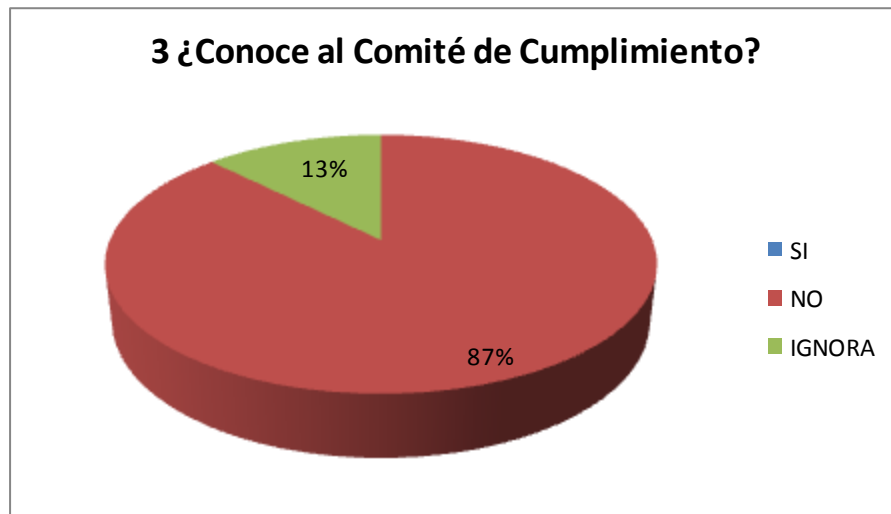
Al 31 de diciembre de 2012

LD-4

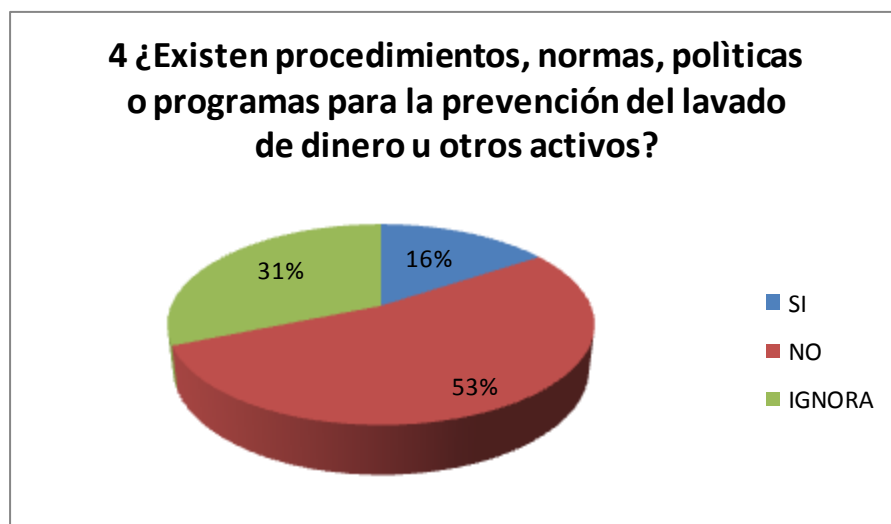
2/5

Hecho por:	CG 16-09-13
Revisado por :	AS 24-09-13

Gráfica No. 3 Va a P/T LD – 5 3/3



Gráfica No. 4 Va a P/T LD-5 2/3



Seguros Nacionales, S.A.

Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos
para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos

Resultados obtenidos de entrevistas

Al 31 de diciembre de 2012

LD-4	
3/5	
Hecho por:	CG 16-09-13
Revisado por :	AS 24-09-13

Gráfica No. 5 Va a P/T LD – 5 3/3



Gráfica No. 6 Va a P/T LD-5 3/3



Seguros Nacionales, S.A.

Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos

para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos

Resultados obtenidos de entrevistas

Al 31 de diciembre de 2012

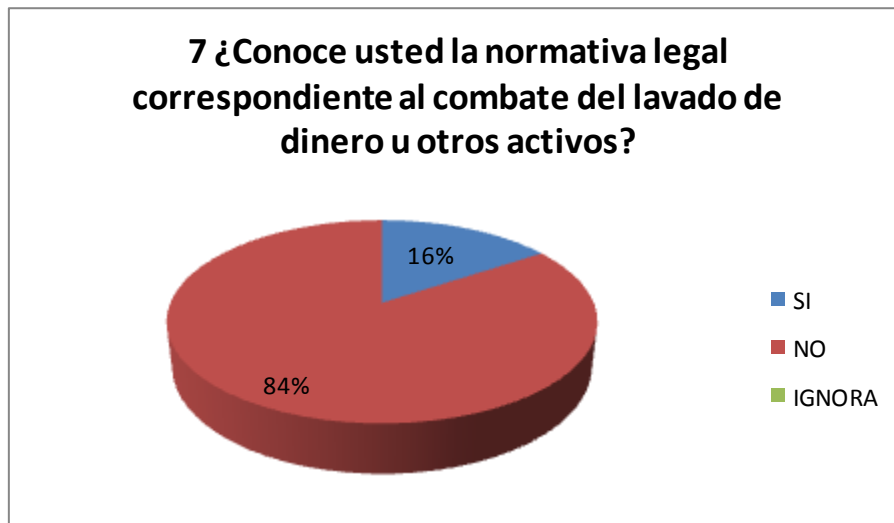
LD-4

4/5

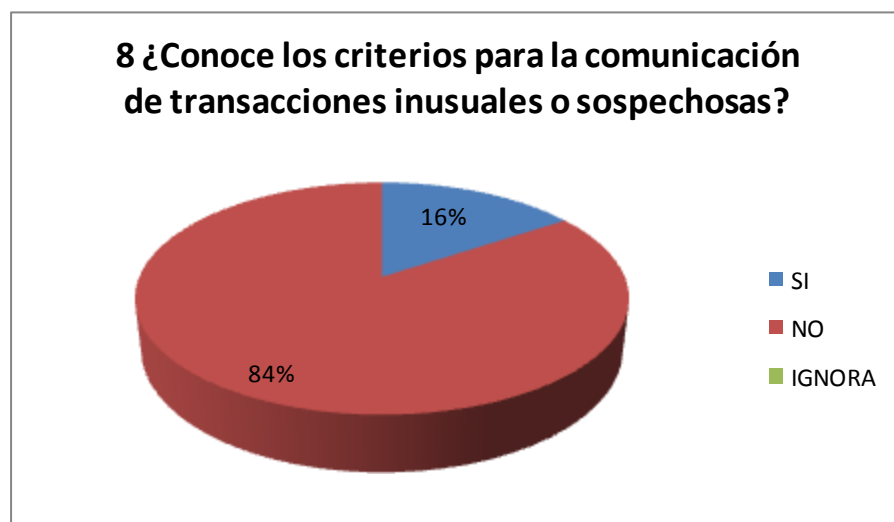
Hecho por: CG 16-09-13

Revisado por: AS 24-09-13

Gráfica No. 7 Va a P/T LD-5 3/3



Gráfica No. 8 Va a P/T LD-5 3/3



Seguros Nacionales, S.A.

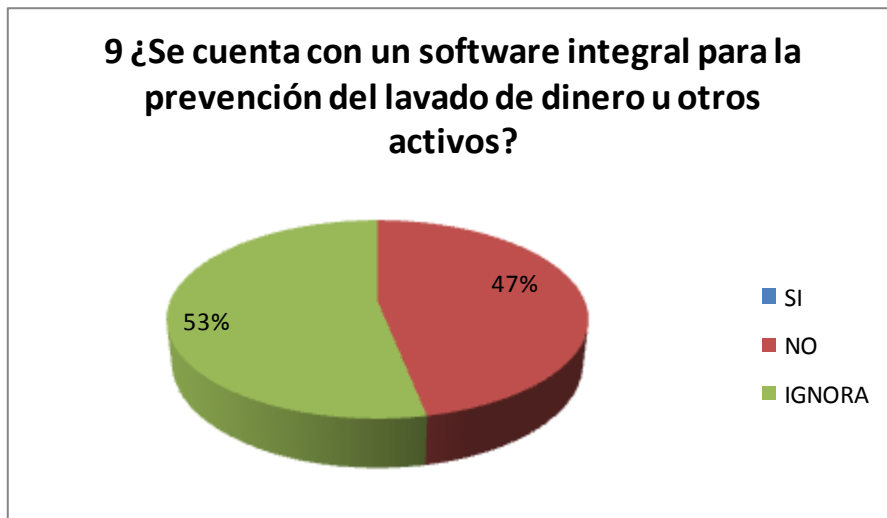
Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos
para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos

Resultados obtenidos de entrevistas

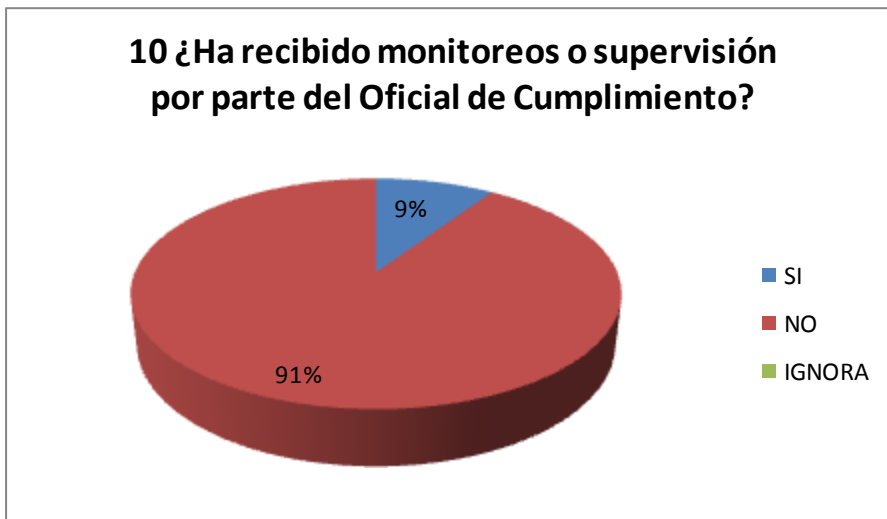
Al 31 de diciembre de 2012

LD-4	
5/5	
Hecho por:	CG 16-09-13
Revisado por :	AS 24-09-13

Gráfica No. 9 Va a P/T LD – 5 3/3



Gráfica No. 10 Va a P/T LD – 5 3/3



5.5.1. ANÁLISIS E INTEGRACIÓN DE RESULTADOS

Seguros Nacionales, S.A.

*Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos
para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos*

Análisis de resultados

Al 31 de diciembre de 2012

LD-5	
1/3	
Hecho por:	AS 18-09-13
Revisado por :	RO 24-09-13

Análisis de resultados de la evaluación al control interno establecido para la administración de riesgos de lavado de dinero u otros activos

Derivado de la recolección de datos se procedió a analizar los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas, para ello se preparó un resumen sobre las conclusiones obtenidas y los aspectos de mejora que serán necesarios informar al cliente.

CONCLUSIONES:

1. El sistema de control interno establecido para la administración de riesgos del lavado de dinero u otros activos en la Aseguradora no brinda seguridad razonable sobre el cumplimiento de las obligaciones impuestas por la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos. Así mismo, derivado de lo anterior se considera que la entidad y sus productos se encuentran altamente expuestos para que sean utilizados para dichos fines.
No obstante la evaluación del sistema de control interno establecido a nivel de entidad presentó resultados satisfactorios que prevén el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, la carencia de una estructura de unidad de cumplimiento adecuada y la carga de trabajo del Oficial de Cumplimiento provocan que la administración de riesgos de la entidad en relación al lavado de dinero u otros activos presente deficiencias significativas que pongan en riesgo de sanciones económicas a la entidad.
2. Derivado de los resultados obtenidos por las encuestas y entrevistas realizadas a los 32 empleados seleccionados, se concluye que los conocimientos básicos sobre la administración del riesgo del lavado de dinero u otros activos en la empresa Seguros Nacionales, S.A., es deficiente, lo cual no brinda una seguridad

Seguros Nacionales, S.A.
 Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos
 para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos
 Análisis de resultados
 Al 31 de diciembre de 2012

LD-5	
2/3	
Hecho por:	AS 18-09-13
Revisado por :	RO 24-09-13

razonable para alcanzar el cumplimiento de lo establecido en Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.

Como consecuencia de las deficiencias del sistema de control interno para la administración de riesgos del lavado de dinero u otros activos, los resultados de los empleados no son satisfactorios, tomando en consideración lo importante que es el elemento humano en la entidad se considera que la exposición al riesgo de la entidad es demasiado alta.

ASPECTOS DE MEJORA:

De las evaluaciones realizadas y conclusiones obtenidas se determinó que existen aspectos de mejora sobre las que se deben prestar especial atención, detalle a continuación:

1. La mayoría del personal no cuenta con un conocimiento claro sobre las funciones del Oficial de Cumplimiento. Esto puede generar que en caso de existir alguna actividad de lavado de dinero el personal no sepa cómo proceder.

Va a P/T LD-4 1/5

2. Creación del Comité de Cumplimiento, el cual a pesar de no estar normado legalmente, representaría una fortaleza necesaria para la administración de riesgos del lavado de dinero. Como sugerencia debería conformarse por:
 - a. Gerente General
 - b. Auditor Interno
 - c. Oficial de Cumplimiento
 - d. Gerente Financiero y Administrativo
 - e. Asesor Legal **Va a P/T LD-4 2/5**

Seguros Nacionales, S.A.

Evaluación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos

para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos

Análisis de resultados

Al 31 de diciembre de 2012

LD-5	
3/3	
Hecho por:	AS 18-09-13
Revisado por :	RO 24-09-13

3. La mayoría del personal desconoce si existen procedimientos, normas, políticas o programas para la prevención del lavado de dinero, puesto que el 84% contestó que no existía o ignoraban los mismos. **Va a P/T LD-4 2/5**
4. Implementación, oficialización y divulgación del manual de políticas y procedimientos para la prevención del lavado de dinero u otros activos.
Va a P/T LD-4 2/5
5. Capacitación permanente a todo el personal, así mismo, se determinó que las personas que respondían que ignoraban alguna pregunta son de reciente ingreso y sin ninguna capacitación. **Va a P/T LD – 4 3/5**
6. Existe deficiencia en el conocimiento de la normativa legal contra el lavado de dinero por parte del personal de la Compañía. **Va a P/T LD - 4 4/5**
7. La mayoría del personal no está suficientemente capacitado para comunicar la existencia de transacciones inusuales o sospechosas. **Va a P/T LD-4 4/5**
8. Implementación de un software integral para la prevención del lavado de dinero u otros activos. **Va a P/T LD-4 5/5**
9. Establecer monitoreos constantes para verificar el cumplimiento de la normativa contra el lavado de dinero u otros activos. **Va a P/T LD-4 5/5**

5.6. CARTA DE SALVAGUARDA**I - 8****1/3**

Guatemala 24 de octubre de 2013

Licenciados

Profesionales & Asociados

5 Ave. 5-55 zona 9, Edificio Sol

Presente

Estimados Licenciados:

En relación con su asesoría en el diseño de los procedimientos para verificar el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, de Seguros Nacionales, S.A. por el año que terminó el 31 de diciembre de 2012, con el fin de establecer las políticas y procedimientos para prevenir el lavado de dinero en la misma.

Reconocemos nuestra responsabilidad por el establecimiento y mantenimiento del control interno que minimice los riesgos de que la empresa sea utilizada en actividades de lavado de dinero u otros activos, así como del cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Decreto número 67-2001 Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y su correspondiente Reglamento.

Confirmamos, según nuestro mejor entendimiento y creencia, las siguientes representaciones:

- 1) No ha habido irregularidades que involucren a miembros de la administración o empleados que tengan un papel importante en los sistemas de contabilidad y de control interno y que pudieran estar implicados en actividades de lavado de dinero.



- 2) Hemos puesto a su disposición todos los libros de contabilidad, documentos de la operación, informes enviados a la Intendencia de Verificación Especial, documentos de apoyo y todas las minutas o actas de Junta de Directiva y del Consejo de Administración por el año terminado el 31 de diciembre de 2012.
- 3) No han habido:
 - a) Irregularidades que involucren a la Administración o a los empleados que tengan puestos importantes en actividades de lavado de dinero y que afecten el sistema de control interno.
 - b) Irregularidades que involucren a otros empleados en actividades de lavado de dinero.
- 4) Confirmamos la integridad de la información proporcionada respecto de la identificación de partes relacionadas.
- 5) Los estados financieros están libres de representaciones erróneas de importancia relativa, incluyendo omisiones que traten de encubrir operaciones de lavado de dinero.
- 6) No ha habido incumplimiento con requerimientos de las autoridades reguladoras que pudieran tener un efecto de importancia sobre la Compañía en caso de incumplimiento.
- 7) Lo siguiente ha sido debidamente registrado y cuando fue apropiado, revelado en forma adecuada a la entidad supervisora: la identidad de, y transacciones que pudieran ser reconocidas como sospechosas, cambios en los datos generales de la Aseguradora, cambios en la conformación del Consejo de Administración y Oficial de Cumplimiento.
- 8) No tenemos planes ni intenciones que puedan alterar en forma importante la información de las operaciones o el sistema de control interno establecido por la compañía.
- 9) No tenemos planes de abandonar productos de seguros u otros planes o intenciones que resulten en actividades de lavado de dinero.



I - 8

3/3

- 10) No existe ninguna clase de contingencia que pudiera afectar en el futuro a la empresa tales como:
- a) Demandas judiciales en contra de la compañía.
 - b) Juicios laborales.
- 11) La Compañía tiene título satisfactorio de todos los activos y no hay gravámenes ni afectaciones sobre los activos de la compañía.
- 12) No existen sanciones importantes, en materia de incumplimiento con lo dispuesto en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos que hayan sido determinados por la Intendencia de Verificación Especial y que deban ser dados a conocer a los auditores externos nombrados para esta asesoría.

Atentamente,

Lic. Mario González
Gerente General

5.7. INFORME DE CONTROL INTERNO

***SEGUROS NACIONALES, S.A.
CARTA A LA GERENCIA
DICIEMBRE 2012***

PROFESIONALES & ASOCIADOS

PROFESIONALES & ASOCIADOS
5 Ave. 5-55 zona 9, Edificio Sol
Guatemala, Guatemala

Guatemala 29 de octubre de 2013

Señores
Consejo de Administración y Gerencia General
Seguros Nacionales, S.A.
Ciudad

Estimados Señores:

En la planeación y ejecución de nuestra asesoría a Seguros Nacionales, S.A. (en adelante “la Aseguradora”) consideramos la evaluación del control interno establecido por la Aseguradora para el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, con el propósito de poseer el conocimiento necesario para el desarrollo del Manual de Cumplimiento en Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos y no para proporcionar una garantía sobre el control interno.

Sin embargo, derivado de nuestra evaluación al control interno identificamos algunos hallazgos que consideramos merecen su atención para definir las acciones necesarias para mejorar el sistema de control interno y cumplir con las obligaciones impuestas por la normativa legal vigente.

El presente informe contiene aquellos hallazgos que consideramos exponen a la Aseguradora al riesgo de incumplir con sus responsabilidades como Persona Obligada.

Este informe es para uso exclusivo del Consejo de Administración y otros funcionarios dentro de la organización y no debe ser utilizado por terceras personas ajenas a los indicados anteriormente.



Lic. Roberto Osorio
Socio

HALLAZGOS OBSERVADOS

1. Debilidades en la estructura organizacional

Derivado del crecimiento continuo que la compañía ha experimentado, la estructura organizacional actual resulta insuficiente, debido principalmente a las siguientes debilidades:

- La carga de trabajo del Oficial de Cumplimiento como Gerente Financiero y Administrativo no permite un adecuado desempeño.
- Se carece de recurso humano especializado en el tema de prevención de lavado de dinero u otros activos.
- Casi inexistente monitoreo a las operaciones de prevención de lavado de dinero u otros activos debido a la falta de recurso humano.

Recomendación:

Crear dentro de la actual estructura organizacional, la Unidad de Cumplimiento, la cual deberá encontrarse en dependencia directa con el Consejo de Administración y a nivel de asesoría con la Gerencia General.

Se considera conveniente que la nueva Unidad de Cumplimiento sea integrada por:

- a. Oficial de Cumplimiento (Titular – a nivel gerencial).
- b. Un supervisor de área que tenga amplia experiencia y conocimientos legales y de sistemas.
- c. Dos analistas de información.
- d. Una secretaria.

2. CREACIÓN DEL COMITÉ DE CUMPLIMIENTO

Actualmente la Aseguradora no cuenta con un Comité de Cumplimiento, recayendo la toma de decisiones en el Oficial de Cumplimiento.

Recomendación:

No obstante la legislación nacional no obliga la creación de un Comité de Cumplimiento, consideramos conveniente la creación del mismo, con el propósito de contar con un ente de consulta sobre aquellas operaciones de especial importancia.

Su integración puede ser conformada por:

- Gerente General
- Oficial de Cumplimiento
- Auditor Interno
- Gerente Financiero
- Asesor Legal

3. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL POR ÁREAS

La capacitación al personal en temas de prevención de lavado de dinero u otros activos presentó debilidades como: incumplimiento del plan anual, temas impartidos de forma general y no especializando los temas por áreas, y falta de oportunidad en la capacitación al personal de reciente ingreso.

Recomendación:

Implementar plan anual de capacitación especializado por áreas, velando por el cumplimiento del mismo.

Así mismo, establecer capacitación oportuna al personal de reciente ingreso.

3. ANÁLISIS DE CLIENTES BASADO EN RIESGOS (SEGMENTACIÓN DE CLIENTES)

Se observó que la entidad no cuenta con análisis de clientes basado en riesgos, careciendo de monitoreos a los clientes que operen en segmentos catalogados como riesgosos al lavado de dinero u otros activos. Y por ende se carece de una política de clientes reforzada que permita establecer controles adecuados sobre aquellos clientes que tengan un nivel de exposición alto para la Aseguradora.

Recomendación:

Establecer segmentación de clientes y análisis de los mismos basado en riesgos, permitiendo a la Aseguradora la capacidad de incrementar de forma prudente los controles sobre los clientes con mayor calificación riesgosa y disminuir los controles que puedan impedir una ágil operación en la venta de seguros a los clientes que manejen un perfil bajo.

4. FALTA DE SOFTWARE INTEGRAL DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS

Se carece de un software integral que apoye a la Aseguradora en la prevención del lavado de dinero u otros activos, esto obliga al Oficial de Cumplimiento a realizar monitoreos manuales que se consideran expuestos a riesgos de detección total o inoportuna.

Recomendación:

Evaluar la posibilidad de implementar un software integral para la prevención del lavado de dinero, así como para el apoyo en el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en ley para la Aseguradora.

5. FALTA DE MONITOREOS DE OPERACIONES

Se determinó la falta de monitoreos permanentes por parte del Oficial de Cumplimiento a las principales operaciones de la Aseguradora.

Esta falta de monitoreos permite un ambiente adecuado para que la compañía esté expuesta al lavado de dinero.

Recomendación:

Establecer monitoreos permanentes sobre las principales operaciones de la Aseguradora:

- Suscripción
- Emisión
- Pago de Reclamos
- Venta de Salvamentos
- Recuperaciones
- Caja (recepción de cobros)

Estos monitoreos deben reforzarse con la emisión de informes al Consejo de Administración y a la Gerencia General en el cual se expongan las mejoras a establecer en el sistema de control implantado.

5.8. PROPUESTA DE MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS

En base al estudio detallado de los manuales de procedimientos establecidos en la Aseguradora y al análisis de las obligaciones impuestas por el ordenamiento legal vigente se diseñó el Manual de Políticas y Procedimientos para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos.

A continuación se presenta el manual adaptado a las operaciones de la Aseguradora:



SEGUROS NACIONALES, S.A.

