

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS**



**"IMPACTO DEL LAVADO DE DINERO Y OTROS ACTIVOS EN  
LA INDUSTRIA ASEGURADORA GUATEMALTECA"**

**ING. CARLOS EDUARDO ROBLES ZAMORA**

**GUATEMALA, JULIO DE 2014**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS**

**“IMPACTO DEL LAVADO DE DINERO Y OTROS ACTIVOS EN LA  
INDUSTRIA ASEGURADORA GUATEMALTECA”.**

**Informe final de tesis para la obtención del Grado de Maestría en Ciencias, con base en el Normativo de Tesis, aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, en el punto séptimo inciso 7.2 del acta 5-2005 de la sesión celebrada el veintidós de febrero de 2005, actualizado y aprobado por la Junta Directiva en el numeral 6.1 punto SEXTO del acta 15-2009 de la sesión celebrada el 14 de julio de 2009.**

**Asesor de Tesis**

**Lic. CARYL ALONSO JIMÉNEZ, MSc.**

**Autor:**

**ING. CARLOS EDUARDO ROBLES ZAMORA**

**GUATEMALA, JULIO DE 2014**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS**  
**HONORABLE JUNTA DIRECTIVA**

Decano: Lic. José Rolando Secaida Morales  
Secretario: Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales  
Vocal I: Lic. Luis Antonio Suarez Roldán  
Vocal II: Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez  
Vocal III: Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso  
Vocal IV: P.C. Oliver Augusto Carrera Leal  
Vocal V: P.C. Walter Obdulio Chiguichón Boror

**JURADO EXAMINADOR QUE PRACTICÓ**  
**EL EXAMÉN GENERAL DE TESIS SEGÚN**  
**EL ACTA CORRESPONDIENTE**

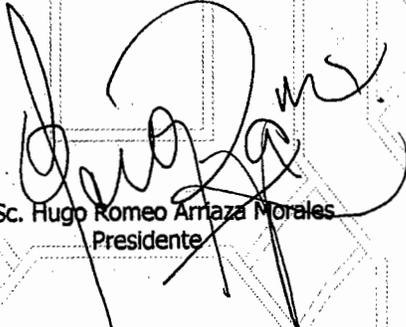
Presidente: MSc. Hugo Romeo Arriaza Morales  
Secretario: MSc. Ricardo Alfredo Girón Solórzano  
Vocal I: MSc. Isua Edrei Miranda López

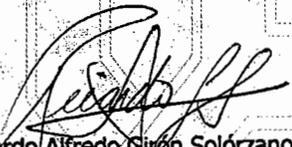


## ACTA No. 41-2013

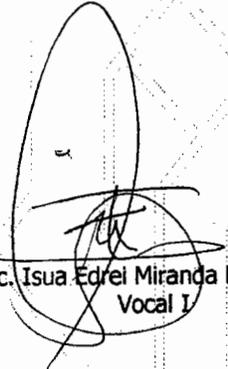
En la Sala de Reuniones de la Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala del Edificio S-11, nos reunimos los infrascritos miembros del Jurado Examinador, el **7 de NOVIEMBRE** de 2013, a las **18:00** horas para practicar el **EXAMEN GENERAL DE TESIS** del Ingeniero **Carlos Eduardo Robles Zamora**, carné No. **100011978**, estudiante de la Maestría en Formulación y Evaluación de Proyectos de la Escuela de Estudios de Postgrado, como requisito para optar al grado de Maestro en Formulación y Evaluación de Proyectos. El examen se realizó de acuerdo con el normativo de Tesis, aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas en el numeral 6.1, Punto SEXTO del Acta 15-2009 de la sesión celebrada el 14 de julio de 2009.----- Cada examinador evaluó de manera oral los elementos técnico-formales y de contenido científico profesional del informe final presentado por el sustentante, denominado **"IMPACTO DEL LAVADO DE DINERO Y OTROS ACTIVOS EN LA INDUSTRIA ASEGURADORA GUATEMALTECA"**, dejando constancia de lo actuado en las hojas de factores de evaluación proporcionadas por la Escuela. El examen fue **APROBADO** con una nota promedio de **82** puntos, obtenida de las calificaciones asignadas por cada integrante del jurado examinador. El Tribunal hace las siguientes recomendaciones: Que el sustentante incorpore las enmiendas señaladas dentro de los 15 días hábiles siguientes.