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS

DICIEMBRE 2012



ÌNDICE

I.	ASPECTOS GENERALES	1
1.1.	INTRODUCCIÓN	1
1.2.	BASE LEGAL	2
1.3.	ALCANCE	2
1.4.	OBJETIVOS	2
1.4.1.	Objetivo general.....	3
1.4.2.	Objetivos específicos.....	3
1.5.	REVISIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE CUMPLIMIENTO	3
II.	INVOLUCRAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN	4
III.	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	10
IV.	CONOCIMIENTO DEL CLIENTE	15
V.	CONOCIMIENTO DEL EMPLEADO	32
VI.	CAPACITACIÓN	40
VII.	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	44
VIII.	MONITOREO	53
IX.	OPERACIONES INUSUALES O SOSPECHOSAS	57
X.	AUDITORÍA INTERNA Y EXTERNA	66
XI.	RELACIÓN CON LOS INTERMEDIARIOS	71
XII.	COBRANZAS Y RECEPCIÓN DE PAGOS EN CAJA	72
XIII.	PAGO DE RECLAMOS	74
XIV.	RECURSOS HUMANOS	76
XV.	SANCIONES	80
XVI.	PROCEDIMIENTOS EXTENSIVOS A LA PREVENCIÓN DEL FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO	80
XVII.	ANEXOS	81

I. ASPECTOS GENERALES

1.1. INTRODUCCIÓN

El Decreto 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y el Acuerdo Gubernativo 118-2002 del Presidente de la República, Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, establecen las medidas de prevención contra el lavado de dinero u otros activos. En el articulado de las normativas mencionadas se regula la obligación de adoptar, desarrollar y ejecutar programas, normas, procedimientos y controles internos idóneos para evitar el uso indebido de sus servicios y productos en actividades de lavado de dinero u otros activos.

Considerando que la aseguradora forma parte del grupo B de las personas obligadas, así mismo, considerando la firme convicción de la institución para consolidarse y desarrollarse como un aliado en el combate en la lucha contra el lavado de dinero u otros activos, se ha elaborado el presente manual para dar cumplimiento con lo citado en la normativa legal vigente.

El presente manual contiene las políticas y procedimientos internos aprobados por la alta dirección de la institución, como sujetos obligados en función de su objeto social y en su compromiso con la transparencia de su actividad comercial y empresarial, constituyendo el conjunto de principios, modelos de conducta y normas de cumplimiento obligatorio, que deberán ser observados y cumplidos cuidadosamente por directores, funcionarios y empleados de la institución.

Este programa está especialmente dirigido a Seguros Nacionales, S. A., para administrar el riesgo al que se encuentra expuesta derivado de las operaciones de venta de seguros, pago de siniestros, venta de salvamentos, manejo de efectivo, entre otras. Su contenido comprende en primer lugar, el establecimiento de las políticas y en segundo término, el desarrollo de los procedimientos internos en materia de prevención, detección y supervisión, a continuación se describe brevemente el contenido de ambos:

- i. En lo que se refiere a las políticas, constituye la forma de alcanzar los objetivos previamente planteados, proporcionando guías generales para canalizar la filosofía administrativa en acciones específicas.

- ii. La segunda y última parte del presente manual se refiere a los procedimientos internos en materia de prevención, detección y supervisión del lavado de dinero u otros activos, hace referencia al grupo de procedimientos a establecer en la entidad, en base al giro del negocio y a la administración del riesgo a la que se encuentra expuesta.

1.2. BASE LEGAL

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 19 del Decreto 67-2001, Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y en el artículo 9 del Acuerdo Gubernativo 118-2002, Reglamento de la Ley citada.

1.3. ALCANCE

La aplicación de las disposiciones de este manual son de observancia obligatoria para todo el personal de SEGUROS NACIONALES, S.A., incluso de sus funcionarios y consejeros.

Su vigencia es indefinida e inmediata, la divulgación se realizará en medios electrónicos a todo el personal para ello se instalará una carpeta compartida en la que se publicará este manual para su implementación.

1.4. OBJETIVOS

Los objetivos del presente manual se dividen en generales y específicos, sin dejar de lado el objetivo principal que es la prevención del uso de los productos de la institución para el lavado de dinero u otros activos.

1.4.1. Objetivo general

Contar con un instrumento que integre las políticas y procedimientos aplicables a los procesos de trabajo, que conjuntamente con la normativa legal vigente contribuya a la detección de operaciones sospechosas que prevengan el lavado de dinero u otros activos por medio de los productos de la entidad.

1.4.2. Objetivos específicos

- Asegurar que la conducta personal y acciones de negocios de todos los empleados que forman la institución estén encausados dentro del marco jurídico, de las políticas y procedimientos internos.
- Aplicar una política de conocimiento del cliente reafirmando la necesidad de identificar fehacientemente a todos los clientes y al beneficiario final de la cuenta.
- Facilitar los instrumentos necesarios para la detección oportuna de operaciones sospechosas.
- Evitar sanciones de tipo civil, penal y comercial tanto para la entidad como para sus funcionarios.
- Mantener al personal con el conocimiento necesario y permanentemente capacitado para enfrentar cualquier situación que implique lavado de dinero u otros activos.
- Que todo colaborador de la aseguradora cuente con una herramienta de consulta permanente que le guíe en la materia de prevención.

1.5. REVISIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE CUMPLIMIENTO

El manual se revisará anualmente por parte del Comité de Cumplimiento; sin embargo, las revisiones podrán realizarse a solicitud de la Superintendencia de Bancos por modificaciones legales.

Las actualizaciones que se produzcan al presente manual, deberán previamente ser sometidas a aprobación por el Consejo de Administración, debiendo informarse a la Superintendencia de Bancos, dentro del mes calendario siguiente a la aprobación del mismo sobre cualquier cambio realizado.

II. INVOLUCRAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN

2.1. Objetivos de la política involucramiento de la administración

- Establecer el compromiso de la administración para prevenir el lavado de dinero u otros activos.
- Implementar los procedimientos de control idóneos para guiar la participación de la Administración de la Aseguradora.
- Implantar el perfil para la aceptación de nuevas personas dentro de la administración.
- Fortalecer los controles establecidos para la prevención del lavado de dinero u otros activos con la participación de consejeros y funcionarios gerenciales de la entidad.

2.2. Aplicación de la política involucramiento de la administración

Como parte del sistema de Gobierno Corporativo implantado en la Aseguradora, la aplicación apropiada de esta política y del presente manual es responsabilidad del Consejo de Administración y de la Gerencia General, quienes se encuentran obligados a involucrarse activamente en las acciones para prevenir el lavado de dinero u otros activos.

La adecuada aplicación de las mismas brindará seguridad y certeza sobre las operaciones y transacciones de la compañía, así mismo, se deberá supervisar permanentemente el sistema de control interno establecido para tomar acciones oportunas y así cuidar la confiabilidad y reputación de la aseguradora.

2.3. Políticas para el involucramiento de la administración

La institución presenta en estas políticas el compromiso firme y el de todo el personal de la aseguradora por el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos (Decreto ley 67-2001) y su Reglamento, buscando a través de las mismas, prevenir las actividades financieras ilícitas y contribuir para la sana operación del sector financiero, libre de penetración de capitales que sean provenientes de delitos graves. En función de lo anterior, se establecen y adoptan las siguientes políticas:

Registro como persona obligada: La aseguradora deberá estar registrada como persona obligada ante la Intendencia de Verificación Especial, debiendo cumplir con lo referente al envío de información general, programa de cumplimiento y comunicación de nombramiento de Oficial de Cumplimiento.

Actualización de información: Toda la información registrada ante la Intendencia de Verificación Especial deberá ser actualizada siempre que exista un cambio en la misma, debiendo cumplir con los plazos establecidos legalmente. A continuación se detallan los plazos para actualización de información:

- Datos generales de la aseguradora: 15 días posteriores de efectuado el cambio.
- Ampliaciones o modificaciones al Manual de Cumplimiento: 1 mes calendario después de su aprobación por el Consejo de Administración.

Aprobación de herramientas contra el lavado de dinero u otros activos: El Consejo de Administración será el ente encargado de aprobar el programa de cumplimiento para la prevención del lavado de dinero u otros activos, así como el régimen sancionatorio por su incumplimiento.

Seguimiento de recomendaciones realizadas por el Oficial de Cumplimiento, Auditoría Interna, Auditoría Externa y del Ente Regulador: El Consejo de Administración en su reunión mensual deberá revisar el estatus de la implantación de recomendaciones según los planes de acción presentados por la Unidad de Cumplimiento, para ello se apoyará en los informes de seguimiento proporcionados por Auditoría Interna.

2.4. Normas para la aceptación de nuevos socios o accionistas

Previo a la aceptación de nuevos socios o accionistas, se deberá realizar un análisis sobre los antecedentes, actividades y perfiles de los aspirantes. Para ello deberán cumplir con lo siguiente:

- a) Los nuevos socios o accionistas según sea persona individual o jurídica, primordialmente deberán acreditar ser personas solventes, honorables y de intachable reputación.
- b) Deberán dar a conocer el origen de los fondos para adquirir acciones o que los mismos no provienen de actividades ilícitas.

- c) Deberán confirmar si es o no accionista de alguna aseguradora o reaseguradora nacional.
- d) Que carece de los siguientes impedimentos:
 - a. Miembro de la Junta Monetaria, así como autoridad o funcionario del Banco de Guatemala y de la Superintendencia de Bancos.
 - b. Ser menor de edad.
 - c. Ser quebrado o insolvente, mientras no hubieran sido rehabilitados.
 - d. Ser deudor moroso reconocido.
 - e. Director o administrador de entidades o empresas en proceso de ejecución colectiva por requerimiento de la Junta Monetaria o de la Superintendencia de Bancos.
 - f. Ser condenado por quiebra culpable o fraudulenta.
 - g. Ser condenado que implique falta de probidad.
 - h. Ser condenado por hechos ilícitos relacionados con lavado de dinero u otros activos, financiamiento al terrorismo o malversación de fondos.
 - i. Ser condenado por la comisión de hechos ilícitos conforme lo tipifica la Ley Contra la Delincuencia Organizada.
 - j. Ser inhabilitado para ejercer cargos públicos o de administración, o dirección de aseguradoras, reaseguradoras o entidades bancarias, o financieras, nacionales o extranjeras.
 - k. Ser legalmente incapaz.
- e) Que el perfil del nuevo socio o accionista guarde relación con el valor total de las acciones que pretende adquirir.
- f) Cuando el nuevo socio o accionista sea una persona jurídica, se deberá constatar los puntos anteriores para los accionistas que la conforman.

2.5. Procedimientos para el involucramiento de la administración

2.5.1. Actualización de datos generales de la Aseguradora

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Asesor Legal	1. Notificar a Oficial de Cumplimiento el cambio de datos de la Aseguradora como: <ul style="list-style-type: none"> • Datos de constitución. • Datos generales. • Datos de los socios o accionistas. • Datos de los integrantes del Consejo de Administración. • Datos del Gerente General y de los Gerentes con representación. Adjuntando el respaldo correspondiente.
Oficial de Cumplimiento	2. Llenar el Formulario IVE-RPJ-19 con los datos actualizados de la aseguradora, dentro de los 15 días posteriores de realizada la modificación.
Oficial de Cumplimiento	3. Trasladar formulario a Gerencia General para autorización.
Gerente General	4. Revisar formulario. <p>¿Modificaciones?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. NO: Firmar el formulario y trasladar a Oficial de Cumplimiento. b. SI: Solicitar cambios o correcciones y trasladar al Oficial de Cumplimiento. Pasa a siguiente actividad hasta firmar el formulario.
Oficial de Cumplimiento	5. Anexar al formulario los documentos establecidos por la IVE, como: <ul style="list-style-type: none"> • Declaración jurada del formulario IVE RPJ 19 • Fotocopia del documento que originó la actualización de datos. La documentación se enviará en un sobre debidamente cerrado.

Oficial de Cumplimiento	6. Ingresar al Portal de Personas Obligadas, generar etiqueta para entrega de documentación a la IVE, imprimir dos copias de la misma y entregar a mensajería los documentos a presentar.
Mensajeros	7. Entregar en recepción de documentos de la Superintendencia de Bancos.
Recepción de documentos SIB	8. Sellar etiqueta y devuelve a mensajero.
Mensajero	9. Trasladar etiqueta firmada a Oficial de Cumplimiento.
Oficial de Cumplimiento	10. Archivar etiqueta en expediente de correspondencia enviada.
	11. FIN DEL PROCEDIMIENTO

2.5.2. Modificación de programas, normas, procedimientos y controles internos de cumplimiento y aviso al ente regulador

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Oficial de Cumplimiento	1. Identificar mejoras a los controles internos establecidos o cambios en los procedimientos y realizar propuesta de cambios al manual de cumplimiento.
Oficial de Cumplimiento y Comité de Cumplimiento	2. Presentar propuesta de cambios al Comité de Cumplimiento. ¿Cambios autorizados? a. SI. Levantar minuta dejando evidencia de la aprobación. Continuar en actividad No. 3. b. NO: ¿Correcciones? i. SI: Realizar las correcciones sugeridas a la propuesta. Reiniciar actividad No. 2. ii. NO: Levantar minuta dejando evidencia de la no aprobación de la propuesta de cambios. FIN.
Oficial de Cumplimiento	3. Realizar las ampliaciones o modificaciones al Manual de Cumplimiento.

Oficial de Cumplimiento	<p>4. Presentar ampliaciones o modificaciones al Manual de Cumplimiento al Consejo de Administración.</p> <p>¿Ampliaciones o modificaciones autorizadas?</p> <p>a. SI: Dejar evidencia de aprobación en acta de Consejo. Continuar con la actividad No. 5.</p> <p>b. NO: ¿Correcciones?</p> <p>i. SI: Realizar las correcciones sugeridas a la propuesta. Reiniciar actividad No. 4.</p> <p>ii. NO: Dejar evidencia de la no aprobación de la propuesta de cambios en acta del Consejo. FIN.</p>
Oficial de Cumplimiento	<p>5. Elaborar carta resumiendo las ampliaciones o modificaciones hechas al Manual de Cumplimiento y adjuntar al mismo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia del manual de cumplimiento actualizado. <p>La documentación se enviará en un sobre debidamente cerrado.</p>
Oficial de Cumplimiento	<p>6. Ingresar al Portal de Personas Obligadas, generar etiqueta para entrega de documentación a la IVE, imprimir dos copias de la misma y entregar a mensajería los documentos a presentar.</p>
Mensajeros	<p>7. Entregar en recepción de documentos de la Superintendencia de Bancos.</p>
Recepción de documentos SIB	<p>8. Sellar etiqueta y devuelve a mensajero.</p>
Mensajero	<p>9. Trasladar etiqueta firmada a Oficial de Cumplimiento.</p>
Oficial de Cumplimiento	<p>10. Archivar etiqueta en expediente de correspondencia enviada.</p>
	<p>11. FIN DEL PROCEDIMIENTO</p>

III. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

3.1. Objetivos de la política de administración del riesgo

- Constituir una guía para la administración del riesgo.
- Establecer los lineamientos para realizar una adecuada administración del riesgo en prevención del lavado de dinero.
- Minimizar el riesgo de ser utilizados por organizaciones criminales para el lavado de dinero.
- Gestionar el riesgo al que están expuestos los productos y servicios de la Aseguradora.

3.2. Aplicación de la política de administración del riesgo

La gestión del riesgo deberá de ser administrada por todo el personal de la aseguradora, cada uno al nivel que le correspondiere, cada operación realizada por el personal lleva consigo el riesgo inherente de susceptibilidad de ser utilizadas para el lavado de dinero es por ello que se deberá aplicar adecuadamente esta guía para lograr reducir el riesgo a un nivel aceptable.

3.3. Políticas para la administración del riesgo

Identificación del riesgo de lavado de dinero u otros activos:

La evaluación del riesgo se realizará contemplando los siguientes pasos:

- Identificar categorías de riesgos específicas por productos, servicios, clientes, canales de distribución y ubicación o localización, que se deriven del perfil de la persona obligada.
- Llevar a cabo un análisis más detallado en cuanto a cantidad, montos de operación y movimientos, para identificar al cliente efectivamente.

Segmentación de clientes: se deberá establecer un proceso por medio del cual se lleve a cabo la separación de los clientes catalogados por factor de riesgo.

Medición del riesgo de lavado de dinero u otros activos: la administración deberá determinar su perfil o exposición al riesgo de lavado de dinero u otros activos, con base a la probabilidad de ocurrencia e impacto de los posibles eventos.

Respuesta al riesgo: para mitigar el riesgo se deberán adoptar, desarrollar y ejecutar: programas, políticas, normas, procedimientos y los controles internos idóneos.

Monitoreo del riesgo: el Oficial de Cumplimiento como responsable de la gestión del riesgo para la prevención del lavado de dinero, deberá revisar la efectividad y funcionamiento de las diferentes etapas de la administración del riesgo mediante actividades permanentes de monitoreo.

Responsable de la administración del riesgo del lavado de dinero u otros activos: el Oficial de Cumplimiento será el responsable del establecimiento, monitoreo y actualización de la administración del riesgo para la prevención del lavado de dinero u otros activos de Seguros Nacionales, S.A.

Revisiones y actualizaciones periódicas: el monitoreo por parte del Oficial de Cumplimiento será permanente, proponiendo las mejoras necesarias al Comité de Cumplimiento para la actualización de los programas, procedimientos, políticas y normas, así como indicadores, parámetros y otras herramientas utilizadas para la prevención del lavado de dinero.

Matriz de riesgos: la institución deberá desarrollar matriz o matrices de riesgos para la evaluación periódica de los riesgos de lavado de dinero u otros activos, que incluyan a todas las áreas de operación, clientes, productos y servicios que ofrezca.

3.4. Parametrización de indicadores y determinación del perfil de riesgo

Se deberán establecer una serie de indicadores que permitan nutrir las informaciones de las bases de datos de clientes asegurados activos, compradores de salvamentos de la última anualidad y pago de siniestros, estos indicadores deberán relacionarse con los movimientos económicos del cliente así como con las características de los intervinientes.

Para facilitar el análisis de los clientes, se crearán los perfiles de riesgo a través de ponderaciones que se les agreguen a los indicadores, que oscilarán de 1 a 5, según su calificación de criticidad en cuanto a vulnerabilidad de lavado de dinero. Donde uno será la escala más baja de riesgo y 5 la más alta.



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS

Se establecen los siguientes indicadores:

- **Indicadores relacionados con medios de cobro**

Indicador	Descriptivo	Peso
CO1	Pagos en efectivo por montos mayores a US\$10,000 o su equivalente en moneda nacional	5
CO2	Pagos en efectivo por montos mayores a US\$ 7,000 y menores de US\$ 10,000	4
CO3	Pagos procedentes de paraísos fiscales, países o territorios no cooperantes en la lucha contra el lavado de dinero	4
CO4	Pólizas pagadas por terceros sin nexo con el asegurado, como cheques o transferencias internacionales, o efectivo por un monto mayor a US\$ 500 pero menor a US\$ 7,000	3
CO5	Pagos con cualquier medio de pago bancario, tarjeta de crédito o efectivo por un monto menor a US\$ 500	1

- **Indicadores relacionados con el monto de prima**

Indicador	Descriptivo	Peso
MP1	Clientes con prima mayor a US\$ 500,000	5
MP2	Clientes con prima mayor a US\$ 300,000 pero menor a US\$ 500,000	4
MP3	Clientes con prima mayor a US 100,000 pero menor a US\$ 300,000	3
MP4	Clientes con prima mayor a US\$ 10,000 pero menor a US\$ 100,000	2
MP5	Clientes con prima mayor a US\$ 0 pero menor a US\$ 10,000	1

- **Indicadores relacionados con el tipo de cliente**

Indicador	Descriptivo	Peso
TC1	Clientes especiales, de acuerdo a política reforzada de conocimiento al cliente	5
TC2	Pólizas individuales en las que el tomador no coincide con el beneficiario	4
TC3	Pólizas colectivas en las que el tomador del certificado no coincide con el beneficiario	4
TC4	Clientes en zonas de riesgo. Por ejemplo zonas dominadas por el narcotráfico, crimen organizado o terroristas.	4
TC5	Clientes guatemaltecos no residentes	2
TC6	Clientes no categorizados dentro de las descripciones anteriores	1

3.4.1. Procedimiento de estudio del cliente

A través de las referidas ponderaciones y estudio de la concurrencia de indicadores (por ejemplo que un mismo cliente sea catalogado en los tres indicados como 5), se confeccionará un listado con su correspondiente perfil de riesgo ordenado de la siguiente forma:

- Nivel alto.
- Nivel medio
- Nivel bajo

Esta información permitirá aplicar los procedimientos adecuados de acuerdo al perfil del cliente, ya sea reforzando los mismos o creando un nivel de confianza que permitirá la agilidad de las operaciones.

3.4.2. Verificación interna

Auditoría Interna llevará a cabo revisiones conforme se establezca en su plan anual de trabajo, para verificar la integridad y fiabilidad de la información con la que se nutre la administración del riesgo de lavado de dinero, así como el correcto funcionamiento de los indicadores fundamentales.

3.5. Procedimiento para la administración del riesgo

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Oficial de Cumplimiento	1. Generar data de clientes activos a la fecha de análisis desde el sistema informático. Reporte dependiendo del análisis. <ul style="list-style-type: none"> • Asegurados • Compradores de salvamentos • Pago de siniestros
Oficial de Cumplimiento	2. Revisar data generada. ¿Data correcta? <ul style="list-style-type: none"> a. SI: Realizar la segmentación de clientes en hojas electrónicas, designando el indicador correspondiente. Continuar en actividad No. 4



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS

	b. NO: Solicitar apoyo al área informática. Continuar en actividad No. 3.
Depto. De Informática	3. Realizar las correcciones a los reportes solicitados. Reiniciar en actividad No. 1.
Oficial de Cumplimiento	4. Realizar el análisis de clientes para determinar el perfil y elaborar listado de clientes de acuerdo al mismo.
Oficial de Cumplimiento	5. Trasladar información a áreas de comercialización, suscripción y emisión para aplicación de controles.
Área comercial, Suscripción y Emisión	6. Aplicar procedimientos de acuerdo al perfil de cliente establecido y mantener el debido seguimiento.
Oficial de Cumplimiento	7. Realizar monitoreo sobre la efectividad del sistema de administración de riesgos implementado.
	8. FIN DEL PROCEDIMIENTO

IV. CONOCIMIENTO DEL CLIENTE

4.1. Objetivos de la política conocimiento del cliente

- Conocer la verdadera identidad de los clientes y las actividades que realizan.
- Minimizar el riesgo que por comisión u omisión, los servicios y productos de la aseguradora sean utilizados para dar legitimidad a fondos provenientes de actividades ilegales.
- Advertir y prevenir sobre operaciones inusuales o sospechosas de lavado de dinero u otros activos.
- Permitir que la aseguradora cumpla con las disposiciones establecidas en las leyes y reglamentos vigentes, relacionadas con el lavado de dinero u otros activos.
- Proteger la reputación de la aseguradora, clientes, personal y de sus accionistas.
- Prevenir la imposición de sanciones penales y administrativas a nuestros empleados, funcionarios, directores o a la misma institución por la inobservancia de las disposiciones legales en el ejercicio de sus funciones.

4.2. Aplicación de la política conocimiento del cliente

La institución deberá identificar y conocer plenamente a sus clientes, ya sean contratantes, asegurados o beneficiarios, al momento de iniciar relaciones comerciales en la suscripción de una póliza, al otorgar créditos o realizar pagos relacionados con el seguro o reaseguro.

4.3. Políticas para conocer al cliente

Al iniciar la relación comercial con los clientes ya sea persona jurídica o individual, se deberá llenar la solicitud de seguro correspondiente y proporcionar los datos e información requerida en los formularios diseñados por la Intendencia de Verificación Especial (IVE) para compañías aseguradoras.

Con los datos e información recabada para el caso de clientes nacionales se deberá verificar fehacientemente la identidad, razón social o denominación de la persona, edad, ocupación u objeto social, estado civil, domicilio, nacionalidad, personería, capacidad legal y personalidad. Agregado a lo previamente establecido, si los clientes son extranjeros, se deberá exigir la comprobación por medios fehacientes de su ingreso y permanencia legal en el país, así como su condición migratoria y cuando no sean residentes en el país la identidad de la persona que los representará legalmente.

Los formularios a utilizar para el conocimiento del cliente son:

Formulario IVE-AS-01: este formulario será utilizado para el inicio de relaciones con personas o empresas individuales por operaciones mayores a US\$ 10,000 o su equivalente en moneda nacional para seguros de daños y/o mayores a US\$ 5,000 o su equivalente en moneda nacional para seguros de vida. **(Anexo I)**

Formulario IVE-AS-01-01: este formulario será utilizado para el inicio de relaciones con personas o empresas individuales por operaciones menores a US\$ 10,000 o su equivalente en moneda nacional para seguros de daños y/o menores a US\$ 5,000 o su equivalente en moneda nacional para seguros de vida. **(Anexo II)**

Formularios IVE-AS-02: este formulario será utilizado para el inicio de relaciones con personas jurídicas por operaciones mayores a US\$ 10,000 o su equivalente en moneda nacional para seguros de daños y/o mayores a US\$ 5,000 o su equivalente en moneda nacional para seguros de vida. **(Anexo III)**

Formulario IVE-AS-02-01: este formulario será utilizado para el inicio de relaciones con personas jurídicas por operaciones menores a US\$ 10,000 o su equivalente en moneda nacional para seguros de daños y/o menores a US\$ 5,000 o su equivalente en moneda nacional para seguros de vida. **(Anexo IV)**

Agregado a ello se deberá verificar cuidadosamente lo siguiente:

- Cuando existan indicios o se tenga la certeza de que los clientes actúan como intermediario de otra persona, se exigirá también la documentación fehaciente necesaria para identificar tanto a los representantes, apoderados, mandatarios o autorizados, debiendo conocer el verdadero beneficiario de la operación.
- Evidenciar en los expedientes de cada contrato de seguro, el seguimiento que se ha efectuado para conocer adecuadamente al cliente.
- No se podrá realizar ninguna transacción o iniciar relación comercial con clientes que no proporcionen oportunamente la información y documentación requerida.
- Cualquier excepción deberá ser decidida y documentada en sesión del Comité de Cumplimiento.

4.4. Política de actualización de información de los clientes

La información de los clientes debe permanecer actualizada, de forma que se cuente con el soporte suficiente que permita el análisis continuo del cliente y así contar con las herramientas prudentes para la toma de decisiones sobre la continuidad o cese de relaciones con un cliente.

La actualización se deberá realizar como mínimo de forma anual sobre cualquier cambio en sus características personales (residencia, teléfono, profesión, nombre de la empresa, etc.).

Cuando se establezca una nueva operación con un cliente existente, la actualización del perfil deberá ser inmediata, esto debido a que puede implicar una modificación en el nivel de riesgo inicialmente adjudicado y por ende adaptación inmediata de los procedimientos adecuados a su nuevo perfil.

Confidencialidad de la información: las comunicaciones y documentación, vinculadas a las operaciones y la información suministrada por el cliente, tendrán carácter de confidencial, estando prohibida la divulgación de cualquier información a terceros.

4.5. Procedimientos para el conocimiento del cliente

La debida diligencia en el conocimiento del cliente es fundamental para prevenir el lavado de dinero a través de los servicios y productos de la aseguradora, es por ello que las áreas de suscripción y emisión deberán cumplir fielmente con el presente procedimiento.

Se exigirá la presentación de los documentos anexos requeridos en los formularios emitidos por la Superintendencia de Bancos, y se exigirá la identificación de todos los clientes. Así mismo, se analizará la información obtenida para conocer la verdadera identidad del cliente.

Para adecuar las obligaciones derivadas del presente procedimiento de conocimiento del cliente y su debido cumplimiento, se especificará el procedimiento separando las áreas de ventas, suscripción y emisión.

4.5.1. Solicitud de formularios y documentación anexa para conocer al cliente (Proceso de cotización)

El procedimiento relacionado con la venta de las pólizas de seguro tiene como objetivo adoptar las precauciones necesarias para evitar la formalización de operaciones riesgosas con clientes que tengan la finalidad de lavar dinero.

Al cotizar un negocio para la compañía el personal del área comercial deberá aplicar el siguiente orden de actividades:



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Comercial	1. Recibir por parte del cliente o intermediario de seguros, los datos del cliente y del riesgo para cotizar póliza de seguros.
Comercial	2. Verificar que la información se encuentre completa. <ul style="list-style-type: none"> a. SI: Notificar a las áreas técnicas de suscripción la información del riesgo y cliente a ser analizado. b. NO: Solicitar documentación pendiente al cliente o intermediario.
Suscriptor	3. Recibir información del riesgo y cliente para analizar y elaborar cotización.
Suscriptor	4. Consultar al cliente individual o jurídico, en las “listas negras” existentes en la carpeta pública de prevención del lavado de dinero. (OFAC y personas designadas nacionales) <ul style="list-style-type: none"> a. APARECE: Consultar con Oficial de Cumplimiento para investigar la validez de la consulta y vinculación con actividades ilícitas del potencial cliente. b. NO APARECE: Continúa el proceso.
Oficial de Cumplimiento	5. Investigar la validez de la consulta y confirmar si efectivamente el potencial cliente tiene vínculos ilegales. <ul style="list-style-type: none"> a. SI: Indicar al suscriptor que no puede continuar con la cotización. b. NO: Confirmar la continuidad del proceso.
Suscriptor	6. Ingresar al sistema y verificar la existencia del cliente así como el estatus de la documentación exigida por ley. <ul style="list-style-type: none"> a. CLIENTE EXISTE: Verificar estatus de documentación registrada en sistema. <ul style="list-style-type: none"> i. ESTATUS IVE COMPLETO: Verificar perfil de prima. ii. ESTATUS IVE INCOMPLETO: Se solicita documentación pendiente al cliente o intermediario.



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS

	<ol style="list-style-type: none"> 1. PASA RANGO DE PRIMA: Solicitar documentación adicional de acuerdo a su perfil de prima. 2. NO PASA RANGO DE PRIMA: Continuar con el proceso de cotización. <p>b. CLIENTE NO EXISTE: El cliente es nuevo solicitar toda la documentación en base a su perfil de prima.</p>
Suscriptor	<ol style="list-style-type: none"> 7. Elaborar cotización incluyendo en la misma los requisitos para completar el expediente IVE de la siguiente forma: <ol style="list-style-type: none"> a. CLIENTE NUEVO: “Al momento de enviarnos la aceptación de la cotización, es necesario que adjunten el formulario original de INICIO DE RELACIONES (IVE-AS) debidamente lleno y firmado, de acuerdo al perfil de prima neta que genere el cliente, adjuntando la documentación que en él se solicita. Se procederá a otorgar cobertura y a emitir la póliza hasta que toda documentación este completa”. b. RENOVACIÓN: “Con las primas netas generadas con la presente cotización, es necesario, que adjunten la siguiente documentación: (descripción de la documentación pendiente). Se procederá a otorgar cobertura y a emitir la póliza y/o endoso correspondiente hasta que toda la documentación esté completa.
Suscriptor	8. Trasladar cotización al comercial encargado de la cuenta.
Comercial	9. Recibir y enviar cotización al cliente o intermediario debidamente firmada.
	10. FIN DEL PROCEDIMIENTO

4.5.1.1. Documentación a exigir para el conocimiento del cliente

De acuerdo al monto de operaciones en dólares o su equivalente en moneda nacional generado por cada cliente se deberá exigir la siguiente documentación:

Menor a US\$ 3,000	
Persona Jurídica	AS-02-01 con datos completos
Persona Individual	AS-01-01 con datos completos

Mayor a US\$ 3,000	
Persona Jurídica	<p><u>AS-02-01 en original firmado por el Representante Legal</u> Fotocopia de la siguiente documentación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. DPI del representante legal. 1.1. Si fuera extranjero pasaporte y condición migratoria 2. Patente de empresa 3. Patente de sociedad 4. Acta del nombramiento del Representante Legal, debidamente inscrito en el Registro Mercantil. 5. Recibo de agua, luz o teléfono (no celular).
Persona Individual	<p><u>AS-01-01 en original firmado por el Representante Legal</u> Fotocopia de la siguiente documentación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. DPI. 1.1. Si fuera extranjero pasaporte y condición migratoria 2. Recibo de agua, luz o teléfono (no celular). 3. Si tiene negocio patente de empresa y constancia de inscripción en la SAT.

Mayor a US\$ 10,000	
Persona Jurídica	<p><u>AS-02 en original firmado por el Representante Legal</u> Fotocopia de la siguiente documentación</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. DPI del representante legal. 1.1. Si fuera extranjero pasaporte y condición migratoria 2. Patente de empresa 3. Patente de sociedad 4. Acta del nombramiento del Representante Legal, debidamente inscrito en el Registro Mercantil. 5. Recibo de agua, luz o teléfono (no celular). 6. Escritura de constitución de sociedad debidamente inscrita. 7. Documento de identificación del bien asegurado o certificación contable.
Persona Individual	<p><u>AS-01 en original firmado por el Representante Legal</u> Fotocopia de la siguiente documentación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. DPI. 1.1. Si fuera extranjero pasaporte y condición migratoria 2. Recibo de agua, luz o teléfono (no celular). 3. Si tiene negocio patente de empresa y constancia de inscripción en la SAT. 4. Documento de identificación del bien asegurado o certificación contable.

4.5.2. Verificación fehaciente de la información proporcionada (Proceso de emisión de pólizas)

El proceso de emisión dentro de la compañía representa el último filtro para confirmar el cumplimiento legal en lo referente al registro de clientes y su fehaciente conocimiento.

Al emitir una póliza nueva o renovada, el personal de emisión deberá cumplir con el siguiente procedimiento:

4.5.2.1. Pólizas nuevas

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Emisor	1. Recibir aceptación de la cotización por parte del suscriptor
Emisor	2. Verificar que adjunto se encuentre la documentación IVE completa. a. COMPLETO: Revisar la documentación IVE.



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS

	<p>b. INCOMPLETO: Trasladar documentación IVE al comercial dueño de la cotización.</p>
Emisor	<p>3. Verificar los datos del formulario IVE y validarlos con la documentación anexa. Firmar el formulario para evidenciar la verificación en la línea de quien verificó la información.</p> <p>a. INFORMACIÓN CORRECTA: Trasladar formulario IVE a suscriptor nombrado para dejar evidencia de la autorización de la operación mediante firma.</p> <p>b. INFORMACIÓN INCORRECTA: Trasladar documentación IVE al comercial dueño de la cotización para solicitar correcciones. Regresar a actividad 1.</p>
Suscriptor	<p>4. Firmar formulario y trasladar el mismo a emisión.</p>
Emisor	<p>5. Ingresar al sistema y verificar la existencia del cliente y estatus de la documentación IVE.</p> <p>a. EXISTE CLIENTE: Verificar el estatus de la documentación IVE registrada.</p> <p>b. NO EXISTE CLIENTE: Crear el registro del cliente.</p> <p>i. ESTATUS IVE COMPLETO: Continuar con el proceso de emisión de la póliza.</p> <p>ii. ESTATUS IVE INCOMPLETO: Actualizar el registro y cambiar estatus a completo.</p>
	<p>6. FIN DEL PROCEDIMIENTO</p>
NOTA	<p>No hay excepciones para no cumplir con la política conocimiento del cliente, y cualquier caso especial deberá ser autorizado por Gerencia General con firma en el expediente.</p>

4.5.2.2. Renovación de pólizas

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Emisor	1. Recibir solicitud de renovación por parte del suscriptor.

Emisor	<p>2. Verificar que adjunto se encuentre actualización de datos.</p> <p>a. COMPLETO: Revisar información de la actualización y validar con la proporcionada el año anterior. En caso de ser formulario firmar en la línea de quien verificó la información.</p> <p>b. INCOMPLETO: Trasladar solicitud de renovación al comercial dueño de la cotización.</p>
Comercial	<p>3. Solicitar actualización de datos para completar expediente IVE y trasladar a emisión.</p>
Emisor	<p>4. Ingresar al sistema y verificar el estatus de la documentación IVE.</p> <p>a. ESTATUS IVE COMPLETO: Continuar con el proceso de emisión de la póliza.</p> <p>b. ESTATUS IVE INCOMPLETO: Actualizar el registro y cambiar estatus a completo.</p>
	<p>5. FIN DEL PROCEDIMIENTO</p>
NOTA	<p>No hay excepciones para no cumplir con la política conozca a su cliente, y cualquier caso especial deberá ser autorizado por Gerencia General con firma en el expediente.</p>

4.5.3. Política reforzada de conocimiento del cliente

La política reforzada de conocimiento del cliente se aplicará a los clientes especiales siguientes:

- Personas expuestas políticamente (PEP's)
- Organizaciones sin fines de lucro (ONG's, iglesias, asociaciones y fundaciones)
- Personas con alto manejo de efectivo (ejemplo: gasolineras, restaurantes, car wash, clubes nocturnos, etc.)
- Loterías, rifas y similares
- Sociedades o negocios establecidos en el extranjero
- Fideicomisos
- Cambistas
- Empresas de transferencias o movimiento de fondos (Remesadoras)
- Agencias de viaje
- Inmobiliarias
- Embajadas y consulados
- Transportadoras de dinero

- Dependencias del Estado y Municipalidades
- Ventas de joyas, piedras y metales preciosos
- Comercio de objetos de arte y antigüedades
- Compra y venta de vehículos automotores nuevos y usados

Además de las medidas normales de conocimiento del cliente se deberá proceder de la siguiente forma:

- Obtener la autorización del inmediato nivel directivo, como mínimo, para establecer negocios con el mismo.
- Adoptar las medidas adecuadas a fin de determinar el origen del patrimonio y de los fondos con los que se llevará a cabo la relación de negocios u operación.
- Llevar a cabo seguimiento reforzado y permanente de la relación de negocios por parte del Oficial de Cumplimiento.

4.5.3.1. Procedimiento reforzado para el conocimiento del cliente

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Suscriptor	1. Al recibir una solicitud de seguro por parte de clientes especiales, se trasladará el caso al Gerente de Suscripción para su autorización.
Gerente de Suscripción	2. Evaluar el riesgo según sea el caso, ¿necesaria intervención del Comité de Cumplimiento? a. SI: Trasladar caso al Comité de Cumplimiento. Continúa en actividad No. 3. b. NO: ¿Se autoriza operación? i. SI: Dejar evidencia expresa en expediente. Continuar en actividad No. 4. ii. NO: Rechazar cotización.
Comité de Cumplimiento	3. Analizar el riesgo. ¿Se autoriza? a. SI: Dejar evidencia mediante minuta de reunión. Continuar en actividad No. 4. b. NO: Rechazar cotización.
Suscriptor	4. Recibir autorización y continuar con el proceso normal de conocimiento del cliente según el punto 4.5.1.
	5. FIN DEL PROCEDIMIENTO

4.6. Política de aceptación de clientes

En la presente se establecen aquellos tipos de clientes que por sus propias características o por las características de la operación que realizan, pueden presentar un riesgo superior al riesgo promedio en función del riesgo aceptado por la aseguradora. A continuación se detallan las dos categorías establecidas para la aceptación de clientes:

4.6.1. Clientes no admisibles (no se establecerá ningún tipo de relación comercial)

- a. Personas sobre las que se cuente con información suficiente y veraz de la que se deduzca que pueden estar vinculadas a actividades ilícitas.
- b. Personas que por la naturaleza de sus negocios haga imposible la verificación de la legitimidad de sus actividades o la procedencia de los fondos.
- c. Personas que no se identifiquen o rehúsen facilitar la información o la documentación requerida.

4.6.2. Clientes en los que hay que adoptar precauciones especiales y cuya aceptación deberá ser adoptada por gerencias inmediatas superiores, Oficial de Cumplimiento y/o Comité de Cumplimiento

- a. Clientes que se encuentren o durante los dos años anteriores al inicio de relaciones hayan desempeñado un cargo público, así como familiares de los mismos.
- b. Clientes que utilizan como medio de pago principal el efectivo y por montos elevados, o con procedencia de países calificados como paraísos fiscales o países con deficiencias en sus sistemas de antilavado. **(Anexo V y VI)**
- c. Clientes especiales según lista detallada en el punto 4.5.3.
- d. Clientes productores o vinculados con la producción o distribución de armas y otros productos militares.
- e. Casinos o entidades de apuestas debidamente autorizados.

- f. Clientes que sean directivos, accionistas o propietarios de casas de cambio, casinos entidades de apuestas u otras similares.

Sobre todos estos clientes se aplicarán la política reforzada de conocimiento del cliente establecidas en el punto 4.5.3.

Se aclara que esta lista no es exhaustiva, y en base a la experiencia y seguimiento de las relaciones con los clientes se pueden establecer nuevos perfiles de clientes que necesiten ser analizados más específicamente.

4.7. Rastro y verificación documental

El conocimiento del cliente no solo consiste en la solicitud del llenado de formularios y documentación anexa, sino que sobre esta base documental realizar las verificaciones y sobre todo dejar el rastro que permita reconstruir los hechos de alguna transacción.

El rastro y verificación documental constituye un apoyo de suma importancia en el cumplimiento de la política conocimiento del cliente, puesto que de la verificación documental se podrá establecer la veracidad, exactitud y limpieza de la información, pudiendo establecer por medio de esta actividad si un cliente desea utilizar los productos de la aseguradora para el lavado de dinero.

Deberá ser apropiadamente realizada por cada una de las unidades de negocio a través de cada uno de los empleados designados para el efecto.

Se deberá velar porque la aseguradora cuente con la suficiente evidencia sobre los procedimientos aplicados para la prevención del lavado de dinero, permitir la reconstrucción de cualquier transacción realizada y permitir verificar fehacientemente la identidad, razón social o denominación de la persona, edad, ocupación u objeto social, estado civil, domicilio, nacionalidad, personería, capacidad legal y personalidad de nuestros clientes, así como sus permanentes actualizaciones de información.

Medidas para el rastro y verificación documental

Evidencia de verificación: todos los procedimientos de verificación aplicados deberán ser apropiadamente evidenciados en la documentación solicitada al cliente.

Herramientas de investigación: la aseguradora proporcionará las herramientas suficientes y adecuadas para que el personal aplique diligentemente la verificación de datos.

Reconstrucción de operaciones: toda operación de seguros deberá enmarcarse en los procedimientos y estándares establecidos internamente, con el fin de poder determinar y/o reconstruir su realización.

Respaldo documental: toda operación deberá contar con su respaldo documental.

Verificación documental: la verificación de datos dentro de lo razonable, buscará evidenciar la razonabilidad de la información proporcionada por el cliente.

4.8. Archivo documental

En el desempeño diario de las actividades de la compañía se genera un sin número de documentación enviada y recibida, la cual debe ser adecuadamente archivada y resguardada, teniendo especial cuidado en la eliminación de documentos puesto que los mismos son la base que soporta toda operación comercial, financiera, laboral, legal y contable de la compañía. Es por ello que toda documentación deberá estar apropiadamente resguardada y apegada al sistema de archivo establecido.

Es importante considerar que toda operación debe contar con el respaldo adecuado que permita reconstruir fácilmente las transacciones realizadas y por ende ante cualquier consulta exponer fehacientemente los motivos que predispusieron a la realización de la misma.

El archivo documental es un proceso de suma importancia para la entidad, ya que no solo es un requisito de ley, sino también, conlleva al mejoramiento continuo, pues está ligado al proceso de calidad.

El cumplimiento de la política de archivo documental corresponde a todo nivel de la entidad.

Medidas para el archivo documental

Conservación de documentos: Se conservarán los registros de los clientes (formulario y documentación anexa), y las verificaciones correspondientes por un periodo no inferior a cinco (5) años, contados a partir del fin de la relación de negocios con el cliente.

Conservación de documentos por transacciones mayores a US\$ 10,000: se deberán mantener registros de las transacciones que superen los US\$ 10,000 o su equivalente en quetzales, como mínimo durante cinco (5) años después de la conclusión de la transacción.

Archivos en medios distintos al documental: los archivos documentales que identifican al cliente pueden ser resguardados en medios electrónicos como discos duros, o cualquier otro dispositivo electrónico, debiendo conservar para ello copias de seguridad.

Destrucción de documentos: se podrán destruir los documentos que identifican al cliente siempre y cuando hayan prescrito los cinco (5) años de conservación posteriores al cierre de relaciones, debiendo informar a la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial (IVE) como mínimo con un mes de anticipación a la fecha en que se llevará a cabo.

Todo documento a ser destruido deberá ser convertido a medio electrónicos para resguardarlo para posibles solicitudes de la IVE.

Resguardo documental: los formularios IVE y la documentación anexa, deberán conservarse en el expediente del cliente creado, el cual deberá estar resguardado en el área de archivo general de la empresa.

4.8.1. Procedimientos para el archivo documental

Como parte del proceso de conocer al cliente es necesario requerir toda la documentación que permita verificar fehacientemente la identidad de los mismos, esta situación genera que la compañía acumule gran cantidad de documentos de especial importancia ya que en ellos se detalla la intimidad de nuestros clientes. Es por ello que el resguardo y custodia de esta documentación deberá ser realizada diligentemente y con la confidencialidad necesaria que permitan la confianza de nuestros clientes.

A continuación se detallan los procedimientos a seguir para el adecuado archivo y custodia de la documentación de nuestros clientes:

4.8.1.1. Archivo de documentación en expedientes

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Emisor	1. Ingresar al sistema y verificar si la póliza emitida cuenta con expediente del cliente creado. a. SI: Solicitar expediente al área de archivo.



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS

		b. NO: Crear expediente y rotularlo con el apellido y nombre de la persona individual o nombre de la empresa. Pasa a actividad No. 3.
Personal de archivo	de	2. Trasladar expedientes de clientes solicitados y registrar traslado en sistema informático.
Emisor		3. Ordenar papelería para archivar en expediente de la siguiente forma: <ul style="list-style-type: none"> • Todo lo relacionado con la póliza y documentación de respaldo de la suscripción en expediente de la póliza. • Y todo lo relacionado con la documentación exigida en cumplimiento de la política conocimiento del cliente en el expediente exclusivo del cliente.
Emisor		4. Trasladar expedientes actualizados al archivo general y registrar traslado en sistema informático.
		5. FIN DEL PROCEDIMIENTO

4.8.1.2. Resguardo y custodia de expedientes

RESPONSABLE		ACTIVIDADES
Personal de archivo	de	1. Recibir expedientes para ingreso al archivo general por parte de emisión.
Personal de archivo	de	2. Verificar si es póliza nueva o para reingreso. <ul style="list-style-type: none"> a. NUEVA: Asignar código de barras al expediente. b. REINGRESO: Continuar con la siguiente actividad.
Personal de archivo	de	3. Escanear los códigos y asignar ubicación en el sistema informático.
Personal de archivo	de	4. Ubicar los expedientes de acuerdo al espacio físico asignado.
		5. FIN DEL PROCEDIMIENTO

4.8.1.3. Resguardo de expedientes de pólizas vencidas y anuladas

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Jefe de archivo	1. Generar reporte de pólizas vencidas y anuladas durante el periodo anual.
Jefe de archivo	2. Preparar reporte de pólizas vencidas y anuladas, y enviarlo a Jefatura de Suscripción.
Jefe de Suscripción	3. Revisar reporte, confirma expedientes que deberán ser trasladados al archivo muerto y autoriza el mismo.
Personal de archivo	4. Ubicar expedientes en archivo general y escanea para reubicar en control del sistema informático.
Personal de archivo	5. Organizar los expedientes en cajas para su traslado.
Personal de archivo	6. Etiquetar cajas e inventariar expedientes para su adecuado registro y control.
Jefe de archivo	7. Coordinar traslado con la empresa administradora de documentos.
Personal de archivo	8. Entregar cajas al personal de la empresa administradora de documentos para el traslado y solicitar firma de recepción de las mismas.
Personal de archivo	9. Archivar notas de entrega.
	10. FIN DEL PROCEDIMIENTO
NOTA	Se deberá confirmar que el cliente no tenga otra póliza vigente, antes de enviar los expedientes de clientes al archivo muerto.

4.8.1.4. Depuración de registros

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Oficial de Cumplimiento	1. Generar reporte desde el sistema de todas las pólizas vencidas y anuladas con más de cinco años desde su última operación.
Oficial de Cumplimiento	2. Revisar pólizas presentadas en reporte y elaborar inventario pormenorizado de la información a destruir.