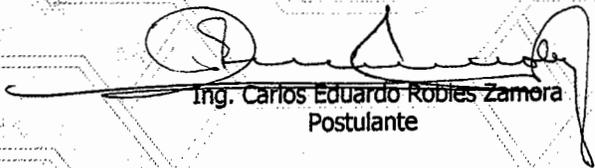
En fe de lo cual firmamos la presente acta en la Ciudad de Guatemala, a los siete días del mes de noviembre del año dos mil trece.

  
MSc. Hugo Romeo Arriaza Morales  
Presidente

  
MSc. Ricardo Alfredo Giron Solórzano  
Secretario



  
MSc. Isua Edrei Miranda López  
Vocal I

  
Ing. Carlos Eduardo Robles Zamora  
Postulante



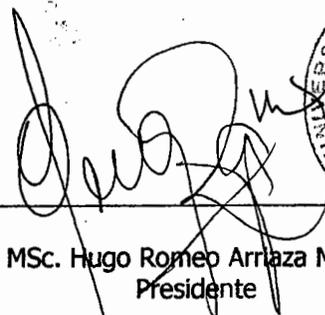


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**

## **ADENDUM**

El infrascrito Presidente del Jurado Examinador CERTIFICA que el estudiante Carlos Eduardo Robles Zamora, incorporó los cambios y enmiendas sugeridas por cada miembro examinador del Jurado.

Guatemala, 9 de enero de 2014.

(f)  

MSc. Hugo Romeo Arriaza Morales  
Presidente



FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONOMICAS

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

DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS.  
GUATEMALA, TREINTA DE MAYO DE DOS MIL CATORCE.

Con base en el Punto CUARTO, inciso 4.1, subinciso 4.1.2 del Acta 7-2014 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 29 de abril de 2014, se conoció el Acta Escuela de Estudios de Postgrado No. 41-2013 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 7 de noviembre de 2013 y el trabajo de Tesis de Maestría en Formulación y Evaluación de Proyectos, denominado: "IMPACTO DEL LAVADO DE DINERO Y OTROS ACTIVOS EN LA INDUSTRIA ASEGURADORA GUATEMALTECA", que para su graduación profesional presentó el Ingeniero CARLOS EDUARDO ROBLES ZAMORA, autorizándose su impresión.

Atentamente,

~~"ID Y ENSEÑAR A TODOS"~~

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES  
SECRETARIO



LIC. JOSE ROLANDO SECAIDA MORALES  
DECANO



Smp.

*Inguid*  
INGENIERO

## ACTO QUE DEDICO

A Dios

A mi esposa

Marlem Pineda Ortiz de Robles

A mis hijos

Héctor Eduardo, Stephanie Poeth y  
Lucy Marlén

A mis padres

Héctor Robles González (en memoria) y  
Esther Zamora de Robles

A mis Hermanos

Gladys Marina, Gustavo Adolfo, Rosa  
Anabela, Brenda Liliana, Héctor Rodolfo,  
José Guillermo y Esther Marisol

A mis cuñadas

Guísela Adriana e Ileana del Carmen

A mis sobrinos y  
Ahijados

A mi amigo y

Compañero de maestría

José Orlando Renderos Rosales

A mi asesor de tesis:

MSc. Caryl Orlando Alonso Jiménez

## INDICE

<b>Resumen</b>	<b>1</b>
<b>I. Introducción</b>	<b>3</b>
1. Los avances en el marco de las regulaciones contra el lavado y otros activos	5
2. Contexto del estudio	7
3. Objetivos	9
4. Hipótesis	9
5. Metodología	9
<b>II. Transparencia en la industria aseguradora</b>	<b>10</b>
<b>A. Industria aseguradora</b>	<b>10</b>
<b>B. Grupos de acción financiera y el lavado de dinero u otros activos</b>	<b>14</b>
1. Grupos de Acción Financiera Internacional – GAFI	14
2. Los agentes económicos	15
3. La Empresa como ente productor de bienes y servicios	17
4. Valor del Estado en el marco de la Economía	18
<b>C. Lavado de dinero o lavado de activos</b>	<b>18</b>
1. El lavado de dinero en el ámbito internacional	18
2. Proceso para el lavado de dinero	23
3. Integración o reinversión	26
<b>III. El lavado de dinero en la legislación guatemalteca</b>	<b>29</b>
<b>A. Política monetaria, cambiaria y crediticia</b>	<b>29</b>
1. Intendencia de Verificación Especial -IVE-	32
2. Ley contra el lavado de dinero u otros activos, Decreto 67-2001	33
3. Reglamento de la ley contra el lavado de dinero u otros activos.	35

<b>B. Implicaciones penales del delito de lavado de dinero en Guatemala</b>	<b>36</b>
<b>IV. Estudio crítico del sistema de regulación</b>	<b>38</b>
<b>A. Puntos vulnerables al lavado de dinero en el sector asegurador</b>	<b>38</b>
1. Tipologías del lavado de dinero en el sector asegurador	39
2. Riesgo asociado a los clientes (tomador, asegurado o beneficiario)	42
3. Riesgo asociado a las primas	46
4. Riesgo asociado a las operaciones	47
5. Etapas de la administración del riesgo operativo	49
6. Riesgo asociado a los empleados de las aseguradoras	51
7. Agentes dependientes, independientes y/o corredores de seguros	53
8. De las personas obligadas y sus obligaciones	54
<b>V. Conclusiones</b>	<b>58</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>62</b>
<b>VII. Bibliografía</b>	<b>63</b>
<b>VIII. Anexos</b>	<b>66</b>
<b>A. Normativas para el control de lavado de dinero en el marco institucional</b>	<b>66</b>
1. Identificación del cliente y demás obligaciones de ley	66
2. El conocimiento del cliente en la industria aseguradora	68
2.1 Cómo se conoce al cliente	72
2.2 El perfil del cliente en las operaciones de seguros	75
2.3 Conformación del expediente	80
2.4 Acciones de seguimiento	82
2.5 Identificación de la persona individual o jurídica	83
2.6 La identificación del empleado como cliente interno	88

3.	Monitoreo de las actividades del cliente	90
4.	Revisión y actualización de los datos y archivo del expediente	90
5.	Análisis de los resultados de evaluación del cliente y acciones a seguir	91
6.	Beneficios de la implementación conozca a su cliente	92
<b>B.</b>	<b>Técnicas usadas para el lavado de dinero</b>	<b>95</b>
1.	Simulación de Sinistros de activos adquiridos con recursos ilícitos	95
2.	Obtención de recursos a través de triangulación de pagos	96
<b>C.</b>	<b>La transferencia de cartera y el cambio de gestión de pólizas entre sujetos obligados</b>	<b>97</b>
1.	Reglas a las que debe ajustarse la transferencia de cartera	99
2.	Formas de transferencia de cartera	101
3.	Procedimiento de la transferencia de cartera	102
4.	Delimitación de la responsabilidad de cada persona jurídica	105
<b>D.</b>	<b>Supervisión, régimen de infracciones y sanciones en materia de lavado de dinero para los sujetos obligados</b>	<b>106</b>
1.	La responsabilidad y colaboración del agente y/o corredor de seguros	106
2.	La especialización de los agentes y/o corredores	108
3.	Ética y valores del agente y/o corredor de seguros	109
4.	La supervisión	109
5.	Debida diligencia de los corredores respecto de sus clientes	111
<b>E.</b>	<b>La prevención contra el lavado de dinero a través de la contabilidad</b>	<b>112</b>
1.	Evaluación de la información contable	112
2.	Identificación de las cuentas de mayor riesgo	115

## **Índice de Cuadros**

<i>Cuadro 1. Interrelación de los agentes económicos</i>	17
<i>Cuadro 2. Riesgos asociados en el análisis del cliente</i>	46
<i>Cuadro 3. Administración del Riesgo Operativo</i>	50
<i>Cuadro 4. Información para la identificación de personas jurídicas</i>	87
<i>Cuadro 5. Proceso de Transferencia de Cartera</i>	106

## **Resumen**

El estudio abordó las implicaciones del delito de lavado de dinero u otros activos en la industria aseguradora. Desde el análisis crítico de los avances en el marco institucional para contrarrestarlo, las consecuencias establecidas y la investigación lo contrastó con el marco normativo que se encuentra vigente en Guatemala.