Oficial de Cumplimiento	de	3. Trasladar al área de archivo el inventario para la destrucción de registros.
Encargado de archivo	de	4. Solicitar a empresa administradora de documentos las pólizas que contenga información a destruir.
Personal de archivo	de	5. Localizar documentos para destrucción de acuerdo al inventario autorizado.
Personal de archivo	de	6. Convertir documentación a medios magnéticos. ¿Conversión completa? SI: Informar al Oficial de Cumplimiento. NO: Concluir con la conversión. Pasa a siguiente actividad hasta concluir la conversión.
Oficial de Cumplimiento	de	7. Solicitar a gerencia de TI realizar copias de seguridad de la documentación convertida a medios electrónicos.
Oficial de Cumplimiento	de	8. Dar aviso a la IVE describiendo en forma precisa la información a destruir y adjuntar el inventario. Este aviso debe realizarse con un mes de anticipación a la fecha en la que hayan acordado la destrucción de los registros.
IVE		9. ¿Se pronuncia sobre la destrucción de registros? a. SI: Verificar si la destrucción fue autorizada. i. AUTORIZADA: Continuar proceso. ii. NO AUTORIZADA: No realizar destrucción. Fin del Procedimiento b. NO: Continuar proceso.
Oficial de Cumplimiento	de	10. Solicitar a Auditoría Interna la presencia en la destrucción de los registros.
Oficial de Cumplimiento, Auditoría Interna y Personal de archivo	de	11. Realizar destrucción de registros. Firmar el acta de destrucción por los asistentes.
Oficial de Cumplimiento	de	12. Archivar aviso en expediente de correspondencia enviada.
		13. FIN DEL PROCEDIMIENTO

V. CONOCIMIENTO DEL EMPLEADO

5.1. Objetivos de la política conocimiento del empleado

- Conocer la verdadera identidad de los empleados y las actividades que realizan.
- Minimizar el riesgo que por comisión u omisión del personal los servicios y productos de la aseguradora sean utilizados para dar legitimidad a fondos provenientes de actividades ilegales.
- Identificar operaciones inusuales o sospechosas que presente el empleado.
- Permitir que la aseguradora cumpla con las disposiciones establecidas en las leyes y reglamentos vigentes, relacionadas con el conocimiento del empleado.
- Proteger la reputación de la aseguradora, clientes, personal y de sus accionistas.
- Prevenir la imposición de sanciones penales y administrativas a nuestros empleados, funcionarios, directores o a la misma institución por la inobservancia de las disposiciones legales en el ejercicio de sus funciones.
- Que el área de recursos humanos de la aseguradora cuente con una herramienta de consulta permanente que le guíe en la materia de prevención.

5.2. Aplicación de la política conocimiento del empleado

Recursos Humanos deberá conocer a todos los empleados de la aseguradora, ya sean internos o externos, debiendo cumplir con el proceso de reclutamiento, selección, contratación, inducción y capacitación del personal de acuerdo a los procedimientos internos. Así mismo deberá validar permanentemente la información relacionada con los empleados o funcionarios, manteniendo un registro actualizado como mínimo de forma anual.

Todos los empleados tienen la responsabilidad de comunicar cualquier cambio en su información personal, laboral o patrimonial.

5.3. Políticas para el conocimiento del empleado

Selección y contratación del empleado: Para que una persona forme parte de la entidad, deberá cumplir con el proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal con el fin de verificar la integridad de la misma.

Investigación de la información en el proceso de selección: La obtención de la información que permita conocer al futuro empleado es fundamental; sin embargo, esta información debe ser verificada e investigada. Entre los aspectos a investigar se encuentran:

- **Investigación de antecedentes laborales:** esta labor deberá realizarse confirmando las referencias laborales que comunicó el aspirante, agregando otras confirmaciones como causa real de su cese, conocimiento del desempeño y su comportamiento ético.
- **Investigación de recomendaciones personales:** se deberá establecer la existencia real de la persona que emitió la recomendación para validar la misma.
- **Investigación de antecedentes penales y policíacos:** es de suma importancia la validación de la carencia de antecedentes penales y policíacos, sobre todo en el tema de lavado de dinero y fraudes.

Estudio socioeconómico: previo a la contratación de un aspirante se deberá realizar una visita por parte de personal de recursos humanos a la vivienda del mismo para conocer el estatus de vida y realizar un examen e investigación en los alrededores sobre la conducta y valores del aspirante.

Formalización de la relación: la relación patrono-empleado debe formalizarse mediante contrato laboral, el cual incluirá cláusulas sobre la obligación de prevenir el lavado de dinero u otros activos y confidencialidad sobre las operaciones de la entidad.

Actualización de datos del personal: como mínimo de forma anual se debe de solicitar al personal la actualización de sus datos personales y patrimoniales. Es recomendable realizarlo de forma bianual.

Expediente de empleados: Recursos Humanos administrará toda la documentación que valide el adecuado conocimiento del empleado a través de un expediente físico que deberá ser de total confidencialidad para el resto del personal de la organización. Como mínimo deberá contener: fotocopia del documento de identificación, estado patrimonial inicial y actualizaciones con su respectivo análisis y referencias laborales.

Para todos los casos se deberá cumplir con lo siguiente:

- Posterior a su contratación se deberá de mantener plena supervisión sobre los empleados.

- Mantener señales de alerta sobre los empleados que gocen de un cambio o modificación en su nivel de vida que pueda servir de base para el inicio de una investigación.
- Identificar al personal más expuesto dentro de la organización a cometer delito de lavado de dinero y establecer un seguimiento adecuado.

5.4. Procedimientos para el conocimiento del empleado

Para iniciar una relación laboral con cualquier persona se debe comprobar que se ha seguido con las políticas de reclutamiento, selección y contratación establecidas en la compañía, con el objetivo de asegurarse que el personal contratado cumple con los principios y valores necesarios y exigidos para formar parte de la misma.

Considerando el papel fundamental desarrollado por el personal en el cumplimiento de los procedimientos para la prevención del lavado de dinero, se incluye en el presente manual los procedimientos de reclutamiento, selección y contratación, así como, actualización de la información patrimonial de los empleados, con el afán de crear un alto nivel de integridad del personal.

5.4.1. Reclutamiento, selección y contratación del personal

La finalidad del presente procedimiento es describir detalladamente el proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal, específicamente en lo relacionado con el cumplimiento de la normativa vigente contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y las políticas de la compañía.

5.4.1.1. Reclutamiento interno

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Gerente de Recursos Humanos	1. Enviar por correo electrónico interno la plaza vacante disponible y los requisitos mínimos para ser participante a la misma.
Participantes	2. Enviar currículum vitae actualizado a RR HH.
Asistente de Recursos Humanos	3. Realizar las evaluaciones de las características verificando que los participantes cumplan los requisitos

		¿Cubren el perfil? c. SI: Continúa el proceso d. NO: Continúa con el proceso de reclutamiento externo
Asistente Recursos Humanos	de	4. ¿Plaza requiere que se apliquen evaluaciones? a. SI: Continúa el proceso b. NO: Continúa con la actividad No. 6
Asistente Recursos Humanos	de	5. Programar y aplicar las siguientes evaluaciones de acuerdo con el perfil del puesto requerido: <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de antecedentes patrimoniales para aquellos puestos considerados de alto riesgo. • Pruebas psicométricas • Pruebas técnicas
Gerente Recursos Humanos	de	6. Enviar informe de los resultados obtenidos de los candidatos seleccionados a la gerencia que solicitó la plaza.
Gerencia solicitante		7. Seleccionar al candidato para ocupar la plaza vacante.
Gerente Recursos Humanos	de	8. Recibir la selección del candidato aprobado por la gerencia solicitante.
Gerente Recursos Humanos	de	9. Informar a los participantes y a todo el personal el resultado del reclutamiento interno presentando al candidato seleccionado.
Asistente Recursos Humanos	de	10. Actualizar el expediente del candidato seleccionado para la plaza solicitada.
		11. FIN DEL PROCEDIMIENTO

5.4.1.2. Reclutamiento, selección y contratación externo

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Gerente Recursos Humanos	de 1. Recibir solicitud de nueva plaza de trabajo por parte de la gerencia solicitante.

Asistente Recursos Humanos	de	2. Verificar si en base de datos se encuentran algunos prospectos que cubran los requisitos. a. SI: Contactar a prospecto solicitando currículum vitae actualizado y último comprobante de estudios. b. NO: Convocar a interesados mediante anuncios en periódico, bolsas de trabajo, internet o algún otro medio seleccionado.
Asistente Recursos Humanos	de	3. Recibir papelería de los interesados.
Asistente Recursos Humanos	de	4. Realizar el análisis curricular con base en el perfil de puesto y seleccionar a los candidatos que continuarán en el proceso.
Asistente Recursos Humanos	de	5. Corroborar antecedentes laborales, personales y legales.
Asistente Recursos Humanos	de	6. ¿Cumple las especificaciones? a. SI: Continúa el proceso. b. NO: Regresa a la actividad No. 2
Asistente Recursos Humanos	de	7. Programar entrevistas iniciales con candidatos y evaluaciones psicométricas y evaluaciones técnicas.
Gerente Recursos Humanos	de	8. Analizar resultados obtenidos y seleccionar a tres candidatos para darlos a conocer a la gerencia solicitante.
Gerente solicitante		9. Recibir propuestas y determinar quién debe presentarse a la entrevista final.
Gerente solicitante		10. Dar a conocer a Recursos Humanos los resultados finales. ¿Aprueba la contratación? a. SI: Continúa el proceso. b. NO: Selecciona a otro candidato de los tres finales.
Gerente Recursos Humanos	de	11. Programar evaluación socioeconómica con el proveedor de este servicio. ¿Cumple requisitos? a. SI: Informa al interesado la confirmación de la plaza. b. NO: Selecciona a otro candidato de los tres finales.



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS

Gerente de Recursos Humanos	12. Establecer contrato laboral debidamente firmado por las partes interesadas, en dicho contrato se establece la confidencialidad de datos tanto de los clientes como los de la aseguradora, así como, la obligación de prevenir el lavado de dinero u otros activos.
	13. FIN DEL PROCEDIMIENTO

5.5. Actualización de la información patrimonial del empleado

En cumplimiento al artículo 10 del Acuerdo Gubernativo 118-2002, Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, se definió como política la actualización de datos del personal como mínimo de forma anual, por lo cual se establece el siguiente procedimiento de actualización de datos del personal.

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Gerente de Recursos Humanos	1. Solicitar por correo electrónico la actualización de la información de todo el personal sin excepción, adjuntando formato establecido.
Personal	2. Llenar los datos actualizados en el formulario, firmar y trasladar a Recursos Humanos.
Asistente de Recursos Humanos	3. Elaborar registro comparativo de información entre el año anterior y el actual, para definir cambios inusuales o comportamientos que se encuentren fuera de lo normal. ¿Cambios o comportamiento inusuales? a. SI: Vigilar atentamente la actuación de los trabajadores identificados. b. NO: Continúa proceso.
	4. FIN DEL PROCEDIMIENTO

5.6. Evaluación de expedientes del personal

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Oficial de Cumplimiento	1. Solicitar a Recursos Humanos el registro del personal existente a la fecha de evaluación
Gerente de Recursos Humanos	2. Generar registro desde el módulo de nóminas y enviarlo al Oficial de Cumplimiento.
Oficial de Cumplimiento	3. Revisar reporte y seleccionar al personal sobre quienes se efectuará la evaluación.
Oficial de Cumplimiento	4. Evaluar el cumplimiento de la política de reclutamiento, selección y contratación establecida por la compañía, así como validar la integridad del personal contratado.
Oficial de Cumplimiento	5. Presentar resultados a Gerencia General y de Recursos Humanos en informe gerencial
	6. FIN DEL PROCEDIMIENTO

5.7. Para el conocimiento del personal contratado por medio de outsourcing

La contratación de personal por medio de terceras personas u outsourcing conlleva el riesgo de que las políticas y procedimientos de contratación no se encuentren alineados con los de la compañía, poniendo en riesgo la integridad del personal y el ambiente interno de la empresa.

Siendo conscientes de esta debilidad, a continuación se presenta el procedimiento a cumplir para la contratación de personal outsourcing.

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Gerente de Recursos Humanos	1. Recibir solicitud de plaza de trabajo en relación de outsourcing por parte de la gerencia solicitante
Gerente de Recursos Humanos	2. Analizar tipo de plaza, seleccionar y contactar a empresa proveedora.
Gerente de Recursos Humanos	3. Recibir propuestas por parte de la empresa proveedora por medio de correo electrónico. (Currículum vitae)



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS

Asistente Recursos Humanos	de	4. Realizar el análisis curricular con base en el perfil del puesto y seleccionar a los candidatos que continuarán en el proceso.
Asistente Recursos Humanos	de	5. Corroborar con la empresa proveedora los procedimientos utilizados para la contratación de los candidatos, así como, corroborar sus antecedentes laborales, personales y legales por medio de la empresa proveedora.
Asistente Recursos Humanos	de	6. ¿Cumple especificaciones? a. SI: Continúa el proceso. b. NO: Regresa a la actividad No.4.
Gerente solicitante		7. Recibir propuestas de candidatos por parte de Recursos Humanos y determinar quién ocupará el puesto.
Gerente Recursos Humanos	de	8. Establecer contrato de servicios profesionales debidamente firmado por las partes interesadas, en dicho contrato se establece la confidencialidad de datos tanto de los clientes como los de la aseguradora, así como la obligación de prevenir el lavado de dinero.
		9. FIN DEL PROCEDIMIENTO

VI. CAPACITACIÓN

6.1. Objetivos de la política de capacitación

- Contar con personal especializado en materia de prevención de lavado de dinero.
- Minimizar el riesgo de detección al que se encuentra expuesto el personal de la aseguradora.
- Dar a conocer a todo el personal activo sobre las obligaciones y responsabilidades que se derivan de su relación laboral con la aseguradora.
- Extender nuestra responsabilidad a los intermediarios y clientes.
- Implementar las herramientas adecuadas que permitan impartir capacitaciones idóneas y especializadas a cada área de la aseguradora.

6.2. Aplicación de la política de capacitación

La aseguradora por medio de la coordinación de Recursos Humanos y la Unidad de Cumplimiento serán los encargados de impartir las capacitaciones en materia de prevención de lavado de dinero que se establecieron en el Plan Anual dado a conocer a la Superintendencia de Bancos.

Todo el personal tendrá la obligación de atender el llamado que se les realice a las fechas y horarios para recibir las charlas de capacitación.

6.3. Políticas de capacitación

De acuerdo a lo que establece el artículo 19, inciso b) de la Ley Contra el Lavado de Dinero, la aseguradora tiene la responsabilidad de capacitar permanentemente al personal e instruirle en cuanto a las responsabilidades y obligaciones que se deriven de dicha ley.

La capacitación deberá abarcar el conocimiento de técnicas que permitan a los empleados detectar operaciones que puedan estar vinculadas con el lavado de dinero u otros activos y las formas en que se procederá en cada caso.

Medidas para la capacitación

Plan de capacitación: se establecerá un plan anual de capacitación que será aprobado por el Consejo de Administración previo a su impartición.

Comunicación de capacitación impartida: Semestralmente se enviará a la Superintendencia de Bancos un reporte sobre la capacitación impartida que deberá incluir como mínimo: lugar y fecha en que se recibió la capacitación; persona o entidad que la

impartió; tema; tipo de actividad (conferencia, seminario, taller, etc.) y duración en horas; departamento, sección o área que la recibió; número de participantes y puestos o cargos de trabajo del personal capacitado. El reporte deberá ser enviado a través de la Intendencia de Verificación Especial dentro del mes inmediato siguiente de finalizado cada semestre (enero y julio).

Asistencia de los empleados: La asistencia a las capacitaciones de los temas de prevención de lavado de dinero son obligatorias y la inasistencia recurrente será sancionada de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo.

Clasificación de las capacitaciones: El alcance y contenido de las capacitaciones será elaborado según el área al que se dirigirá y según su categoría y jerarquía dentro de la entidad, buscando el mayor aprovechamiento.

Constancia de asistencia a capacitaciones: Recursos Humanos contará con un registro de todos los asistentes a las capacitaciones impartidas por la Unidad de Cumplimiento.

6.4. Procedimientos para la capacitación del personal

El personal de la aseguradora deberá mantener capacitación permanente en los temas de prevención de lavado de dinero u otros activos, con el fin de que todo el personal tenga el conocimiento de técnicas que permitan detectar operaciones sospechosas y las formas de proceder en tales casos.

6.4.1. Elaboración del plan anual de capacitación

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Oficial de Cumplimiento	1. Solicitar a Recursos Humanos el registro del personal existente a la fecha de cierre del ejercicio. (31 de diciembre de cada año)
Gerente de Recursos Humanos	2. Generar registro desde el módulo de nóminas y enviarlo al Oficial de Cumplimiento.
Oficial de Cumplimiento	3. Organizar registro de empleados según áreas relacionadas y crear grupos para capacitación.
Oficial de Cumplimiento	4. Establecer temas de capacitación de acuerdo a requerimientos de gerencias, puntos vulnerables detectados, mejoras a procesos o inducción inicial.

Oficial de Cumplimiento	5. Coordinar con Recursos Humanos las fechas y horarios para impartir capacitaciones.
Recursos Humanos	6. Revisar plan anual de capacitación y autorizar el mismo.
Gerente General	7. Presentar plan anual de capacitación al Consejo de Administración para aprobación.
Secretario Consejo de Administración	8. Constar en acta la aprobación del plan anual de capacitación.
Asistente de Gerencia General	9. Trasladar plan anual aprobado con la fotocopia del acta en la cual fue aprobado.
Oficial de Cumplimiento	10. Resguardar plan de capacitación en archivo asignado.
	11. FIN DEL PROCEDIMIENTO

6.4.2. Cumplimiento de las capacitaciones de forma permanente

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Oficial de Cumplimiento	1. Programar capacitaciones de acuerdo al plan anual.
Oficial de Cumplimiento	2. Coordinar con Recursos Humanos el aviso al personal y reservación de la sala de capacitación.
Asistente de Recursos Humanos	3. Confirmar la disponibilidad para la impartición de capacitación: <ul style="list-style-type: none"> a. SI: Enviar correo electrónico de aviso al personal que participará en la capacitación. b. NO: Reasignar fecha y lugar.
Oficial de Cumplimiento	4. Impartir capacitación a los asistentes y tomar asistencia en listados preparados.
Oficial de Cumplimiento	5. Trasladar copia de listados de asistencia a Recursos Humanos y adjuntar los originales al archivo de capacitaciones.
	6. FIN DEL PROCEDIMIENTO

6.4.3. Envío semestral de informes de capacitación

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Oficial de Cumplimiento	1. Recopilar la memoria de capacitaciones impartidas al personal.
Oficial de Cumplimiento	2. Elaborar reporte de capacitación impartida.
Oficial de Cumplimiento	3. Ingresar al portal de personas obligadas y llenar formulario en el cual se registrarán los eventos y confirmar registros. NOTA: Este reporte deberá ser enviado al ente regulador dentro del mes inmediato siguiente de finalizado cada semestre.
Oficial de Cumplimiento	4. Generar constancia de registro de información e imprimir la misma.
Oficial de Cumplimiento	5. Archivar constancia en expediente de reportería enviada.
	6. FIN DEL PROCEDIMIENTO

VII. OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

7.1. Objetivos de la política del Oficial de Cumplimiento

- Establecer las obligaciones que serán encomendadas al Oficial de Cumplimiento que sea nombrado para la compañía.
- Establecer las características con las que debe contar el Oficial de Cumplimiento para ser nombrado como tal.
- Definir los plazos para el aviso a la entidad reguladora por el nombramiento, destitución o cualquier cambio que exista en el cargo de Oficial de Cumplimiento.
- Cumplir con lo que establece la normativa vigente en lo que respecta al Oficial de Cumplimiento.

7.2. Aplicación de la política del Oficial de Cumplimiento

El Consejo de Administración y el Gerente General serán los responsables de cumplir con esta política en cuanto a la designación del Oficial de Cumplimiento.

Además el principal responsable de la aplicación de esta política es el mismo Oficial de Cumplimiento.

7.3. Características del Oficial de Cumplimiento

Para ser aspirante a Oficial de Cumplimiento se requiere el siguiente perfil:

- Profesional (estudios universitarios) principalmente en áreas administrativas.
- Total disposición al cambio.
- Ser una persona solvente, honorable e intachable.
- De actuar precavido y reservado.
- Conocimiento total de los productos y de la actividad de la aseguradora.
- Amplia experiencia en control y supervisión.
- Ser colaborador de la entidad.
- Además ser: líder, observador, vocero, innovador y negociador.

7.4. Impedimentos para fungir como Oficial de Cumplimiento

- Personas insolventes.
- Deudores reconocidamente morosos.
- Los condenados por quiebra culpable o fraudulenta.

- Los condenados por hechos ilícitos relacionados con el lavado de dinero u otros activos, financiamiento al terrorismo o malversación de fondos.
- Los que por cualquier otra causa sean legalmente incapaces.

7.5. Atribuciones del Oficial de Cumplimiento

El Oficial de Cumplimiento tendrá las siguientes atribuciones:

- Proponer los programas, normas, procedimientos y controles internos que se deberán adoptar, desarrollar y ejecutar, para evitar el uso indebido de los servicios y productos de la compañía en actividades de lavado de dinero u otros activos;
- Hacer del conocimiento de todo el personal de la compañía sobre todas las disposiciones legales y reglamentarias, así como los procedimientos internos existentes en materia de prevención y detección de lavado de dinero u otros activos;
- Coordinar con otras instancias de la entidad, la implementación de los programas, normas, procedimientos y controles internos que la Ley establece y velar porque los mismos se cumplan;
- Preparar y documentar la información que deba remitirse a la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia, con relación a los datos y documentación a que se refiere la Ley; particularmente los reportes de las transacciones sospechosas que se detecten en la entidad;
- Mantener una constante actualización técnica y legal sobre el tema de prevención y detección de lavado de dinero u otros activos, así como establecer canales de comunicación y cooperación con los oficiales de cumplimiento, o con quien ejerza dicha función, en otras personas obligadas, en lo relativo a capacitación y patrones de lavado de dinero u otros activos, cuidando siempre la reserva de información establecida en la Ley;
- Organizar la capacitación del personal en los aspectos relacionados con la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos, debiendo remitir a la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia, un reporte semestral de dicha capacitación dentro del mes siguiente de finalizado cada semestre.
- Documentar los esfuerzos realizados por la institución, en materia de prevención de lavado de dinero u otros activos;

- Presentar informes trimestrales al órgano de administración de la persona obligada sobre la eficacia de los mecanismos de control interno ejecutados en su institución, relacionados con el programa de cumplimiento;
- Otras que señale la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y su reglamento.
- Velar por el cumplimiento de las políticas establecidas en el presente Manual.

Control de operaciones por parte del Oficial de Cumplimiento

El Oficial de Cumplimiento frente al control de las operaciones de la compañía debe cumplir principalmente con:

Control de operaciones en efectivo: el Oficial de Cumplimiento establecerá y revisará permanentemente los controles por las transacciones en efectivo por un monto mayor a US\$ 10,000 o su equivalente en quetzales, verificar que el personal encargado de estos controles lo apliquen diligentemente.

Control de operaciones inusuales: cuando se reciba de algún informe sobre operaciones inusuales, es decir operaciones que se salen del perfil del cliente y del segmento del mercado en que están situadas, el Oficial de Cumplimiento deberá determinar su normalidad o anormalidad respecto de las transacciones del cliente y con base en estos análisis ponerlo a consideración del Comité de Cumplimiento, con el fin de definir su calificación como operación sospechosa y proceder a su reporte a las autoridades competentes.

Control de los empleados: el Oficial de Cumplimiento debe verificar que la política conocimiento del empleado incluya controles sobre cambios del comportamiento y estilo de vida, los cuales permiten deducir una conducta desviada.

Control de las devoluciones en efectivo: se deberá supervisar constantemente las devoluciones en efectivo hechas a los asegurados, verificando patrones y estableciendo los registros adecuados para detectar oportunamente salidas de efectivo para lavar dinero ilícito.

Control sobre venta de salvamentos: se deberá monitorear las ventas de salvamentos por medio de las subastadoras, velando porque este punto de riesgo se minimice a un nivel aceptable.

Control sobre pago de siniestros: bajo una periodicidad establecida se deben revisar pagos de siniestros con el objeto de determinar la normalidad de la operación.

Control de la producción y de la política Conozca a su cliente: se debe monitorear permanentemente la adecuada identificación de todos los clientes nuevos y la actualización anual de los clientes recurrentes.

Oficial de Cumplimiento Suplente

El Consejo de Administración y el Gerente General deberán nombrar al Oficial de Cumplimiento Suplente, quien contará con las mismas atribuciones y responsabilidades del titular.

Facultades del Oficial de Cumplimiento

El Oficial de Cumplimiento en el desempeño de sus funciones tendrá acceso a toda la información de las operaciones de la aseguradora, así como de los empleados de la misma. Toda información que sea proporcionada al Oficial de Cumplimiento tiene carácter de confidencial.

Nivel jerárquico del Oficial de Cumplimiento

El Consejo de Administración ha incorporado a la estructura organizativa de la aseguradora, al Oficial de Cumplimiento con toda la autoridad e independencia necesaria para que desarrolle, implemente y supervise el programa de cumplimiento establecido en la misma, para garantizar el cumplimiento de leyes y políticas aplicables. Dependerá directamente del Consejo de Administración.

7.6. Cumplimiento de obligaciones mediante reportes electrónicos

El Oficial de Cumplimiento es el enlace entre la aseguradora y la Intendencia de Verificación Especial y por ende tiene la obligación por ley de proporcionar la información que ésta le solicite en la forma y plazo establecidos en el Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, para ello la Intendencia ha proporcionado la herramienta “Portal Personas Obligadas” el cual proporciona los formularios a presentarse de forma electrónica.

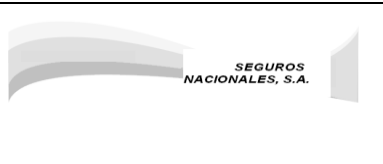
El envío de los reportes requeridos por la IVE es de cumplimiento obligatorio debiendo observar la siguiente normativa:

- Los reportes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales deberán ser enviados utilizando el Portal Personas Obligadas, cualquier otra forma de envío de reportes no será válida por la IVE, lo cual conlleva riesgo sancionatorio para la aseguradora.
- Si por caso fortuito o de fuerza mayor el portal no se encuentre en funcionamiento e impida el cumplimiento de la obligación se deberá consultar con la IVE sobre el mecanismo alternativo a utilizarse para el envío de reportes.
- Los reportes que se detallan en el **anexo VII**, deberán enviarse dentro del plazo establecido en la normativa sin excepción alguna.
- El envío de los reportes deberá cumplirse aun y cuando no se genere información a reportar, haciendo constar esta situación en el Portal Personas Obligadas.
- Cuando por causa justificada no pueda cumplirse con el envío de algún reporte dentro del plazo señalado, se deberá solicitar prórroga por escrito a más tardar, dos días antes del vencimiento del plazo original establecido. Tomar en consideración que esta prórroga podrá solicitarse una sola vez para cada caso y su aprobación dependerá de las justificaciones presentadas a la IVE.

7.7. Procedimientos para el Oficial de Cumplimiento

7.7.1. Nombramiento o confirmación de los Oficiales de Cumplimiento

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Gerente General	1. Proponer al candidato seleccionado para ocupar plaza de Oficial de Cumplimiento (titular o suplente).
Consejo de Administración	2. Conocer y evaluar el currículum vitae del candidato y resuelve. <ul style="list-style-type: none"> a. APROBADO: Dejar evidencia en Acta de Consejo y trasladar al Asesor Legal. b. NO APROBADO: Solicitar al Gerente General la búsqueda de un nuevo candidato y dejar evidencia en acta. Inicia de nuevo.
Asesor Legal	3. Trasladar copia del punto de acta al Oficial de Cumplimiento (titular o suplente) para el aviso correspondiente.



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS

	<p>NOTAS:</p> <p>a. De no existir ningún Oficial de Cumplimiento nombrado se traslada al Gerente Financiero quien dará el aviso correspondiente.</p> <p>b. El plazo para dar el aviso es de diez días contados a partir de la aprobación del nuevo nombramiento por parte del Consejo de Administración.</p>
Oficial de Cumplimiento	4. Llenar formulario OC-22, adjuntar la documentación de respaldo y firmar el mismo.
Oficial de Cumplimiento	5. Trasladar formulario a Gerencia General para autorización.
Gerente General	6. Revisar formulario. ¿Modificaciones? a. NO: Firmar el formulario y trasladar a Oficial de Cumplimiento. b. SI: Solicitar cambios o correcciones y trasladar al Oficial de Cumplimiento. Pasa a siguiente actividad hasta firmar el formulario.
Oficial de Cumplimiento	7. Adjuntar al formulario la declaración jurada sobre los datos proporcionados en el mismo. Esta documentación deberá enviarse en un sobre debidamente cerrado.
Oficial de Cumplimiento	8. Ingresar al Portal de Personas Obligadas, generar etiqueta para entrega de documentación a la IVE, imprimir dos copias de la misma y entregar a mensajería la documentación a presentarse.
Mensajeros	9. Entregar en recepción de documentos de la Superintendencia de Bancos.
Recepción de documentos SIB	12. Sellar etiqueta y devuelve a mensajero.
Mensajero	13. Trasladar etiqueta firmada a Oficial de Cumplimiento.
Oficial de Cumplimiento	14. Archivar etiqueta en expediente de correspondencia enviada.
	15. FIN DEL PROCEDIMIENTO

7.7.2. Renuncia o cese del cargo de Oficial de Cumplimiento

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Gerente General	1. Presentar al Consejo de Administración los motivos de la renuncia o cese del Oficial de Cumplimiento.
Consejo de Administración	2. Conocer y evaluar la situación y resuelve. <ul style="list-style-type: none"> a. APROBADO: Dejar evidencia en Acta de Consejo y trasladar al Asesor Legal. b. NO APROBADO: Solicitar al Gerente General la búsqueda de la permanencia del Oficial de Cumplimiento y dejar evidencia en acta. Inicia de nuevo.
Asesor Legal	3. Trasladar copia del punto de acta al Oficial de Cumplimiento (titular o suplente) para el aviso correspondiente. <p>NOTAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. De no existir ningún Oficial de Cumplimiento nombrado se traslada al Gerente Financiero quien dará el aviso correspondiente. b. El plazo para dar el aviso es de cinco días contados a partir de la aprobación del cese o renuncia de Oficial de Cumplimiento por parte del Consejo de Administración.
Oficial de Cumplimiento	4. Elaborar carta de aviso y trasladar a mensajería.
Mensajeros	5. Entregar en recepción de documentos de la Superintendencia de Bancos.
Recepción de documentos SIB	6. Sellar carta de envío y devuelve a mensajero.
Mensajero	7. Trasladar carta de envío firmada a Oficial de Cumplimiento.
Oficial de Cumplimiento	8. Archivar carta de envío en expediente de correspondencia enviada.
	9. FIN DEL PROCEDIMIENTO

7.7.3. Aviso de operaciones en efectivo mayores a US\$ 10,000 o su equivalente en quetzales

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Oficial de Cumplimiento	1. Recibir formularios por registro de pagos en efectivo mayor a US\$ 10,000 o su equivalente en quetzales. De no existir operaciones de este tipo se recibe carta del Jefe de Tesorería en la cual conste la declaración sobre la inexistencia de estas operaciones.
Oficial de Cumplimiento	2. Ingresar al Portal de Personas Obligadas y llenar el formulario correspondiente. NOTA: Este reporte debe ser enviado dentro de los primeros cinco días hábiles del mes inmediato siguiente al que corresponda.
Oficial de Cumplimiento	3. Generar la constancia de registro de información e imprimir la misma.
Oficial de Cumplimiento	4. Archivar constancia en expediente de reportería enviada.
	5. FIN DEL PROCEDIMIENTO

7.7.4. Reporte total de ingresos en efectivo en moneda extranjera

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Oficial de Cumplimiento	1. Ingresar al sistema y generar reporte de ingresos en efectivo por el periodo que corresponda.
Oficial de Cumplimiento	2. Elaborar archivo electrónico para el reporte mensual de recepción de efectivo en moneda extranjera.
Oficial de Cumplimiento	3. Cargar archivo en el Portal Personas Obligadas (validador web)



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS

	NOTA: Este reporte deberá ser enviado dentro de los cinco días hábiles del mes inmediato siguiente al que corresponda.
Oficial de Cumplimiento	4. Generar la constancia de registro de información e imprimir la misma.
Oficial de Cumplimiento	5. Archivar constancia en expediente de reportería enviada.
	6. FIN DEL PROCEDIMIENTO

VIII. MONITOREO

8.1. Objetivos de la política de monitoreo

- Establecer los monitoreos para la prevención del lavado de dinero.
- Establecer la periodicidad con la que se efectuarán los monitoreos.
- Definir a los responsables de los monitoreos.
- Detectar fallas en el sistema de control interno oportunamente, proponiendo las mejoras necesarias.

8.2. Aplicación de la política de monitoreo

El Oficial de Cumplimiento velará por la adecuada aplicación de la política de monitoreo, siendo él mismo el responsable de realizar los monitoreos en la periodicidad y forma establecidas.

8.3. Políticas de monitoreo

Monitoreo: el monitoreo deberá realizarse permanentemente sobre las siguientes operaciones:

- Aplicación de la política conocimiento del cliente
- Pago de siniestros
- Recepción de efectivo
- Venta de salvamentos

Periodicidad del monitoreo: el monitoreo se llevará a cabo mensualmente.

Comunicación de resultados: como resultado de las evaluaciones se emitirá un informe a los gerentes inmediatos de las áreas, comunicando aquellas situaciones que se observaron y merecen atención inmediata.

Seguimiento de deficiencias: trimestralmente el Oficial de Cumplimiento deberá realizar un seguimiento que facilite la corrección de los hechos observados que fueron comunicados derivado de los monitoreos.

8.4. Procedimientos para el monitoreo

8.4.1. Monitoreo sobre la aplicación de la política conocimiento del cliente

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Oficial de Cumplimiento	1. Generar reportes de clientes activos a la fecha de revisión desde el sistema informático.
Oficial de Cumplimiento	2. Seleccionar muestra de clientes a revisar.
Oficial de Cumplimiento	3. Solicitar los expedientes de clientes seleccionados como muestra al área de archivo.
Personal de Archivo	4. Ubicar los expedientes de clientes solicitados y trasladarlos a Oficial de Cumplimiento.
Oficial de Cumplimiento	5. Revisar la aplicación de la política conocimiento del cliente de acuerdo al perfil del cliente.
Oficial de Cumplimiento	6. Validar a los clientes en listas de personas de alto riesgo, OFAC o alguna otra lista publicada por instituciones internacionales.
Oficial de Cumplimiento	7. Reportar resultados en informe gerencial.
	8. FIN DEL PROCEDIMIENTO

8.4.2. Monitoreo de operaciones en efectivo mayores a US\$ 10,000

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Cajeros	1. Recibir efectivo por monto mayor a US\$ 10,000, solicitar al cliente el llenado del formulario IVE AS 03
Cliente	2. Llenar el formulario con todos los datos solicitados y firma el mismo.
Jefe de caja	3. Revisar procedencia de los fondos y autoriza la aplicación de los fondos.

	<p>¿Procedencia de fondos legal?</p> <p>a. SI: Continúa el proceso. b. NO: Consultar con Oficial de Cumplimiento para determinar procedencia o no.</p> <p>iii. PROCEDE: Continúa el proceso. iv. NO PROCEDE: Rechazar los fondos recibidos. FIN DEL PROCEDIMIENTO</p>
Cajeros	4. Aplicar el pago en efectivo del requerimiento de cobro.
Jefe de caja	5. Enviar formularios por efectivo recibido mayor a US\$ 10,000 al Oficial de Cumplimiento para su registro.
	6. FIN DEL PROCEDIMIENTO

8.4.3. Monitoreo de siniestros pagados

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Oficial de Cumplimiento	1. Generar el reporte de siniestros pagados durante el mes a evaluar desde el sistema informático.
Oficial de Cumplimiento	2. Evaluar el reporte generado, seleccionar muestra de expedientes y solicitarlos al Departamento de Reclamos.
Personal de Reclamos	3. Trasladar los expedientes de siniestros pagados que fueron solicitados.
Oficial de Cumplimiento	4. Revisar el proceso de documentación y pago del siniestro, verificando la veracidad y validez del mismo. Principalmente se debe verificar que el beneficiario haya completado el expediente según política Conozca a su cliente.
Oficial de Cumplimiento	5. Reportar resultados en informe gerencial.
	6. FIN DEL PROCEDIMIENTO

8.4.4. Monitoreo de salvamentos vendidos

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Oficial de Cumplimiento	1. Generar reporte de salvamentos vendidos durante el periodo a evaluar desde el sistema informático.
Oficial de Cumplimiento	2. Evaluar el reporte de salvamentos vendidos, seleccionar muestra de expedientes y solicitarlos al departamento de reclamos.
Personal de Reclamos	3. Trasladar los expedientes de salvamentos vendidos que fueron solicitados.
Oficial de Cumplimiento	4. Revisar el proceso de documentación y venta del salvamento, verificando la veracidad y validez del mismo. Se debe hacer especial énfasis en verificar que el comprador del salvamento haya sido adecuadamente identificado.
Oficial de Cumplimiento	5. Reportar resultados en informe gerencial.
	6. FIN DEL PROCEDIMIENTO

8.4.5. Plan de contingencia por falla en el sistema de monitoreo

Derivado del análisis a los riesgos que limitarían la continuidad del monitoreo a las operaciones para prevenir el lavado de dinero u otros activos, se concluye que existen dos factores que al ser afectados provocarían la limitante en la continuidad del monitoreo: seguridad del edificio y la integridad de datos.

Tomando en consideración esta situación y la forma mecanizada del monitoreo que se ha establecido el plan de contingencia adoptado por la Unidad de Cumplimiento se conformará básicamente del plan de contingencia instituido por el Departamento Informático.

IX. OPERACIONES INUSUALES O SOSPECHOSAS

9.1. Objetivo de la política detección de operaciones inusuales y determinación de operaciones sospechosas

- Establecer los lineamientos que permitan identificar oportunamente operaciones inusuales que puedan poner en riesgo las actividades de la aseguradora.
- Establecer los lineamientos que permitan verificar las operaciones inusuales para comprobar el verdadero origen y así poder detectar oportunamente operaciones sospechosas.
- Cumplir con lo dispuesto en la normativa vigente para la comunicación de operaciones sospechosas.
- Fomentar en todo el personal la debida diligencia para identificar oportunamente operaciones inusuales o sospechosas.
- Establecer los canales adecuados para la comunicación de operaciones inusuales al Oficial de Cumplimiento.
- Conceder la exención de responsabilidad a Directivos, Funcionarios y demás personal por el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.

9.2. Aplicación de la política de transacciones inusuales y sospechosas

El cumplimiento de la política detección de operaciones inusuales y determinación de operaciones sospechosas, es de aplicación de todo el personal y especialmente en las operaciones de suscripción, caja, cobros, devoluciones en efectivo y reclamos.

9.3. Políticas para la detección de operaciones inusuales y determinación de operaciones sospechosas

Investigación de operaciones inusuales: el Oficial de Cumplimiento, será el encargado de determinar si la transacción inusual tiene carácter de sospechosa, extremo que deberá realizar en un plazo no mayor de quince días, contado a partir del día que tenga conocimiento de la operación.

Expediente de operaciones inusuales o sospechosas: el Oficial de Cumplimiento deberá examinar las transacciones inusuales para determinar si las mismas tienen carácter de sospechosas, y abrirán expedientes, que podrán constar en documentos,

medios magnéticos, o cualquier otro dispositivo electrónico, designándoles números de forma correlativa que servirán para trámites posteriores.

Aunque no se llegue a establecer si una operación es sospechosa se deberá conservar la evidencia de la investigación realizada.

Conservación de documentación: La documentación (expediente) deberá conservarse de forma segura, completa y legible cuando se trate de expediente físico y si el expediente fuera electrónico deberán conservarse copias de seguridad.

Responsabilidad del Oficial de Cumplimiento: es obligación del Oficial de Cumplimiento la comunicación de transacciones sospechosas e inusuales a la Intendencia de Verificación Especial, dentro de los diez días siguientes a la determinación de la operación.

Responsabilidad del personal: todo el personal prestará 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, debiendo comunicarlo al Oficial de Cumplimiento.

La comunicación de las operaciones se basa en el criterio de identificación del riesgo probable y el valor y riesgo significativo de las mismas.

Reserva de información: está prohibido hacer uso de la información de los clientes y de la investigación de las operaciones inusuales o sospechosas, para provecho de terceras personas. Únicamente podrá utilizarse esta información previa solicitud de un Tribunal o el Ministerio Público.

En ningún caso y bajo ningún concepto se podrá informar al cliente, ni a terceros, del hecho que se va a comunicar o que se ha comunicado cualquier hecho o circunstancia en relación con sus operaciones según los procedimientos internos.

Informe trimestral de no detección de transacciones sospechosas: el Oficial de Cumplimiento informará si en un trimestre calendario no detectara transacciones sospechosas a la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial dentro del mes siguiente al vencimiento del trimestre al que corresponda.

Señales de alerta: la detección de operaciones sospechosas permitirá el establecimiento de señales de alerta para la prevención y/o detección.

9.4. Procedimientos para la detección de operaciones inusuales y determinación de operaciones sospechosas

9.4.1. Detección de actividades inusuales y notificación al Oficial de Cumplimiento

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Personal	<p>1. Al identificar una operación inusual se debe proceder con el llenado del formulario interno para notificación de operaciones inusuales y remitirla al Oficial de Cumplimiento.</p> <p>Ver modelo de formulario en Anexo VIII.</p>
Oficial de Cumplimiento	<p>2. Investigar la transacción inusual dentro de los 15 días siguientes determinando si tiene carácter de sospechosa.</p> <p>a. SOSPECHOSA: Abrir expediente de la investigación resguardando confidencialmente documentos, imágenes, archivos de sonido, etc.</p> <p>El expediente conservará como mínimo: formulario de inicio de relaciones y los documentos que éste requiere, copia de los documentos que soportan la o las transacciones efectuadas, los reportes y análisis realizado sobre la documentación y adicionalmente un informe del análisis efectuado por el Oficial de Cumplimiento.</p> <p>b. NO SOSPECHOSA: Fin del proceso.</p>
Oficial de Cumplimiento	<p>3. Informar a la Intendencia de Verificación Especial por medio del formulario IVE-RTS LD/FT en un plazo no mayor a 10 días.</p>
Oficial de Cumplimiento	<p>4. Resguardar en expediente la constancia de confirmación de recepción del reporte de transacción sospechosa por la IVE.</p>
	<p>5. FIN DEL PROCEDIMIENTO</p>

9.4.2. Comunicación trimestral de no detección de transacciones sospechosas

Este procedimiento aplica cuando no se detecten transacciones sospechosas en un trimestre calendario.

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Gerentes	1. Trasladar al Oficial de Cumplimiento el formulario interno debidamente lleno indicando la no detección de transacciones sospechosas.
Oficial de Cumplimiento	2. La recepción de los formularios vence el 15 de cada mes, ¿todos los gerentes trasladaron el correspondiente formulario? a. SI: Continuar proceso. b. NO: Dar seguimiento con los gerentes que no hayan cumplido el plazo. Continuar proceso hasta completar formularios.
Oficial de Cumplimiento	3. Ingresar al Portal de Personas Obligadas y llenar el formulario correspondiente. NOTA: Este reporte debe ser enviado dentro del mes siguiente al vencimiento del trimestre que corresponda.
Oficial de Cumplimiento	4. Generar la constancia de registro de información e imprimir la misma.
Recepción de documentos Superintendencia de Bancos	5. Archivar constancia en expediente de reportería enviada.
	6. FIN DEL PROCEDIMIENTO

9.5. Señales de alerta y tipologías

Las señales de alerta establecidas en la siguiente lista de actividades que pueden considerarse como comportamientos, conductas, actividades, métodos o situaciones atípicas que pueden encubrir operaciones de lavado; sin embargo, no se pueden considerar como una lista exhaustiva pueden existir otras actividades que sean sospechosas y no se hayan considerado en la presente, por ello el personal de la

aseguradora debe mantener atención a todos los indicios inusuales que puedan catalogarse como una actividad sospechosa.

Cabe aclarar que la siguiente lista no constituye por sí o por su sola tentativa, operaciones sospechosas, sino constituyen una ejemplificación de transacciones que pueden llevarse a cabo en la aseguradora y que podrían ser utilizadas para el lavado de dinero de origen delictivo o la financiación al terrorismo.

A continuación se listan las actividades consideradas como señales de alerta:

Indicios y señales generales

Cualquier empleado de la aseguradora puede detectar indicios o señales que alerten a un seguimiento más detallado sobre clientes que presenten alguno de los siguientes comportamientos:

Subjetivas	Financieras	Tecnológicas	Legales	Externas
El cliente maneja cantidades de dinero que no son acordes con su modo de vida	El cliente no tiene antecedentes comerciales	El cliente cambia de domicilio frecuentemente	Clientes con antecedentes penales	Clientes reportados en listas
El cliente se presenta en la oficina acompañado de personas sospechosas	El cliente tienen antecedentes crediticios inusuales	El cliente fracciona sus transacciones en efectivo sin razón aparente.	Clientes con inconsistencias en sus documentos de identidad	Cliente referenciado por otras entidades
El cliente autoriza a personas diferentes para realizar transacciones	El cliente realiza la mayoría de sus operaciones en efectivo	Consignaciones en efectivo a una cuenta desde diferentes ciudades del país	Clientes dedicados a actividades económicas inusuales	Clientes que aparecen en anuncios de periódico
El cliente siempre realiza las operaciones por medio de intermediario	El cliente se muestra renuente a actualizar sus datos	Cancela sus operaciones con distintas cuentas monetarias		

Comercialización y suscripción

Señales que pueden ser detectadas por el personal que mantiene contacto con los clientes o intermediarios, atendiendo a su comportamiento:

- Rehusar o retardar la entrega de información o negativa de proporcionar la misma.
- Falsificación de documentos.

- Información proporcionada por el cliente no acorde con la inspección del riesgo.
- Cancelaciones de pólizas totalmente pagadas con prima mayor a US\$ 10,000 dentro de los primeros 30 días posteriores a la fecha de pago, solicitando la devolución de primas no devengadas.
- Disminución de sumas aseguradas de pólizas totalmente pagadas con primas de montos considerables, aumenta el riesgo cuando la prima no devengada es superior al 50% de la prima total.
- Uso de medios de pagos de terceros.
- Contratación de un seguro al contado para un bien que es vendido dentro de los primeros 30 días posteriores, solicitando la devolución de la prima.
- Contratación de seguros por compra de activos con crédito a largo plazo; sin embargo, en el corto plazo se paga la totalidad de la prima y se cancela el seguro, solicitando la devolución de la prima.
- Designación repetitiva de beneficiarios en diferentes pólizas de diferentes asegurados.
- Designación de beneficiarios ajenos al núcleo familiar del asegurado.
- Solicitud de cambio de beneficiario de un pago de cualquier naturaleza.
- Pólizas declarativas que aseguren la importación de mercancías que estén siendo comercializados popularmente a precios mucho más bajos a los del mercado, tanto en el ámbito formal como informal.
- Intervención de personas anónimas dentro de cualquier operación
- Amenazas y/o coacción a empleados.
- Intervención de un agente/intermediario en una jurisdicción no regulada o cuya regulación es muy poco estricta o donde son frecuentes las actividades del crimen organizado (por ejemplo, narcotráfico o terrorismo).
- El solicitante de un producto de seguros utiliza una dirección de correo que está fuera de la jurisdicción de la entidad de supervisión de seguros y durante el proceso de verificación se descubre que el teléfono ha sido desconectado.

Emisión

El personal de emisión puede detectar estas señales de alerta al realizar operaciones dentro de la vigencia de las pólizas:

- Incoherencia entre lo declarado en formulario IVE y la documentación anexa como identificación, dirección, teléfono, etc.
- Emisión de pólizas a personas extranjeras no domiciliadas en el país.
- Manejo reiterado de operaciones de cancelación.

Reclamos

Al realizar el ajuste y pago del siniestro ocurrido, se debe prestar atención a las siguientes señales de alerta:

- Solicitud del asegurado del cambio de beneficiario original, previo al pago de un siniestro.
- Compradores de salvamentos realizan el pago en efectivo o con medios de pago de terceras personas.
- Ofrecimiento de beneficios al personal de reclamos para dar preferencia al trámite de determinados clientes.
- Solicitud de pago de siniestros fantasmas, por ejemplo: desaparición de mercaderías en tránsito inexistentes.
- Contratación de la póliza en una moneda y solicitud que el pago del siniestro se realice en otra moneda.
- Ajustadores independientes o intermediarios vinculados a redes criminales de lavado de dinero.
- Reclamos por robo de vehículos de lujo en un país extranjero, los delincuentes compran vehículos similares convertidos en chatarra para cobrar la indemnización y vender el vehículo de lujo en el país extranjero con documentación falsa.

Caja y cobros

Durante las operaciones de cobro y recepción de pagos en caja se pueden identificar señales que permitan detectar operaciones de lavado de dinero.