Se realizó una amplia revisión de procesos que hay que atender con especial cuidado en el mercado asegurador, que puede resultar un campo asequible para insertar al mercado financiero el dinero obtenido de forma ilícita.

Se confirmó la hipótesis y concluyó que debe implementarse los pasos establecidos en la ley y su cumplimiento, lo que reducirá los riesgos del delito de lavado de dinero y otros activos en la industria aseguradora, impactando en la reducción de la vulnerabilidad ante este delito y los riesgos que representa.

El estudio busca contribuir al fortalecimiento del sistema financiero en la industria aseguradora y el proceso investigativo ha permitido concluir que a mayores regulaciones existe una menor viabilidad de las acciones del lavado de dinero, lo que reduce la vulnerabilidad y los riesgos a que está expuesto el sector asegurador de Guatemala.

El fortalecimiento de las regulaciones del mercado asegurador, el cumplimiento de la ley y tomando en cuenta los factores indicados en el estudio, permite a la industria aseguradora preparar un perfil de riesgos del tipo de operaciones en general de la aseguradora.

La propuesta presenta elementos que al ser considerados, permiten mediante su aplicación, la detección de posibles ilícitos que pueden ser prevenidos desde la definición de un servicio prestado por las aseguradoras, permitiendo a los empleados de seguros, brindar seguimiento y denuncia de los actos que se identifiquen como sospechosos.

## **I.Introducción**

El presente estudio genera un proceso reflexivo sobre el impacto que tiene el lavado de dinero y otros activos en una de las industrias más grandes de servicios, la industria aseguradora, y la forma en que este delito impacta en la actuación de la misma.

El Decreto Ley 67-2001 Ley Contra el Lavado de Dinero u otros Activos, regula acciones que impactan directamente en el ámbito operacional de las entidades aseguradoras. Se relaciona con el modus operandi que emplea el agente y los vínculos entre el agente del lavado y el origen ilegal del dinero que se lava.

Para analizar esta problemática es necesario mencionar que una de sus principales causas, es la globalización de la economía y la eficiencia cada vez mayor de los mercados de capital, ya que permite a los particulares y las empresas movilizar con relativa libertad grandes cantidades de dinero de un mercado financiero a otro, tanto a escala nacional como internacional, resultando difícil cuantificar el alcance de la actividad ilícita que generan estos ingresos repercutiendo en la estabilidad macroeconómica de un país.

Esta actividad ilícita para muchos sectores económicos y áreas sociales ha contribuido a generar notables ventajas también supone para la delincuencia organizada una oportunidad de escapar a los controles de sus ilegales actividades.

La investigación de esta problemática social se realizó por el interés de tomar conciencia del papel que desempeñan los estados y sus ciudadanos en la prevención de lavado de activos que permite dejar de ser simples

espectadores o víctimas del crimen organizado para ser parte activa en la solución de tan grave problema.

Profundizar en la investigación desde la perspectiva del sector de seguros, permite conocer a que está expuesto el sector asegurador y será atractivo para quienes buscan por cualquier medio colocar fondos en el sistema financiero que los provea después de herramientas de distribución y retribución de fondos aparentemente legales y confiables.

Sin embargo; el punto principal consiste en que las compañías aseguradoras no cuentan con suficientes recursos técnicos que les permitan crear controles adecuados para poder prevenir y detectar operaciones de lavado de dinero dentro de las mismas.

Frente a esta realidad, la Superintendencia de Bancos de Guatemala se ha visto obligada 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.

En ese sentido, la función preventiva que deben desarrollar los sujetos obligados, supondrá un esfuerzo que impactará directamente en su riesgo.