- Pago de primas en efectivo por montos mayores a US\$ 10,000, en un solo pago o en pagos múltiples.
- Pago compuesto por efectivo en moneda nacional y extranjera.
- Sobre pago de primas, con el objeto de solicitar la devolución de lo pagado en exceso.
- Pago con billetes falsos o medios de crédito falsificados.
- Recepción de transferencias internacionales por pago de primas cuando el perfil del cliente no indica la existencia de negocios o representaciones internacionales.
- Pago de primas utilizando cheques del intermediario.

Reaseguro

El área de reaseguro por la naturaleza internacional de su operación incurre en riesgo alto de ser utilizada para lavar dinero, a continuación se indica una lista de señales que pueden considerarse para la prevención del lavado de dinero:

- Establecimiento de relaciones con una empresa de reaseguro ficticia u operaciones de fachada, queda evidente cuando existe negativa de visitar sus instalaciones físicas.
- El reasegurador es propuesto por el asegurado.
- Solicitud del reasegurador a recibir el pago de primas en cuentas de un banco ubicado en otro país al habitual.

Recursos Humanos y Administración

Recursos Humanos y la Administración deberá mantenerse alerta sobre cualquier cambio en las actitudes del personal. Algunas señales que se pueden considerar son:

- Cambios injustificados en los ingresos del empleado.
- Cambios injustificados en el estado patrimonial del empleado como por ejemplo: compra de vehículos de lujo o fuera de su alcance de sus ingresos, casas en sectores exclusivos, etc.
- Incumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Manual.
- Rechazo a cualquier cambio de sus responsabilidades (promoción, cambio físico, etc.) o al goce de su periodo vacacional.
- Recepción de obsequios o atenciones preferentes con clientes, proveedores o propios compañeros.
- Relación del empleado con personas de dudosa reputación.
- Empleados que con frecuencia permanecen en la oficina más allá de la hora de cierre o concurren en ella fuera del horario habitual.
- Empleado con ausencias frecuentes e injustificadas de su lugar de trabajo.
- Empleados que únicamente atienden a determinados clientes e impiden que otro empleado los atienda.

X. AUDITORÍA INTERNA Y EXTERNA

10.1. Auditoría interna

El diseño y aplicación del sistema de control interno para la prevención del uso de los productos de la aseguradora para lavado de dinero u otros activos es responsabilidad de la propia compañía y debe ser evaluado por la auditoría interna basándose en los procedimientos adoptados por dicha unidad.

En ese sentido, la auditoría interna contemplará en su Plan Anual de Trabajo, la inversión de horas para desarrollar las revisiones y verificaciones pertinentes que compruebe que el control interno establecido para la prevención del lavado de dinero u otros activos sea adecuado y el riesgo se encuentre a un nivel aceptable.

10.1.1. Objetivos de la auditoría interna

- Establecer la responsabilidad de la auditoría interna en la prevención del lavado de dinero u otros activos.
- Definir la estructura de la auditoría interna en el organigrama general.
- Definir las funciones que debe realizar la auditoría interna para prevenir el lavado de dinero u otros activos.

10.1.2. Políticas de la auditoría interna

Programas de auditoría: La auditoría interna en cumplimiento de las funciones designadas en el presente manual, deberá incluir dentro de sus procedimientos, los mecanismos tendientes a verificar y evaluar la efectividad y el cumplimiento de los programas, normas y procedimientos para la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos de forma permanente.

Se establecerá dentro del plan anual de auditoría la periodicidad de las evaluaciones al control interno sobre la prevención del lavado de dinero, dicho plan será autorizado por el Comité de Auditoría y el Consejo de Administración.

Comunicación de resultados al consejo de administración: Los resultados que se obtengan de las evaluaciones realizadas serán comunicados directamente al Consejo de Administración.

Presentación de informes a la IVE: La aseguradora deberá enviar a la Superintendencia de Bancos, a través de la IVE, copia de los informes que auditoría interna remita al Consejo de Administración dentro del plazo de quince días contados a partir de la fecha de recepción de los mismos.

Seguimiento de las recomendaciones de auditoría interna: auditoría interna dará seguimiento trimestral a la aplicación de las recomendaciones hechas a la Administración en la comunicación de resultados, generándose informes de seguimiento al área para aquellas recomendaciones que sean antiguas (más de seis meses).

Coordinación de auditoría externa e inspecciones oficiales: La auditoría interna será la responsable de coordinar las revisiones que se realicen por parte de los auditores externos y por la entidad reguladora, debiendo coordinar la entrega de los requerimientos en un tiempo prudencial y regular la relación entre los mismos y la Administración.

En el contrato que se formalice con los auditores externos debe estipularse la emisión de la opinión acerca del sistema de control interno establecido para prevenir el lavado de dinero u otros activos en la aseguradora.

Segregación de funciones entre Oficial de Cumplimiento y Auditor Interno: se encuentra totalmente prohibido que la unidad de cumplimiento dependa de la auditoría interna, debiendo conformarse como dos unidades independientes.

Tanto la unidad de cumplimiento como la auditoría interna deben depender directamente del Consejo de Administración.

10.1.3. Atribuciones de la auditoría interna:

Las principales atribuciones de la auditoría interna son las siguientes:

- Definir los puntos de control interno necesarios en la aplicación de la normativa diseñada para la prevención del lavado de dinero y de activos.
- Verificar la aplicación de los procedimientos diseñados para la prevención y detección de lavado de dinero u otros activos, así como la documentación generada.
- Definir mecanismos de auditoría para constatar el cumplimiento de los aspectos legales y administrativos que la aseguradora está obligada a cumplir de acuerdo a la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.

- Identificar las necesidades de capacitación y adiestramiento del personal de auditoría, sobre el lavado de dinero y de activos y comunicarlo al departamento de recursos humanos para su coordinación y realización.
- Enviar copia de los informes de auditoría (interna o externa) a la Superintendencia de Bancos a través de la Intendencia de Verificación Especial dentro del plazo de quince días, contados a partir de la fecha de recepción de los mismos por el Consejo de Administración.

10.2. Auditoría externa

Para velar por el fortalecimiento del control interno establecido en cuanto a la prevención de lavado de dinero u otros activos, anualmente se pondrá a disposición de un experto independiente la evaluación del mismo.

10.2.1. Objetivos de la auditoría externa

- Fortalecer la prevención del lavado de dinero u otros activos, mediante la opinión de un experto independiente.
- Cumplir con lo estipulado en la normativa vigente.
- Informar al ente regulador la opinión emitida por el experto independiente.

10.2.2. Políticas para la auditoría externa

Características del auditor externo: previo a la contratación del experto que revisará el control interno establecido en específico sobre la prevención del lavado de dinero u otros activos, se deberá realizar por parte del comité de cumplimiento una evaluación detallada sobre:

- Reconocida honorabilidad
- Experiencia en la revisión de control interno
- Ética
- Capacidad de cumplir con las expectativas de la empresa

Obligación de la verificación del cumplimiento de la normativa contra el lavado de dinero u otros activos por parte de un profesional externo: para la contratación de los servicios de auditorías externas se debe cumplir lo establecido en el Acuerdo del Superintendente 07-2007 Requisitos que deben incorporarse en la contratación y alcance de las auditorías externas de las empresas sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, en el cual se establece que dentro del alcance del trabajo del auditor, éste deberá emitir “la opinión sobre lo relativo al cumplimiento de los programas, normas y procedimientos desarrollados por las propias entidades para la detección y prevención del lavado de dinero y del financiamiento al terrorismo, conforme la normativa aplicable en Guatemala.” (Acuerdo del Superintendente 07-2007 Requisitos que deben incorporarse en la contratación y alcance de las auditorías externas de las empresas sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, modificado por el Acuerdo 17-2008 Modificación al Acuerdo 007-2007 sobre Requisitos que Deben Incorporarse en la Contratación y Alcance de las Auditorías Externas de las Empresas Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos)

Suscripción del contrato: al definirse a la sociedad o auditor independiente que se contratará, deberá estipularse en el contrato que en el dictamen correspondiente, se emitirá opinión acerca del cumplimiento de los programas de auditoría y de cumplimiento en las disposiciones legales para prevenir el lavado de dinero u otros activos y el financiamiento al terrorismo.

Comunicación de resultados: la administración de la aseguradora por medio de la auditoría interna, deberán enviar a la Superintendencia de Bancos a través de la Intendencia de Verificación Especial, copia de la opinión emitida por los auditores externos en un plazo no mayor de 15 días posteriores a su recepción.
(Oficio IVE 1818-2012 Instructivo para el cumplimiento de obligaciones relacionadas con la normativa contra el lavado de dinero u otros activos y financiamiento al terrorismo)

Seguimiento de las recomendaciones de auditoría externa: auditoría interna será encargado de realizar seguimiento trimestral a la implantación de las recomendaciones hechas a la Administración en la comunicación de resultados, generándose informes de seguimiento al área para aquellas recomendaciones que sean antiguas (más de seis meses).

10.3. Procedimientos para el cumplimiento de las políticas de la auditoría interna y externa

10.3.1. Envío de la copia de los informes de auditoría interna y externa

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Oficial de Cumplimiento	1. Recibir informes de auditoría interna y/o externa conocidos por parte del Consejo de Administración para presentación del plan de acción.
Oficial de Cumplimiento	2. Presentar plan de acción a Gerencia General para aprobación. ¿Aprobado? a. SI: Continúa proceso. b. NO: Realizar correcciones solicitadas. Pasa a siguiente actividad hasta recibir aprobación.
Oficial de Cumplimiento	3. Trasladar a Auditor Interno los planes de acción a implementar por las recomendaciones recibidas.
Auditor Interno	4. Redactar carta de entrega del informe del auditor y su plan de acción, el plazo para la presentación de dichos informes vence 15 días posteriores a la recepción por parte del Consejo de Administración. NOTA: <ul style="list-style-type: none"> • Auditoría interna realizará dos auditorías anuales debiendo informar los resultados al Consejo de Administración dentro del mes siguiente de terminado cada semestre (julio y enero). • Auditoría externa presentará un informe anual.
Auditor Interno	5. Trasladar cartas de entrega y copia de los informes a mensajería.
Mensajero	6. Entregar en recepción de documentos de la Superintendencia de Bancos.
Recepción de documentos SIB	7. Sellar carta de aviso y devuelve a mensajero.
Mensajero	8. Trasladar carta de envío firmada al Auditor Interno.
Auditor Interno	9. Archivar carta de envío en expediente de correspondencia enviada.
	10. FIN DEL PROCEDIMIENTO

XI. RELACIÓN CON LOS INTERMEDIARIOS

11.1. Objetivos de la política relación con los intermediarios

- Regular la relación de la aseguradora con los intermediarios de seguros activos en lo que se refiere a la prevención del lavado de dinero u otros activos.
- Minimizar el riesgo que por medio de la utilización de intermediarios de seguros se utilicen los productos de la aseguradora.
- Identificar en conjunto la ocurrencia de operaciones inusuales o sospechosas.
- Que los intermediarios que trabajan actualmente con la aseguradora conozcan sus obligaciones en cuanto al cumplimiento de la política conozca a su cliente.

11.2. Aplicación de la política relación con los intermediarios

Esta política deberá ser observada por todos los intermediarios de seguros que tengan relación con la aseguradora, debiendo cumplir sin excepción las políticas y procedimientos de la aseguradora para la prevención del lavado de dinero u otros activos.

11.3. Políticas para establecer relación con los intermediarios

Cumplimiento de la política conozca a su cliente: Los intermediarios deberán hacer extensivos los procedimientos que ha establecido la aseguradora para el diligente conocimiento de los clientes que sean colocados con la misma.

Prohibiciones: se encuentra prohibido iniciar relaciones con intermediarios que incumplan la normativa relacionada con la prevención del lavado de dinero según la Ley de la Actividad Aseguradora Decreto 25-2010.

Contrato de servicios: la administración emitirá contratos con todos aquellos intermediarios con los cuales establece relación, incluyendo una cláusula en la cual se compromete al cumplimiento de los procedimientos para la prevención del lavado de dinero.

Registro de intermediarios: la aseguradora establecerá un registro de todos los intermediarios vinculados a la aseguradora.

Capacitación permanente: todos los intermediarios deberán recibir capacitaciones por parte de la aseguradora y los intermediarios deberán comprometerse a recibirlas en las correspondientes convocatorias.

XII. COBRANZAS Y RECEPCIÓN DE PAGOS EN CAJA

12.1. Objetivos de la política cobranzas y recepción de pagos en caja

- Establecer la importancia que para la prevención de lavado de dinero representan las áreas de cobros y caja.
- Definir específicamente el riesgo asociado de esta etapa del ciclo operativo.
- Fomentar en el personal la debida diligencia en la recepción de efectivo.
- Establecer las obligaciones del personal en la recepción de pagos en efectivo superior al monto establecido legalmente.

12.2. Aplicación de la política cobranzas y recepción de pagos en caja

Esta política es responsabilidad del personal de Cobros y Caja, así como de las gerencias que se encuentran bajo su cargo.

12.3. Políticas para las cobranzas y la recepción de pagos en caja

Atención y observación de los clientes: es sumamente importante la labor que realizan los colaboradores de las áreas de cobros y caja, puesto que el contacto directo con los clientes les produce una perspectiva diferente a la que pueda recibir el resto de personal. El personal de cobranzas y cajeros están expuestos a encontrarse con situaciones que tengan como fin último el lavado de dinero a través de los productos de la aseguradora, es por ello, la importancia de conocer muy bien las políticas y procedimientos establecidos.

El personal responsable deberá prestar atención para observar la actividad a la que se dedica el cliente, forma de vida y cualquier indicio que pueda prevenir el lavado de dinero en la aseguradora.

Responsabilidad de informar operaciones inusuales: las áreas implicadas deberán verificar la forma de pago de los asegurados, evaluando la habitualidad de los mismos y los instrumentos utilizados. Si se llegara a determinar que algún cliente utiliza instrumentos que no se encuentran acorde a su perfil de cliente y por cantidades muy por fuera de su nivel habitual, se deberá comunicar esta situación inmediatamente al jefe superior, quien deberá por medio del formulario establecido comunicar al Oficial de Cumplimiento para establecer si la operación se considera sospechosa.



Recepción de primas en efectivo por un monto mayor a los US\$ 10,000: el personal que reciba primas en efectivo por un monto mayor a los US\$ 10,000 o su equivalente en quetzales, deberá solicitar al cliente el llenado del formulario IVA AS 03.

Se debe tomar en cuenta que la recepción del efectivo puede realizarse por operaciones múltiples durante un día para lo cual se deberán establecer los controles necesarios para detectar que un cliente no exceda el monto establecido sin el llenado del formulario correspondiente.

XIII. PAGO DE RECLAMOS

13.1. Objetivos de la política pago de reclamos

- Reforzar como punto final el pago de reclamos como prevención del lavado de dinero.
- Evitar que el servicio de pago de reclamos que presta la aseguradora sea utilizada como lavadora de dinero.
- Fomentar en el personal la debida diligencia en el pago de reclamos.
- Establecer las obligaciones del personal del área de reclamos.

13.2. Aplicación de la política pago de reclamos

El cumplimiento de la presente política es responsabilidad del personal del área de reclamos.

13.3. Políticas para el pago de reclamos

Debida diligencia en el pago de reclamos: los lavadores de activos pueden hacer uso de reclamos fraudulentos para lavar dinero, es por ello que el personal de reclamos deberá tener debida diligencia en su actuación al momento del pago de algún reclamo.

Se solicitará al asegurado o cliente, la documentación según los procedimientos establecidos por la compañía debiendo cerciorarse que efectivamente haya ocurrido el siniestro y bajo circunstancias válidas, porque pueden proceder de un reclamo fraudulento.

Identificación del beneficiario: es común en el ámbito nacional que algunas propiedades no se encuentren a nombre del contratante de la póliza, debido a esto, se deberá identificar plenamente al beneficiario al momento de pagar algún reclamo.

Así mismo deberá establecerse claramente cuál es la relación que exista entre el beneficiario y el asegurado, especialmente en aquellos casos en los cuales no sea el pariente directo, como padre, madre, hermanos, cónyuge o hijos.

Para identificar plenamente al beneficiario se deberá solicitar como requisito obligatorio previo al pago del reclamo, copia del documento de identificación.

Responsabilidad de informar operaciones inusuales: el personal del área de reclamos deberá verificar diligentemente todo el proceso del pago de reclamos, evaluando si el



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS

comportamiento del asegurado o beneficiario se considera normal, de no ser así, se deberá comunicar esta situación inmediatamente al jefe superior, quien deberá por medio del formulario establecido comunicar al Oficial de Cumplimiento para establecer si la operación se considera sospechosa.

Venta de salvamentos: en algunos casos el pago de un reclamo deriva en un salvamento para la aseguradora, el cual deberá venderse para recuperar en parte dicho pago.

Debido a que la venta de salvamentos se realiza por medio de subastadoras, se deberá hacer extensivo el control hacia las mismas. En primera instancia las subastadoras previo a entregar un salvamento vendido, deberá solicitar la identidad exacta del comprador llenando el formulario de inicio de relaciones (IVE AS 01, 01-01, 02, ó 02-01) según aplique, adjuntando al mismo documento de identificación.

En caso de que la persona que compró el salvamento presencialmente, actúe en representación de otra persona, se deberá identificar tanto a la beneficiaria final como a la representante.

XIV. RECURSOS HUMANOS

La aseguradora deberá velar por establecer procedimientos que aseguren un alto nivel de integridad del personal y de conocimiento de los antecedentes personales, laborales y patrimoniales de los empleados, lo cual se realizará por medio de Recursos Humanos.

Recursos Humanos es responsable de la gestión que se ocupa de seleccionar, reclutar y contratar al personal, así mismo, alinear al personal contratado a la estrategia de la organización, es por ello que se ha designado para que vele por la integridad del personal y del conocimiento del mismo. Cabe mencionar que esta política tiene relación con la política Conocimiento del empleado.

El área de Recursos Humanos será responsable de:

- Solicitar y verificar las referencias, antecedentes personales, laborales y patrimoniales, así como el historial crediticio del personal de la compañía, especialmente al inicio de la relación.
- Llevar control permanente sobre el comportamiento del personal, en caso de observar cualquier situación inusual deberá informar al Oficial de Cumplimiento a través del formulario establecido internamente.
- Llevar registro del personal capacitado anualmente.
- Comunicar al personal por los canales establecidos, sobre el sistema de control establecido para la prevención de lavado de dinero u otros activos, actualizaciones y todo el material necesario para apoyar el constante fortalecimiento del control interno establecido.
- Tramitar sanciones administrativas al personal, cuando se incumplan las normativas internas y externas en relación a la prevención del lavado de dinero u otros activos.

14.1. Procedimientos para asegurar un alto nivel de integridad del personal

14.1.1. Plan anual de vacaciones

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Gerente de Recursos Humanos	1. Solicitar a todas las gerencias la planificación anual de vacaciones para cada empleado activo durante el último mes de cada año.
Gerencias	2. Preparar la planificación anual de vacaciones por empleado con la mayor diligencia posible para permitir el cumplimiento de la misma.
Gerente de Recursos Humanos	3. Consolidar las planificaciones recibidas y autorizar las mismas.
Gerente de Recursos Humanos	4. Enviar planificación final por áreas para su debido seguimiento y cumplimiento. NOTA: Todo el personal de la compañía debe gozar de su periodo vacacional (15 días) sin excepción.
	5. FIN DEL PROCEDIMIENTO

14.1.2. Evaluación del ambiente interno

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Gerente de Recursos Humanos	1. Coordinar periodo de evaluación con la empresa proveedora del servicio.
Proveedor	2. Enviar encuesta por correo electrónico a todo el personal.
Personal	3. Durante el periodo de evaluación todo el personal contestará la encuesta y la enviará por el mismo medio, la misma tendrá carácter de confidencialidad.
Proveedor	4. Tabular respuestas, obtiene resultados y presenta informe a la Gerencia General y de Recursos Humanos.



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS

Gerente de Recursos Humanos	5. Analizar informe y prepara plan de acción para solventar deficiencias o mantener un adecuado ambiente interno.
Recursos Humanos	6. Brindar seguimiento al plan de acción para la completa aplicación de las recomendaciones de mejoras.
	7. FIN DEL PROCEDIMIENTO

14.1.3. Publicación de información en la prevención del lavado de dinero u otros activos

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Oficial de Cumplimiento	1. Mantener actualizados los conocimientos sobre la prevención del lavado de dinero u otros activos. ¿Información importante para publicar? a. SI: Copiar información en carpeta pública de prevención de lavado de dinero. b. NO: Actualizar únicamente a áreas interesadas.
Oficial de Cumplimiento	2. Solicitar a Recursos Humanos el aviso sobre la actualización a la carpeta pública de prevención del lavado de activos.
Recursos Humanos	3. Enviar por correo electrónico el aviso sobre actualización.
	4. FIN DEL PROCEDIMIENTO

14.1.4. Evaluación anual del personal

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Gerente de Recursos Humanos	1. Enviar formulario de evaluación a todo el personal por medio de correo electrónico indicando el periodo a evaluar y fecha de entrega.
Gerentes y Jefes	2. Llenar formulario evaluando al personal de acuerdo al trabajo desarrollado durante el periodo.
Personal	3. Llenar el formulario haciendo una autoevaluación del trabajo desarrollado durante el periodo.

Gerentes y Jefes	4. Coordinar reunión individual con cada uno de los empleados para comparar evaluaciones y desvanecer diferencias
Gerentes, Jefes y personal	5. ¿Se estableció acuerdo? a. SI: Firmar el formulario por ambas partes. b. NO: Realizar reunión de arbitraje con la Gerente de Recursos Humanos para conciliar las partes involucradas en la evaluación. Continuar en el paso No. 5 hasta conciliar el acuerdo.
Gerentes y Jefes	6. Enviar formularios de evaluación finales a Recursos Humanos
Gerente de Recursos Humanos	7. Revisar evaluaciones y autorizar las mismas.
Gerente de Recursos Humanos	8. Realizar estudio sobre las evaluaciones y determinar la conformación del personal en base a su rendimiento y actitudes.
Gerente de Recursos Humanos	9. Presentar a la Gerencia General y a las demás gerencias y jefaturas, los resultados obtenidos y el plan de seguimiento a tomar sobre el personal
	10. FIN DEL PROCEDIMIENTO

XV. SANCIONES

La normativa vigente impone un régimen sancionador muy duro debido a la naturaleza y repercusión social de los delitos que se trata (droga, terrorismo, crimen organizado). El incumplimiento de las obligaciones del presente manual y de la normativa legal podrá dar lugar a importantes sanciones económicas e, incluso, a la pérdida administrativa para operar en el mercado. **(Anexo IX)**

De llegarse a incurrir en alguna sanción por parte del ente regulador, se tendrá un plazo de diez días contados a partir de la notificación para evacuar la audiencia, debiendo presentar el memorial o por escrito la evacuación de la audiencia firmado por representante legal.

Así mismo para el cumplimiento de la sanción correspondiente la Superintendencia de Bancos emitirá una orden de pago que deberá hacerse efectiva en las cajas centrales del Banco de Guatemala en un plazo de cinco días contados a partir del día siguiente al de la notificación.

Las políticas indicadas en el presente manual y en la normativa legal vigente, son de cumplimiento obligatorio para todo el personal de la aseguradora y se incorporan a la función y responsabilidad de cada empleado. De existir cualquier incumplimiento se considerará como falta muy grave, grave o leve, lo cual será determinado por Recursos Humanos en conjunto al Oficial de Cumplimiento. En el **Anexo X**, se muestra la clasificación de las faltas.

De acuerdo al tipo de falta que se trate se aplicarán las sanciones administrativas según las disposiciones y procedimientos que enmarca el Reglamento Interno de Trabajo, sin perjuicio de las sanciones que imponga la Superintendencia de Bancos por medio de la Intendencia de Verificación Especial y/o las autoridades civiles y penales competentes.

XVI. PROCEDIMIENTOS EXTENSIVOS A LA PREVENCIÓN DEL FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO

Todas las políticas y procedimientos establecidos en el presente manual se deberán hacer extensivas a la prevención del financiamiento al terrorismo, por parte de todo el personal.

(Artículo 15 del Decreto 58-2005, Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento al Terrorismo)

XVII. ANEXOS

GLOSARIO

Archivo: del verbo archivar, guardar documentos o información en un archivo o archivador.

Auditoría interna: “es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.” (44)

Beneficiario: es la persona que recibirá el pago por parte de la compañía, es el titular de los derechos indemnizatorios.

Cliente: Es toda persona natural o jurídica con la que se ha establecido una relación directa o indirecta de negocio, la que tenemos actualmente, o tendremos en el futuro, cubierto de riesgo debido a su condición de contratante y/o beneficiario de la suscripción de una póliza de seguro. Se puede clasificar en:

- **Asegurado:** es el titular del interés asegurado y que está expuesta al riesgo.
- **Contratante:** es el cliente de la aseguradora, la persona que suscribe la póliza y paga por el servicio (prima).

Empleado: Persona del género femenino o masculino que desempeña un cargo o trabajo y que a cambio de ello recibe un sueldo o salario. Se puede clasificar en:

- **Personal interno:** es el personal permanente que trabaja para la organización en tiempo parcial o total, y que además cuentan con contrato laboral inscrito en el Ministerio de Trabajo.
- **Personal externo:** es el personal contratado por medio de otras empresas (outsourcing), o personas independientes que permanecen dentro de la entidad durante la jornada laboral y que documentan su relación con la entidad por medio de un contrato de servicios profesionales.

Intermediario: Es el que media entre dos o más personas, y especialmente entre el productor y el consumidor de bienes y servicios.

IVE: Intendencia de Verificación Especial.

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.

Rastro: señal o huella que queda de algo.

Señal de alerta: es cualquier tipo de información, conducta o actividad que pueda llamar la atención, pudiera ser un indicio que permita detectar la realización de una operación inusual o sospechosa y estar vinculadas con actividades ilícitas.

SIB: Superintendencia de Bancos.

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.

Verificación: comprobar o examinar la verdad de algo.



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS

ANEXO I

FORMULARIO IVE-AS-01



EMPRESAS DE SEGUROS FORMULARIO PARA INICIO DE RELACIONES - Persona o Empresa Individual - Operaciones mayores a US\$10,000.00 o su equivalente en moneda nacional para seguros de daños Operaciones mayores a US\$5,000.00 o su equivalente en moneda nacional para seguros de vida

1. LUGAR:	2. FECHA (dd/m m/aaaa):

3. DATOS DE LA PERSONA OBLIGADA	
3.1 Nombre:	
3.2 Dirección completa (calle o avenida, casa No., colonia, sector, lote, manzana, zona, municipio y departamento):	

4. DATOS DEL SOLICITANTE O A SEGUADO			
4.1 Primer apellido:	Segundo apellido:	Apellido de casada:	
Primer nombre:		Segundo nombre:	
4.2 Fecha de nacimiento (dd/mm/aaaa):	4.3 Ciudadanía:	4.4 Profesión u oficio:	
4.5 Tipo de documento de identificación:	Número:	Lugar de emisión:	
4.6 Dirección particular completa (calle o avenida, casa No., colonia, sector, lote, manzana, zona, municipio, Depto. y país):			
4.7 Número de identificación tributaria:	4.8 Teléfonos:	4.9 Fax:	4.10 E-mail:
4.11 El solicitante actúa en nombre propio (com o asegurado):			
SI <input type="checkbox"/>		NO <input type="checkbox"/>	
4.12 Si la respuesta es negativa proporcionar información de la persona asegurada en nombre de quien actúa:			
4.12.1 Nombre completo de la persona y/o razón social de la entidad:			
4.12.2 Fecha de nacimiento (dd/mm/aaaa):	4.12.3 Ciudadanía:		
4.12.4 Tipo de documento de identificación:	Número:	Lugar de emisión:	
4.12.5 Número de Identificación Tributaria (NIT):	4.12.6 Teléfonos:		
4.13 Otras operaciones del asegurado con el grupo financiero:			
Banco <input type="checkbox"/>	Casa de Cambio <input type="checkbox"/>	Factoraje <input type="checkbox"/>	
Sociedad Financiera <input type="checkbox"/>	Empresa de Fianzas <input type="checkbox"/>	Off-Shore <input type="checkbox"/>	
Almacén General de Depósito <input type="checkbox"/>	Casa de Bolsa <input type="checkbox"/>	Tarjeta de Crédito <input type="checkbox"/>	
Otros (especifique) <input type="checkbox"/>			

5. REFERENCIAS DEL SOLICITANTE	
5.1 Comerciales (nombres de las empresas):	Teléfonos:
5.2 Bancarias (nombres de los bancos):	Teléfonos:
5.3 Laborales (nombres de los dos últimos patronos):	Teléfonos:
5.4 Personales (nombre de dos personas que no sean familiares):	Teléfonos:



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS

FORMULARIO IVE-AS-01



EMPRESAS DE SEGUROS

FORMULARIO PARA INICIO DE RELACIONES

- Persona o Empresa Individual -

Operaciones mayores a US\$10,000.00 o su equivalente en moneda nacional para seguros de daños

Operaciones mayores a US\$5,000.00 o su equivalente en moneda nacional para seguros de vida

6. INFORMACIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA DEL SOLICITANTE		
6.1 Actividad económica del solicitante:		
6.1.1 Trabaja en relación de dependencia:		
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
6.1.2 Empresa o institución donde trabaja:		
6.1.3 Puesto que desempeña:		
6.1.4 Dirección completa del trabajo (calle o Av. casa No., colonia, sector, lote, manzana, zona, municipio, Depto. y país):		
6.1.5 Teléfonos del trabajo:	6.1.6 Fax del trabajo:	6.1.7 E-mail:
6.1.8 ¿Tiene negocio propio?		
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
6.1.9 Datos del negocio:		
6.1.9.1 Nombre o Razón Social:		
6.1.9.2 Dirección completa (calle o Av., casa No., colonia, sector, lote, manzana, zona, municipio, Depto. y país):		
6.1.9.3 Teléfonos:	6.1.9.4 Fax:	
6.2 Sector de la economía en que desarrolla su actividad (Industria, Comercio, Agricultura, Otros):		
6.3 Ingresos mensuales aproximados:		6.4 Egresos mensuales aproximados:
6.5 Fuente de ingresos (salario, negocio propio, otros especifique):		
6.6 Otros datos:		
Procedencia de los fondos para la adquisición de la póliza:		
¿Tiene pólizas de seguro en otras aseguradoras? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
Si la respuesta es afirmativa, indicar el nombre de la(s) compañía(s) de seguros (nacional o internacional) y el tipo de póliza:		

7. DATOS DEL (DE LOS) BENEFICIARIO(S) DISTINTO AL SOLICITANTE Y/O A SEGURO			
7.1 Para persona individual:			
7.1.1 Nombres y apellidos completos (consignar apellido de casada si procede):	7.1.2 Nacionalidad:		
7.1.3 Tipo de documento de identificación:	Número:	Lugar de emisión:	
7.1.4 Dirección completa (calle o avenida, casa No., colonia, sector, lote, manzana, zona, municipio, Depto. y país):			
7.1.5 Número de Identificación Tributaria:	7.1.6 Teléfonos:	7.1.7 E-mail	
7.2 Para persona jurídica:			
7.2.1 Razón social de la entidad:			
7.2.2 Datos de la escritura pública de constitución de sociedad o entidad:			
Número:	Fecha:	Notario que la autorizó:	
7.2.3 Patente de sociedad:			
No.:	Folio:	Libro:	No. de Exp.:
7.2.4 Patente de empresa:			
No.:	Folio:	Libro:	No. de Exp.:
7.2.5 Dirección completa (calle o avenida, casa No., colonia, sector, lote, manzana, zona, municipio, Depto. y país):			
7.2.6 Número de Identificación Tributaria: (NIT):	7.2.7 Teléfonos:	7.2.8 E-mail	

* (En caso de existir más de un beneficiario por asegurado, consignar los mismos datos para cada uno de ellos, en hojas aparte).

Nota: Cuando el espacio en el formulario sea insuficiente, sírvase incluir la información en hojas por separado, indicando el numeral al que corresponde.



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS

FORMULARIO IVE-AS-01



EMPRESAS DE SEGUROS FORMULARIO PARA INICIO DE RELACIONES - Persona o Empresa Individual -

Operaciones mayores a US\$10,000.00 o su equivalente en moneda nacional para seguros de daños
Operaciones mayores a US\$5,000.00 o su equivalente en moneda nacional para seguros de vida

8. DOCUMENTOS QUE SE DEBEN ANEXAR AL FORMULARIO DE INICIO DE RELACIONES

- 8.1 Fotocopia de los documentos de identificación del (de los) solicitante(s) y del (de los) asegurado(s) de la póliza.
- 8.2 En caso de ser extranjeros una fotocopia del documento que acredite la condición migratoria cuando sea aplicable (pasaporte, tarjeta de visitante, pase especial de viaje, etc.)
- 8.3 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 (los) solicitante(s) de la póliza.
- 8.4 Fotocopia de los documentos de identificación del bien asegurado (escritura de propiedad, factura, certificación del contador u otro similar), en el caso de pólizas de seguro de daños.
- 8.5 En caso de poseer negocio propio adjuntar, fotocopia de patente de empresa y del formulario de inscripción en la SAT o carné.

9. OBLIGACIONES DEL SOLICITANTE Y/O ASEGURADO

- 9.1 Me comprometo a informar de inmediato a la Aseguradora cuando se produzca cualquier cambio en la información consignada en este formulario.
- 9.2 Autorizo a la Aseguradora a verificar la información proporcionada en este formulario.

Firma del solicitante

Firma y código del responsable que llenó el formulario

Firma y código del empleado responsable de la verificación de la información

Firma y código de quien autoriza la operación

BASE LEGAL: Artículo 21 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto Número 67-2001 del Congreso de la República y 12 de su Reglamento, contenido en el Acuerdo Gubernativo Número 118-2002, de la Presidencia de la República.



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS

ANEXO II

FORMULARIO IVE-AS-01-01



EMPRESAS DE SEGUROS FORMULARIO PARA INICIO DE RELACIONES - Persona o Empresa Individual -

Operaciones menores a US\$10,000.00 o su equivalente en moneda nacional para seguros de daños
Operaciones menores a US\$5,000.00 o su equivalente en moneda nacional para seguros de vida

1. LUGAR: Guatemala	2. FECHA (dd/mm/aaaa):
-------------------------------	------------------------

3. DATOS DE LA PERSONA OBLIGADA	
3.1 Nombre:	
3.2 Dirección completa (calle o avenida, casa No., colonia, sector, lote, manzana, zona, municipio y departamento):	

4. DATOS DEL SOLICITANTE O ASEGURADO			
4.1 Primer apellido:	Segundo apellido:	Apellido de casada:	
Primer nombre:		Segundo nombre:	
4.2 Fecha de nacimiento (dd/mm/aaaa):	4.3 Ciudadanía:	4.4 Profesión u oficio:	
4.5 Tipo de documento de identificación:	Número:	Lugar de emisión:	
4.6 Dirección particular completa (calle o avenida, casa No., colonia, sector, lote, manzana, zona, municipio, Depto. y país):			
4.7 Número de identificación tributaria:	4.8 Teléfonos:	4.9 Fax:	4.10 E-mail:
4.11 El solicitante actúa en nombre propio (como asegurado): SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
4.12 Si la respuesta es negativa proporcionar información de la persona asegurada en nombre de quien actúa:			
4.12.1 Nombre completo de la persona y/o razón social de la entidad:			
4.12.2 Fecha de nacimiento (dd/mm/aaaa):	4.12.3 Ciudadanía:		
4.12.4 Tipo de documento de identificación:	Número:	Lugar de emisión:	
4.12.5 Número de Identificación Tributaria (NIT):	4.12.6 Teléfonos:		
4.13 Otras operaciones del asegurado con el grupo financiero:			
Banco <input type="checkbox"/>	Casa de Cambio <input type="checkbox"/>	Factoraje <input type="checkbox"/>	
Sociedad Financiera <input type="checkbox"/>	Empresa de Fianzas <input type="checkbox"/>	Off-Shore <input type="checkbox"/>	
Almacén General de Depósito <input type="checkbox"/>	Casa de Bolsa <input type="checkbox"/>	Tarjeta de Crédito <input type="checkbox"/>	
Otros (especifique) <input type="checkbox"/>			

Continúa...

5. DOCUMENTOS QUE SE DEBEN ANEXAR AL FORMULARIO DE INICIO DE RELACIONES	
5.1	Fotocopia de los documentos de identificación del (de los) solicitante(s) y del (de los) asegurado(s) de la póliza.
5.2	En caso de ser extranjeros una fotocopia del documento que acredite la condición migratoria cuando sea aplicable (pasaporte, tarjeta de visitante, pase especial de viaje, etc.)
5.3	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 (los) solicitante(s) de la póliza.
5.4	En caso de poseer negocio propio adjuntar, fotocopia de patente de empresa y del formulario de inscripción en la SAT o carné.



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS

FORMULARIO IVE-AS-01-01



EMPRESAS DE SEGUROS

FORMULARIO PARA INICIO DE RELACIONES

- Persona o Empresa Individual -

Operaciones menores a US\$10,000.00 o su equivalente en moneda nacional para seguros de daños
Operaciones menores a US\$5,000.00 o su equivalente en moneda nacional para seguros de vida

6. OBLIGACIONES DEL SOLICITANTE Y/O ASEGURADO

- 6.1 Me comprometo a informar de inmediato a la Aseguradora cuando se produzca cualquier cambio en la información consignada en este formulario.
- 6.2 Autorizo a la Aseguradora a verificar la información proporcionada en este formulario.

Firma del solicitante

Firma y código del responsable que llenó el formulario

Firma y código del empleado responsable de la verificación de la información

Firma y código de quien autoriza la operación

NOTA: Para operaciones por primas de seguros menores de US\$3,000.00 o su equivalente en moneda nacional para seguros de daños o de US\$2,000.00 o su equivalente en moneda nacional para seguros de vida, no será necesaria la firma del solicitante pero debe completarse los datos del formulario.

BASE LEGAL: Artículo 21 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto Número 67-2001 del Congreso de la República y 12 de su Reglamento, contenido en el Acuerdo Gubernativo Número 118-2002, de la Presidencia de la República.



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS

ANEXO III

FORMULARIO IVE-AS-02



EMPRESAS DE SEGUROS

FORMULARIO PARA INICIO DE RELACIONES

- Persona Jurídica -

Operaciones mayores a US\$10,000.00 o su equivalente en moneda nacional para seguros de daños
Operaciones mayores a US\$5,000.00 o su equivalente en moneda nacional para seguros de vida

1. LUGAR:	2. FECHA (dd/mm/aaaa):

3. DATOS DE LA PERSONA OBLIGADA	
3.1 Nombre:	
3.2 Dirección completa (calle o avenida, casa No., colonia, sector, lote, manzana, zona, municipio y departamento):	

4. DATOS DE LA ENTIDAD SOLICITANTE O ASEGURADO			
4.1 Tipo de Sociedad o Entidad:			
4.2 Nombre o razón social completo:			
4.3 Nombre comercial:			
4.4 Actividad económica principal u objeto de la sociedad:			
4.5 Número de identificación tributaria:			
4.6 Datos de la escritura pública de constitución de sociedad:			
Número:	Fecha:	Notario que la autorizó:	
4.7 Modificaciones a la escritura pública de constitución de sociedad (si existe más de una, consignarlo en hojas aparte):			
Escritura No.:	Fecha:	Notario que la autorizó:	
4.8 Patente de empresa:			
No.:	Folio:	Libro:	No. de Exp.:
4.9 Patente de sociedad:			
No.:	Folio:	Libro:	No. de Exp.:
4.10 Si no es una Empresa o Sociedad Mercantil, deberá indicar la información siguiente, del Acuerdo Gubernativo o documento similar:			
No.:	Fecha (dd/mm/aaaa):	Autoridad:	
4.11 Datos de Registro:			
Nombre del Registro:	No.:	Folio:	Libro:
4.12 Teléfonos:	4.13 Fax:	4.14 E-mail:	
4.15 Dirección completa (calle o avenida, casa No., colonia, sector, lote, manzana, zona, municipio, Depto. y país):			
4.16 Otras operaciones del asegurado con el grupo financiero:			
Banco <input type="checkbox"/>	Casa de Cambio <input type="checkbox"/>	Factoraje <input type="checkbox"/>	
Sociedad Financiera <input type="checkbox"/>	Empresa de Fianzas <input type="checkbox"/>	Off-Shore <input type="checkbox"/>	
Almacén General de Depósito <input type="checkbox"/>	Casa de Bolsa <input type="checkbox"/>	Tarjeta de Crédito <input type="checkbox"/>	
Otros (especifique) <input type="checkbox"/>			

5. REFERENCIAS DE LA ENTIDAD SOLICITANTE	
5.1 Comerciales (nombres de las empresas):	Teléfonos:
5.2 Bancarias (nombres de los bancos):	Teléfonos:



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS

FORMULARIO IVE-AS-02



EMPRESAS DE SEGUROS FORMULARIO PARA INICIO DE RELACIONES - Persona Jurídica -

Operaciones mayores a US\$10,000.00 o su equivalente en moneda nacional para seguros de daños
Operaciones mayores a US\$5,000.00 o su equivalente en moneda nacional para seguros de vida

6. DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA ENTIDAD SOLICITANTE			
6.1	Primer apellido:	Segundo apellido:	Apellido de casada:
Primer nombre:		Segundo nombre:	
6.2	Fecha de nacimiento (dd/mm/aaaa):	6.3 Nacionalidad:	
6.4	Tipo de documento de identificación:	Número:	Lugar de emisión:
6.5	Número de identificación tributaria:	6.6 Profesión u oficio:	6.7 Teléfonos:
6.8 Dirección completa (calle o avenida, casa No., colonia, sector, lote, manzana, zona, municipio, Depto. y país):			
6.9 Acta notarial de nombramiento:			
Fecha:		Notario que la autorizó:	Cargo para el que se le nombró:
6.10 Número de inscripción del nombramiento en el Registro Mercantil:			
6.11 Actúa como mandatario (si la respuesta es afirmativa llenar el numeral 6.11.1):			
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
6.11.1 No. de Escritura:			
6.11.2 Datos del Registro:			
Nombre del Registro:		No.:	Folio:
Libro:			
6.12 Para efectos de esta solicitud, actúa únicamente en beneficio de la entidad antes descrita (como asegurado):			
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
6.13 Si la respuesta es negativa proporcionar información de la persona en nombre de quien actúa:			
6.13.1 Nombre completo de la persona y/o razón social de la entidad:			
6.13.2 Fecha de nacimiento (dd/mm/aaaa):		6.13.3 Ciudadanía:	
6.13.4 Tipo de documento de identificación:		Número:	Lugar de emisión:
6.13.5 Número de Identificación Tributaria:		6.13.6 Teléfonos:	

7. INFORMACIÓN ECONOMICO-FINANCIERA DE LA ENTIDAD SOLICITANTE	
7.1 Miembros del Consejo de Administración, Junta Directiva, Administrador Único u otro similar:	
Nombres y apellidos completos	
7.2 Detalles de la actividad:	
7.2.1 Monto aproximado de ingresos mensuales:	7.2.2 Monto aproximado de egresos mensuales:
7.2.3 Número aproximado de empleados que laboran en la empresa:	
7.3 Otros datos:	
Procedencia de los fondos para la contratación de la póliza:	
¿Tiene pólizas de seguro en otras aseguradoras? SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Si la respuesta es afirmativa, indicar el nombre de la(s) compañía(s) de seguros (nacional o internacional) y el tipo de póliza:	



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS

FORMULARIO IVE-AS-02



EMPRESAS DE SEGUROS

FORMULARIO PARA INICIO DE RELACIONES

- Persona Jurídica -

Operaciones mayores a US\$10,000.00 o su equivalente en moneda nacional para seguros de daños
Operaciones mayores a US\$5,000.00 o su equivalente en moneda nacional para seguros de vida

8. DATOS DEL (DE LOS) BENEFICIARIO(S) DISTINTO AL SOLICITANTE Y/O ASEGURADO			
8.1 Para persona individual:			
8.1.1 Nombres y apellidos completos (consignar apellido de casada si procede):		8.1.2 Nacionalidad:	
8.1.3 Tipo de documento de identificación:		Número:	Lugar de emisión:
8.1.4 Dirección completa (calle o avenida, casa No., colonia, sector, lote, manzana, zona, municipio, Depto. y país):			
8.1.5 Número de Identificación Tributaria:		8.1.6 Teléfonos:	8.1.7 E-mail
8.2 Para persona jurídica:			
8.2.1 Razón social de la entidad:			
8.2.2 Datos de la escritura pública de constitución de sociedad o entidad:			
Número:	Fecha:	Notario que la autorizó:	
8.2.3 Patente de sociedad:			
No.:	Folio:	Libro:	No. de Exp.:
8.2.4 Patente de empresa:			
No.:	Folio:	Libro:	No. de Exp.:
8.2.5 Dirección completa (calle o avenida, casa No., colonia, sector, lote, manzana, zona, municipio, Depto. y país):			
8.2.6 Número de Identificación Tributaria:		8.2.7 Teléfonos:	8.2.8 E-mail
* (En caso de existir más de un beneficiario por asegurado, consignar los mismos datos para cada uno de ellos, en hojas aparte).			

Nota: Cuando el espacio en el formulario sea insuficiente, sírvase incluir la información en hojas por separado, indicando el numeral al que corresponde.

9. DOCUMENTOS QUE SE DEBEN ANEXAR AL FORMULARIO DE INICIO DE RELACIONES	
9.1	Fotocopia de los documentos de identificación del (de los) solicitante(s) y de la cédula de vecindad o pasaporte del representante legal.
9.2	Fotocopia de la escritura pública de constitución, debidamente registrada.
9.3	Fotocopia de la patente de empresa.
9.4	Fotocopia de la patente de sociedad.
9.5	Fotocopia del nombramiento del representante legal, debidamente registrado.
9.6	Fotocopia del documento que faculta para contratar el seguro, si la persona que lo hace difiere del representante legal.
9.7	Fotocopia de los documentos de identificación del bien asegurado (escritura de propiedad, factura, certificación del contador u otro documento similar), en el caso de pólizas de seguro de daños.
9.8	En caso de ser extranjero, una fotocopia de su documento de identificación y del documento que acredite su condición migratoria, cuando sea aplicable (pasaporte, tarjeta de visitante, pase especial de viaje, etc.).
9.9	Adjuntar una 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 (los) solicitante (s) de la póliza.
9.10	Sociedades u otras entidades en formación:
9.10.1	Anexar al formulario carta de notario que certifique que tiene en proceso la constitución de la sociedad o entidad, en donde se indique, qué persona será designada como representante legal.
9.10.2	En el plazo de 60 días contados a partir de la apertura de la cuenta, deberá presentarse los documentos indicados.
9.10.3	Es responsabilidad de la persona obligada velar por el cumplimiento de lo estipulado en el numeral inmediato anterior.

10. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO	
10.1	Me comprometo a informar de inmediato a la Aseguradora, cuando se produzca cualquier cambio en la información consignada en este formulario.
10.2	Autorizo a la Aseguradora a verificar la información proporcionada en este formulario.



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS

FORMULARIO IVE-AS-02



EMPRESAS DE SEGUROS
FORMULARIO PARA INICIO DE RELACIONES
- Persona Jurídica -
Operaciones mayores a US\$10,000.00 o su equivalente en moneda nacional para seguros de daños
Operaciones mayores a US\$5,000.00 o su equivalente en moneda nacional para seguros de vida

Firma del representante legal de la empresa solicitante

Firma y código del responsable que llenó el formulario

Firma y código del empleado responsable de la verificación de la información

Firma y código de quien autoriza la operación

BASE LEGAL: Artículo 21 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto Número 67-2001 del Congreso de la República y 12 de su Reglamento, contenido en el Acuerdo Gubernativo Número 118-2002, de la Presidencia de la República.