La prevención de operaciones ilícitas como el lavado de dinero representa una cuestión de responsabilidad social, responsabilidad de instituciones financieras y no financieras, así como de todos los que en ellas colaboran. El ejercicio de esta responsabilidad se torna imprescindible para alcanzar el objetivo común de preservar el bienestar de la sociedad.

Quienes se dedican al lavado de dinero, han encontrado mecanismos para facilitar la transformación de dinero obtenido de forma ilícita, a dinero lícito, por lo que han encontrado mecanismos en los puntos débiles de la legislación, para justificar acciones que no son más que formas disfrazadas de actuar.

Si bien se considera que es baja la amenaza de lavado de dinero en el sector de seguros, éste está expuesto y se torna atractivo para quienes buscan medios para colocar fondos en el sistema financiero, con el fin de obtener facilidad para agenciarse de herramientas de distribución y retribución de fondos aparentemente legales y confiables.

#### **1. Los avances en el marco de las regulaciones contra el lavado y otros activos**

La industria aseguradora en Guatemala tiene su origen a finales del siglo XIX y expresa la regulación del aseguramiento en el Código de Comercio. A partir de esa época, se emitieron disposiciones legales que normaron los diferentes aspectos y operaciones de las empresas que se dedicaban a la actividad aseguradora.

A partir de la emisión del decreto No. 25-2010 y su reglamento, se abrieron las puertas para el funcionamiento en el país de empresas aseguradoras extranjeras. Este decreto reglamenta los requisitos y condiciones específicas para la constitución de dichas empresas. Actualmente funcionan en Guatemala dieciséis compañías aseguradoras privadas y una empresa aseguradora estatal.

El lavado de dinero se vincula al riesgo legal y de reputación a que se exponen las aseguradoras, con el consecuente efecto económico negativo que ello puede representar para la estabilidad financiera, al ser utilizada para el lavar dinero, a través de la adquisición de seguros, la realización posterior de operaciones y/o la simulación de siniestros, a través de personas individuales o jurídicas.

En la actualidad el lavado de dinero representa uno de los hechos delictivos de mayor impacto. Sin embargo, esto no exime que el hecho delictivo sea utilizado y difundido como vehículo de delincuencia del crimen organizado.

En los estados de derecho, protegidos por leyes penales, los lavadores se han enfrentado a una problemática vital para continuar con acciones delictivas: esconder sus actividades ilegales para gozar del producto de las mismas, y evitar castigos. Debido a la creciente cifra de este tipo de ilegalidad, surge la necesidad de tomar medidas para ocultar el origen ilícito, de estas ganancias.

El lavado de dinero se define como el procedimiento encubierto utilizado para que los fondos o ganancias procedentes de actividades ilícitas sean reciclados al circuito normal de capitales o bienes, y luego usufructuados mediante diversas actividades legales.

Para Roberto Bulit<sup>1</sup> el lavado de dinero es la acción que tiene como finalidad la conversión del producto monetario o de las utilidades de una actividad ilícita en activos –financieros o no- que muestren un origen legítimo.

---

<sup>1</sup> Bulit, Roberto, citado en Revista de la Escuela Nacional de Inteligencia. Volumen 1, 1992, Argentina. Pág 81-84

En todo caso, para quien el lavado de dinero representa el ocultar los fondos obtenidos de forma delictiva y reincorporarlo al mercado de dinero como apariencia lícita, es la acción de limpiar estos fondos en inversiones de distinta índole y rama.

Si bien esta práctica es antigua, la importancia radica en que actualmente se encuentra normado y penalizado por las leyes nacionales e internacionales a partir de los años ochenta, debido al creciente impacto de la actividad criminal en términos de ganancias y los graves daños que esto representa para los sistemas políticos, sociales, económicos y financieros.

El Estado guatemalteco ha establecido acciones en la lucha contra el lavado de dinero, mediante el desarrollo e implementación de un plan nacional de prevención, en el que cada actor del sistema este comprometido con el papel que le corresponde por el bien del país.

## **2. Contexto del estudio**

Se ha evidenciado que las compañías aseguradoras no cuentan con suficientes recursos técnicos que les permitan crear controles adecuados para poder prevenir y detectar operaciones de lavado de dinero dentro de las mismas.

En ese sentido, el estudio busca identificar los riesgos del lavado de activos en la industria aseguradora, estableciendo mediante la revisión bibliográfica y casos concretos, que existe riesgo inminente y el riesgo del lavado de activos; así como brindar un aporte que contribuya a mejorar procesos para promover la eliminación de la vulnerabilidad del sector seguros al lavado de dinero u otros activos.

## **2.1 Antecedente y justificación**

El delito de lavado de dinero genera un efecto económico negativo al que están expuestas no solo entidades bancarias, sino empresas aseguradoras, debido a los distintos métodos o formas para realizarlo. Ello implica una debilidad financiera considerable para el país, dado que este ilícito se ha incrementado en los últimos años.

## **2.2 El problema del estudio**

El problema en la industria aseguradora guatemalteca es la ausencia de un sistema de prevención y detección que garantice la reducción de la vulnerabilidad y riesgo de que las entidades aseguradoras sean utilizadas por los lavadores de dinero. A pesar de haberse aprobado la ley contra el lavado de dinero en el año 2001<sup>2</sup>, el riesgo continúa latente para la industria aseguradora para cometer este acto no legal.

Esta actividad se encuentra vinculada al riesgo de lavado de activos, además de generar el consecuente efecto económico negativo que ello representa para la estabilidad financiera del sector asegurador. Al ser utilizado para lavar dinero, a través de la adquisición de seguros, la realización posterior de operaciones y/o la simulación de siniestros, a través de personas individuales o jurídicas, se afecta sustancialmente la estabilidad de la industria aseguradora, desgastando no solamente imagen de credibilidad, sino activos financieros.

---

<sup>2</sup> Decreto Ley 67-2001. Ley Contra el Lavado de Dinero u otros Activos.

### **3. Objetivos**

#### **3.1 General**

Elaborar una propuesta que permita reducir los riesgos de lavado de dinero en la industria aseguradora.

#### **3.2 Específicos**

- Identificar puntos débiles que podrían dar lugar al lavado de dinero y otros activos en la industria aseguradora.
- Presentar un marco de aplicación de normativas institucionales para el control de lavado de dinero en entidades aseguradoras.

### **4. Hipótesis**

A mayores regulaciones, existe un menor impacto del lavado de dinero en el sector asegurador de Guatemala.

### **5. Metodología**

El estudio es de carácter descriptivo-explicativo, que se fundamenta en la revisión teórica bibliográfica y se complementa con el análisis de casos puntuales y el análisis de procedimientos utilizados en la industria aseguradora. Se busca, a partir del análisis de cada una de las fases del proceso de aseguramiento, determinar los puntos débiles y vacíos que existen tanto en el marco legal, como en el marco procedimental, para fortalecer los mismos y evitar la factibilidad de que las empresas aseguradoras se conviertan en fuentes de lavado de dinero y otros activos.

## **II. Transparencia en la industria aseguradora**

En 1995, después de la Cumbre de las Américas, se manifiesta a nivel internacional la presión a países para generar una normativa a este creciente hecho delictivo. Guatemala no fue la excepción, pues solo se contaba con el Código de Narcotráfico, emitido en 1992.<sup>3</sup> Si bien existe el marco legal para la actuación de la prevención y castigo del lavado de dinero, es necesario enfatizar en las posibles formas de evadir este marco legal y buscar las imperfecciones de las normativas para delinquir.

Posteriormente en el año 1996, la Asociación Bancaria de Guatemala emitió una resolución en donde por primera vez se aborda el tema de la prevención de lavado de activos. Si bien ya se conocía las acciones de conocer a clientes y empleados, capacitación del personal y el tema de transacciones sospechosas, dicha resolución busca dar cumplimiento mediante una autorregulación.

### **A. Industria aseguradora**

Las entidades de seguros son empresas especializadas en producir el servicio de seguridad ante eventualidades de riesgo, que se han definido como asegurables. Este servicio puede ser prestado a personas individuales y jurídicas.