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS

ANEXO IV

FORMULARIO IVE-AS-02-01



EMPRESAS DE SEGUROS FORMULARIO PARA INICIO DE RELACIONES - Persona Jurídica -

Operaciones menores a US\$10,000.00 o su equivalente en moneda nacional para seguros de daños
Operaciones menores a US\$5,000.00 o su equivalente en moneda nacional para seguros de vida

1. LUGAR:	2. FECHA (dd/mm/aaaa):
Guatemala	

3. DATOS DE LA PERSONA OBLIGADA	
3.1 Nombre:	
3.2 Dirección completa (calle o avenida, casa No., colonia, sector, lote, manzana, zona, municipio y departamento):	

4. DATOS DE LA ENTIDAD SOLICITANTE O ASEGURADO			
4.1 Tipo de Sociedad o Entidad:			
4.2 Nombre o razón social completo:			
4.3 Nombre comercial:			
4.4 Actividad económica principal u objeto de la sociedad:			
4.5 Número de identificación tributaria:			
4.6 Datos de la escritura pública de constitución de sociedad:			
Número:	Fecha:	Notario que la autorizó:	
4.7 Patente de empresa:			
No.:	Folio:	Libro:	No. de Exp.:
4.8 Patente de sociedad:	3		
No.:	Folio:	Libro:	No. de Exp.:
4.9 Si no es una Empresa o Sociedad Mercantil, deberá indicar la información siguiente, del Acuerdo Gubernativo o documento similar:			
No.:	Fecha (dd/mm/aaaa):	Autoridad:	
4.10 Datos de Registro:			
Nombre del Registro:	No.:	Folio:	Libro:
4.11 Teléfonos:	4.12 Fax:	4.13 E-mail:	
4.14 Dirección completa (calle o avenida, casa No., colonia, sector, lote, manzana, zona, municipio, Depto. y país):			
4.15 Otras operaciones con el grupo financiero:			
Banco	<input type="checkbox"/>	Casa de Cambio	<input type="checkbox"/>
Sociedad Financiera	<input type="checkbox"/>	Empresa de Fianzas	<input type="checkbox"/>
Almacén General de Depósito	<input type="checkbox"/>	Casa de Bolsa	<input type="checkbox"/>
Otros (especifique)	<input type="checkbox"/>	Factoraje	<input type="checkbox"/>
		Off-Shore	<input type="checkbox"/>
		Tarjeta de Crédito	<input type="checkbox"/>

5. REFERENCIAS DE LA ENTIDAD SOLICITANTE	
5.1 Comerciales (nombres de las empresas):	Teléfonos:
5.2 Bancarias (nombres de los bancos):	Teléfonos:



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS

FORMULARIO IVE-AS-02-01



EMPRESAS DE SEGUROS

FORMULARIO PARA INICIO DE RELACIONES

- Persona Jurídica -

Operaciones menores a US\$10,000.00 o su equivalente en moneda nacional para seguros de daños
Operaciones menores a US\$5,000.00 o su equivalente en moneda nacional para seguros de vida

6. DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA ENTIDAD SOLICITANTE			
6.1	Primer apellido:	Segundo apellido:	Apellido de casada:
	Primer nombre:	Segundo nombre:	
6.2	Fecha de nacimiento (dd/mm/aaaa):	6.3	Nacionalidad:
6.4	Tipo de documento de identificación:	Número:	Lugar de emisión:
6.5	Número de identificación tributaria:	6.6	Profesión u oficio:
		6.7	Teléfonos:
6.8	Dirección completa (calle o avenida, casa No., colonia, sector, lote, manzana, zona, municipio, Depto. y país):		
6.9	Acta notarial de nombramiento:		
	Fecha:	Notario que la autorizó:	Cargo para el que se le nombró:
6.10	Número de inscripción del nombramiento en el Registro Mercantil:		
6.11	Actúa como mandatario (si la respuesta es afirmativa llenar el numeral 6.11.1):		
	SI	<input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
6.11.1	No. de Escritura:		
6.11.2	Datos del Registro:		
	Nombre del Registro:	No.:	Folio: Libro:
6.12	Para efectos de esta solicitud, actúa únicamente en beneficio de la entidad antes descrita (como asegurado):		
	SI	<input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
6.13	Si la respuesta es negativa proporcionar información de la persona en nombre de quien actúa:		
6.13.1	Nombre completo de la persona y/o razón social de la entidad:		
6.13.2	Fecha de nacimiento (dd/m/aaaa):	6.13.3	Ciudadanía:
6.13.4	Tipo de documento de identificación:	Número:	Lugar de emisión:
6.13.5	Número de Identificación Tributaria:	6.13.6	Teléfonos:

(continuación...)

7. DOCUMENTOS QUE SE DEBEN ANEXAR AL FORMULARIO DE INICIO DE RELACIONES	
7.1	Fotocopia de los documentos de identificación del (de los) solicitante(s) y de la cédula de vecindad o pasaporte del representante legal.
7.2	Fotocopia de la patente de empresa.
7.3	Fotocopia de la patente de sociedad.
7.4	Fotocopia del nombramiento del representante legal, debidamente registrado.
7.5	Fotocopia del documento que faculta para contratar el seguro, si la persona que lo hace difiere del representante legal.
7.6	En caso de ser extranjero, una fotocopia de su documento de identificación y del documento que acredite su condición migratoria, cuando sea aplicable (pasaporte, tarjeta de visitante, pase especial de viaje, etc.).
7.7	Adjuntar una 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 (los) solicitante (s) de la póliza.
7.8	Sociedades u otras entidades en formación:
7.8.1	Anexar al formulario carta de notario que certifique que tiene en proceso la constitución de la sociedad o entidad, en donde se indique, qué persona será designada como representante legal.
7.8.2	En el plazo de 60 días contados a partir de la apertura de la cuenta, deberá presentarse los documentos indicados.
7.8.3	Es responsabilidad de la persona obligada velar por el cumplimiento de lo estipulado en el numeral inmediato anterior.



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS

FORMULARIO IVE-AS-02-01



EMPRESAS DE SEGUROS

FORMULARIO PARA INICIO DE RELACIONES

- Persona Jurídica -

Operaciones menores a US\$10,000.00 o su equivalente en moneda nacional para seguros de daños
Operaciones menores a US\$5,000.00 o su equivalente en moneda nacional para seguros de vida

8. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO

- 8.1 Me comprometo a informar de inmediato a la Aseguradora, cuando se produzca cualquier cambio en la información consignada en este formulario.
- 8.2 Autorizo a la Aseguradora a verificar la información proporcionada en este formulario.

Firma del representante legal de la empresa solicitante

Firma y código del responsable que llenó el formulario

Firma y código del empleado responsable de la verificación de la información

Firma y código de quien autoriza la operación

NOTA: Para operaciones por primas de seguros menores de US\$3,000.00 o su equivalente en moneda nacional para seguros de daños o de US\$2,000.00 o su equivalente en moneda nacional para seguros de vida, no será necesaria la firma del solicitante pero debe completarse los datos del formulario.

BASE LEGAL: Artículo 21 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto Número 67-2001 del Congreso de la República y 12 de su Reglamento, contenido en el Acuerdo Gubernativo Número 118-2002, de la Presidencia de la República.

ANEXO V

**PAÍSES COMPROMETIDOS A MEJORAR TRANSPARENCIA E INTERCAMBIO DE
INFORMACIÓN ***

1. Andorra
2. Anguila
3. Antigua y Barbuda
4. Antillas Neerlandesas
5. Aruba
6. Bahamas
7. Bahrein
8. Belice
9. Bermudas
10. Chipre
11. Dominica
12. Gibraltar
13. Granada
14. Guernesey
15. Islas Cook
16. Isla de Man
17. Islas Caimán
18. Islas Marshall
19. Islas Turcas y Caicos
20. Islas Vírgenes Británicas
21. Islas Vírgenes de los Estados Unidos
22. Jersey
23. Liberia
24. Liechtenstein
25. Maldivas
26. Malta
27. Mauricio
28. Mónaco
29. Montserrat
30. Nauru
31. Niue
32. Panamá
33. Samoa
34. San Cristóbal y Nieves
35. San Marino
36. San Vicente y las Granadinas
37. Santa Lucía
38. Seychelles
39. Vanuatu

* No obstante son países en proceso de salir de la lista de paraísos fiscales, para la operación de la Aseguradora se tomarán como Paraísos Fiscales hasta que salgan de este proceso.

ANEXO VI

Las jurisdicciones del GAFI identificadas que tienen deficiencias estratégicas y suponen un riesgo para el sistema financiero internacional son:

1. Irán
2. República Democrática de Corea
3. Bolivia
4. Cuba
5. Ecuador
6. Etiopía
7. Ghana
8. Indonesia
9. Kenia
10. Myanmar
11. Nigeria
12. Pakistan
13. São Tomé and Príncipe
14. Sri Lanka
15. Siria
16. Tanzania
17. Tailandia
18. Turquía
19. Vietnam
20. Yemen

ANEXO VII

PLAZOS PARA ENVÍO DE REPORTES

REPORTE	FORMA Y REQUISITOS	PLAZO
Inscripción y registro de nuevas personas obligadas	IVE-R-01 Copia autenticada de Escritura, acta de constitución, patente, acuerdo gubernativo, otro, DPI, nombramiento del representante legal, pasaporte si es extranjero.	15 días contados a partir del inicio de operaciones.
Modificaciones en los datos registrados	Informarlo a la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial.	15 días después de efectuado el cambio.
Modificación o ampliación a programas, normas, procedimientos y controles internos	Informarlo a la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial.	1 mes contado después de la aprobación del Consejo de Administración.
Reemplazo del Oficial de Cumplimiento	Informarlo a la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial.	10 días contados a partir de la aprobación del nuevo nombramiento.
Destrucción de Registros	Informarlo a la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial.	1 mes de anticipación a la fecha en que se efectuará.
Deficiencias encontradas por Auditoría Interna	Copia de los informes de Auditoría Interna a la Intendencia de Verificación Especial.	15 días contados a partir de la fecha de entregado el informe al Consejo de Administración.

REPORTE	FORMA Y REQUISITOS	PLAZO
Deficiencias encontradas por Auditoría Externa	Copia de los informes de Auditoría Externa a la Intendencia de Verificación Especial.	15 días contados a partir de la fecha de entregado el informe al Consejo de Administración.
Reporte Semestral de Capacitación	Informarlo a la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial.	En julio y en enero de cada año.
Reporte de transacciones sospechosas	Formulario reporte de transacción sospechosa se envía a la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial.	10 días siguientes a la determinación de que corresponde a una transacción sospechosa. Agregar al expediente, copia del formulario.
Informe trimestral del Oficial de Cumplimiento, de no detección de transacciones sospechosas	Informarlo a la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial.	En abril, julio, octubre y enero de cada año.
Reporte mensual de la existencia o inexistencia de transacciones en efectivo, superiores a US\$.10,000	Informarlo a la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial.	A los cinco días hábiles del mes inmediato siguiente al mes en que corresponda.
Reporte total de ingresos en efectivo en moneda extranjera	Informarlo a la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial.	A los cinco días hábiles del mes inmediato siguiente al mes en que corresponda.



ANEXO VIII

FORMULARIO DE COMUNICACIÓN DE OPERACIÓN INUSUAL

SEGUROS NACIONALES, S.A.	CONFIDENCIAL
<i>Comunicación para el Oficial de Cumplimiento Titular</i>	Comunicante:

INFORMACIÓN DE LA TRANSACCIÓN INUSUAL

1. Datos Generales

Nombre del Asegurado:	
Domicilio:	NIT:
Profesión/Actividad/Objeto social:	
Representante legal *:	

* Si se tratara de una persona jurídica.

2. Descripción de la Operación

Producto:	No. De póliza, reclamo, factura o salvamento:
Monto de la operación:	Origen de los fondos:
Fecha de formalización:	
Código Intermediario:	Nombre del Intermediario:

3. Operaciones Conexas u Otras operaciones del mismo titular

Nombre del Asegurado vinculado 1:	No. De póliza u otro producto:
Nombre del Asegurado vinculado 2:	No. De póliza u otro producto:
Nombre del Asegurado vinculado 3:	No. De póliza u otro producto:



4. Razones, indicios o causas que originaron la comunicación

Firma del comunicante

Fecha

ANEXO IX

**ESCALA PARA EL RÉGIMEN SANCIONATORIO
ACUERDO NÚMERO 43-2002**

No.	Infracción	Sanción EU\$
1	Incumplimiento a lo establecido en el inciso a) del artículo 19 de la Ley.	10,000
2	Incumplimiento a lo establecido en el inciso b) del artículo 19 de la Ley.	10,000
3	Incumplimiento a lo establecido en el inciso c) del artículo 19 de la Ley.	10,000
4	Incumplimiento al artículo 20 de la Ley.	10,000
5	Incumplimiento en la actualización de los registros a que se refiere el artículo 23 de la Ley.	10,000
6	Incumplimiento a cualquier requerimiento de información por parte de la Superintendencia de Bancos, a través de la IVE, sea éste ocasional o periódico, de conformidad con el artículo 28 de la Ley.	10,000
7	Incumplimiento del primer párrafo del artículo 21 de la Ley, por no llevar los registros establecidos.	20,000
8	Incumplimiento del artículo 23 de la Ley por no conservar los registros a que se refiere.	20,000
9	Incumplimiento de registro diario a que se refiere el artículo 24 de la Ley.	20,000
10	Incumplimiento de comunicación de transacciones que deben reportarse como sospechosas, de conformidad con el artículo 26 de la Ley.	20,000
11	Incumplimiento de cualquiera de las medidas para conocer e identificar a los clientes, a que se refieren los artículos 19, inciso d); 21, segundo párrafo y 22 de la Ley.	25,000
12	Por no efectuar el nombramiento del oficial de cumplimiento o de quien haga sus veces, de conformidad con el último párrafo del artículo 19 de la Ley.	25,000
13	Cualquier otro incumplimiento no contemplado en la presente tabla.	10,000



**ANEXO X
CLASIFICACIÓN DE INFRACCIONES**

INFRACCIONES	
CLASIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA INFRACCIÓN
<p><u>Muy graves</u> El incumplimiento de las siguientes obligaciones:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación de operaciones cuando se haya puesto de manifiesto la certeza de blanqueo de capitales. • Colaboración con el Oficial de Cumplimiento. • Confidencialidad frente al cliente y terceros. • Resistencia u obstrucción a la labor inspectora si existe requerimiento expreso y escrito. • Voluntad deliberadamente rebelde al cumplimiento de las medidas correctoras propuestas por la Aseguradora. • Concurrencia de infracciones graves.
<p><u>Graves</u> El incumplimiento de las siguientes obligaciones:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de la política Conozca a su cliente. • Aplicación de la política Conocimiento del empleado. • Examen especial de operaciones. • Conservación de documentos. • Establecimiento de órganos y procedimientos de control y comunicación internos. • Aprobación del Manual adecuado y actualizado en la materia de prevención del lavado de dinero u otros activos. • Formación a los empleados y resistencia de formación. • Establecimiento de relaciones de negocio o la ejecución de operaciones prohibidas. • Resistencia u obstrucción a la labor inspectora cuando no existe requerimiento expreso y escrito. • Declaración de operaciones en efectivo mayores al monto establecido.
<p><u>Leves</u> El incumplimiento ocasional o aislado de las siguientes obligaciones:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de la política Conozca a su cliente • Conservación de documentos. • El incumplimiento de cualesquiera obligaciones establecidas en la Ley que no constituyan infracciones graves o muy graves.

CONCLUSIONES

1. La compañía Seguros Nacionales, S.A., no cuenta con procedimientos para prevenir el lavado de dinero u otros activos, establecidos por medio escrito y apropiadamente comunicados al personal, lo que provoca que en el desarrollo de las operaciones diarias se incumplan las disposiciones establecidas en la Ley Contra el Lavado de Dinero.
2. Derivado de la evaluación al sistema de control interno para la gestión del riesgo de lavado de dinero establecido por la administración, se detectaron deficiencias que no brindan seguridad razonable sobre el cumplimiento de las obligaciones impuestas por la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, lo cual incide en que los productos y servicios de la misma se encuentren altamente expuestos a ser utilizados para lavar dinero ilícito.
3. Se confirmó que el personal de Seguros Nacionales, S.A., carece de los conocimientos competentes para prevenir el lavado de dinero u otros activos en las operaciones de la Aseguradora, esto como consecuencia del incumplimiento de capacitar permanentemente al personal mediante un plan adecuadamente adaptado a las áreas de riesgo de la compañía.
4. Mediante el trabajo de investigación se logró comprobar que las políticas y procedimientos que el Contador Público y Auditor como asesor independiente debe diseñar para verificar el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos en una empresa aseguradora comprende: Involucramiento de la administración, Conocimiento del cliente, Conocimiento del empleado, Administración del riesgo, Capacitación, Oficial de Cumplimiento, Monitoreo, Operaciones Inusuales y Sospechosas, Auditoría Interna y Externa, Relación con los intermediarios, Cobranzas y recepción de pagos en caja, Pago de reclamos,

Recursos Humanos y Procedimientos extensivos a la prevención del financiamiento al terrorismo.

Lo anterior confirma la hipótesis planteada en el plan de investigación sobre el diseño de las políticas y procedimientos para prevenir el lavado de dinero en una empresa aseguradora desde el punto de vista del control interno.

5. El diseño e implementación del Manual de Políticas y Procedimientos para la prevención del lavado de dinero u otros activos contribuye a la Aseguradora a minimizar el riesgo de lavado de dinero, cumplir con las disposiciones de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, facilitar las herramientas para la oportuna detección de transacciones inusuales o sospechosas, evitar sanciones por parte del ente regulador, así como, proveer al personal una herramienta de consulta permanente que los guíe en la tarea de prevención.

RECOMENDACIONES

1. La administración de la compañía, Seguros Nacionales, S.A., debe implementar de forma inmediata el diseño del Manual de Políticas y Procedimientos para Verificar el Cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, el cual fue propuesto por el Contador Público y Auditor como asesor externo, (Ver Capítulo V).
2. La administración de la empresa en estudio, debe implantar y dar seguimiento a las recomendaciones emitidas por el Contador Público y Auditor sobre las deficiencias de control interno detectadas e informadas en la Carta a la Gerencia presentada en el Capítulo V (Ver página 134), con el fin de asegurar la corrección de las mismas y buscar el adecuado funcionamiento de la gestión del riesgo de lavado de dinero u otros activos.
3. Capacitar permanentemente al personal de la Compañía, implementando el nuevo procedimiento para la capacitación desarrollado en el Manual de Políticas y Procedimientos para la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos, con el fin de contar con personal especializado en materia de prevención, minimizar el riesgo de detección al que se encuentran expuestos en las diferentes áreas de la Compañía y dar a conocer las obligaciones en materia de prevención de lavado de dinero que se derivan de su relación laboral con la Aseguradora.
4. El Contador Público y Auditor como asesor, en el diseño de procedimientos para verificar el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos en una empresa aseguradora, debe incluir como mínimo los procedimientos desarrollados y descritos en el Manual de Políticas y Procedimientos para la prevención del lavado de dinero u otros activos del capítulo V de la presente investigación.

5. Cada empresa aseguradora en particular debe adoptar los procedimientos para prevenir el lavado de dinero u otros activos a la medida de sus operaciones y en alineación con sus objetivos organizacionales. Para ello podrá contratar los servicios del Contador Público y Auditor quien al diseñar procedimientos para verificar el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, debe lograr un entendimiento del entorno de la entidad y del sistema de control interno establecido, con la finalidad de realizar una propuesta eficiente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Asociación Española de Gerencia de Riesgos y Seguros XIX Congreso Español de Gerencia de Riesgos y Seguros, La Gerencia de Riesgos en Tiempos de Turbulencias Financieras, España, 2008, 9 p.
2. Asociación Internacional de Supervisores de Seguros. Documento Guía sobre la Lucha Contra el Lavado de Dinero y el Financiamiento del Terrorismo, Suiza, Octubre de 2004, 50 p.
3. Asociación Internacional de Supervisores de Seguros. Guía sobre Medidas para Prevenir el Lavado de Dinero para Supervisores de Seguro y Entidades de Seguros, Japón, Enero de 2002, 65 p.
4. Comisión de Consultoría del Instituto Mexicano de Contadores Públicos y Auditores, Control Interno COSO Boletín No. 8, México, 2008, 13 p.
5. Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento, NIA 315 Identificación y Evaluación de los Riesgos de Error Material a través del Entendimiento de la Entidad y su Entorno. Estados Unidos, Marzo de 2012, 48 p.
6. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Ley 2-70 y sus reformas, Código de Comercio. Guatemala, 1970, 170 p.
7. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Ley 67-2001. Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos. Guatemala, 2001, 13 p.
8. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Ley 58-2005, Ley Para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, Guatemala, 2005, 9 p.
9. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Ley 25-2010. Ley de la Actividad Aseguradora. Guatemala, 2010, 42 p.

10. Constitución política de la República de Guatemala. Guatemala 1985, 96 p.
11. Ferrer Rincón, Jaime. La Prevención del Blanqueo de Capitales en las Entidades Aseguradoras, las Gestoras y los Corredores de Seguros, España, 2010, 308 p.
12. Grupo de Acción Financiera de Sudamérica, GAFISUD. Las cuarenta recomendaciones. Argentina, Junio de 2003, 27 p.
13. Grupo de Trabajo de Unidades de Inteligencia Financiera, GAFISUD. Informe sobre Tipologías de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo, Argentina, Febrero de 2004, 38 p.
14. Hoyos Elizalde, Carlos. El Seguro de Caución. España, 2012, 311 P.
15. Instituto de Auditores Internos de Argentina. Boletín No. 11 Normaria. Argentina, Noviembre de 2003, 7 p.
16. Juarbe, Derelisse. Lavado de Dinero en la Industria de Seguros Ponencia XIX Asamblea Anual de ASSAL. España, 2008, 32 p.
17. Junta Monetaria, Resolución 87-2010, Reglamento para la constitución de aseguradoras o de reaseguradoras nacionales y el establecimiento de sucursales de aseguradoras o reaseguradoras extranjeras, Guatemala, 2010, 16 p.
18. Mantilla, Samuel Alberto, Control Interno Informe COSO, cuarta edición, Colombia, 2005, 345 p.
19. Muñoz Razo, Carlos. Auditoría en Sistemas Computacionales. Editorial Pearson Educación. México, 2002. 796p.

20. Océano Centrum, Enciclopedia de la Auditoría. España, 2003, 1315 p.
21. OECD, Insurance statistics Yearbook 1999-2008. Francia, 2010, 501 p.
22. Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI), Guía para las Normas de Control Interno del Sector Público, Dinamarca, 2004, 87 p.
23. Presidencia de la República de Guatemala, Acuerdo Gubernativo Número 118-2002. Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos. Guatemala, 2002, 9 p.
24. PriceWaterhouseCoopers. Gestión de Riesgos Corporativos Marco Integrado. Costa Rica. Mayo de 2005. 125 p.
25. Santander, Rubén Alejandro. El Blanqueo de Capitales, Argentina, 2002, 129 p.
26. Superintendencia de Bancos, Guía Número 1 Administración del Riesgo de Lavado de Dinero u Otros Activos y de Financiamiento al Terrorismo – LD/FT – Guatemala, 2009, 42 p.
27. Superintendencia de Bancos, Oficio IVE No. 1784-2012 Instructivo de los Procedimientos para la Validación de los Reportes Periódicos a través del Portal Personas Obligadas, Guatemala, 2012, 10 p.
28. Superintendencia de Bancos, Oficio IVE No. 1818-2012 Instructivo para el Cumplimiento de Obligaciones Relacionadas con la Normativa contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento al Terrorismo, Guatemala, 2012, 8 p.
29. Superintendencia de Bancos, Preguntas y Respuestas sobre la Lucha contra el Lavado de Dinero u Otros Activos. Guatemala, 2004, 15 p.

30. Superintendencia de Bancos, Suplemento Mensual No. 164, Guatemala, Marzo 2013, 32 p.
31. 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, 2002. 67p.

WEBGRAFÍA

32. http://buscon.rae.es/drael/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=evento
33. <http://definicion.de/informacion/>
34. <http://es.wikipedia.org/wiki/Procedimiento>
35. <http://lema.rae.es/drae/?val=archivo>
36. http://mazinger.sisib.uchile.cl/repositorio/lb/ciencias_quimicas_y_farmaceuticas/johanseno/cap2/parte4.html
37. http://www.agis.com.gt/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=25&Itemid=28
38. http://www.cicad.oas.org/oid/new/information/elobservador/EIObservador2_2003/LavadoActivos.htm
39. http://www.felaban.com/lvdo/cap5_metodos_usados.html
40. <http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/221-la-comunicacion-en-la-empresa.html>
41. <http://www.mapfre.com/wdiccionario/general/diccionario-mapfre-seguros.shtml>

42. <http://www.sib.gob.gt/web/sib/educacionfinanciera/glosario>

43. <http://www.sib.gob.gt/web/sib/lavadoactivos/funciones>

44. <http://www.theiia.org>