La industria aseguradora forma parte del sector financiero como un subsector especializado; su principal objetivo ha sido la cobertura de los llamados

---

<sup>3</sup> USAID *et al.* Aspectos Dogmáticos, Criminológicos y Procesales del Lavado de Activos. Edición Proyecto Justicia y Gobernabilidad. Santo Domingo República Dominicana, año 2005, pág. 23.

riesgos puros, es decir de aquellas situaciones para el asegurado que, en caso de acontecer, generan pérdidas.

Los clientes o asegurados abonan una cantidad monetaria conocida como prima, para gozar de cobertura durante un tiempo estipulado. Mediante este contrato la empresa se compromete a cubrir el siniestro que asegura a su cliente. El dinero ingresado en forma de primas se invierte de forma temporal en mercados mobiliarios e inmobiliarios, para atender los siniestros futuros, los gastos de gestión y el beneficio empresarial.<sup>4</sup>

El contrato celebrado a un plazo (generalmente anual) puede prorrogarse con el pago periódico de nuevas primas. Los riesgos cubiertos por el sector pueden ser tan variados como las situaciones de siniestro.

La industria aseguradora persigue el principio de mutualidad, que busca la solidaridad entre un grupo sometido a riesgos. Este principio es organizado de forma empresarial, mediante la creación de un patrimonio que respalde los riesgos ocurridos.

Se ha establecido que la actividad aseguradora es uno de los principales fundamentos del mercado financiero, tan importante como el mercado crediticio y bancario, como el de valores e instrumentos financieros. La importancia de la industria aseguradora radica en que permite someter a estricta supervisión administrativa, las acciones de aseguranza. Las empresas de seguros por su función mediadora en el sistema financiero, constituyen intermediarios financieros

---

<sup>4</sup> Capítulo III Inversión de las Reservas Técnicas art. 11 resolución junio 3-2011

Las aseguradoras disponen de recursos financieros suficientes para afrontar los riesgos de sus asegurados; estos recursos financieros son regulados por leyes estatales en cada país.

Las empresas aseguradoras se rigen mediante principios que permiten responder a la cobertura de sus asegurados: <sup>5</sup>

- a) Principio de individualización, que delimita cada tipo de riesgo existente, clasificándolo y agrupándolo según su naturaleza.
- b) Principio de acumulación; que se basa en leyes de probabilidad, en el sentido que cuanto mayor es la agrupación de riesgos, menores son los fallos y la cantidad de siniestros.
- c) Selección de riesgos. Los aseguradores solo deben aceptar los riesgos que por su naturaleza, se pueda establecer que no originarán necesariamente resultados desequilibrados.
- d) Principio de distribución o división de riesgos, referido a la existencia del riesgo técnico-asegurador, que lleva a la aseguradora a la necesidad de conseguir que los riesgos que respalda sean homogéneos cualitativa y cuantitativamente, de forma que se cumpla el principio mutual o de compensación.

A partir de la perspectiva financiera y económica, las empresas aseguradoras son intermediarios financieros, que emiten como activo financiero específico las pólizas o contratos de seguros, obteniendo financiación mediante el cobro del precio o prima del seguro, y constituyen las oportunas reservas o provisiones técnicas (operaciones pasivas) a la espera de que se realice el pago de la indemnización o prestación garantizada (suma asegurada), ya

---

<sup>5</sup> En Guatemala estas actividades están normadas según lo establecido en la Ley, Capítulo III inversión de las reservas técnicas art. 11 resolución jm3-2011

sea porque ha ocurrido el daño o pérdida indemnizable (siniestro) según el contrato suscrito, o bien porque se estima su posible ocurrencia por métodos y procedimientos actuariales.

Por otro lado, se conoce como la técnica del seguro, que se basa en el pago anticipado de los recursos que se invierten a largo plazo, fijándose las reservas especiales, las denominadas provisiones técnicas, que garantizan, cuando ocurran eventos, el pago de las indemnizaciones por siniestro. Las citadas reservas o provisiones técnicas son invertidas por las empresas de seguros normalmente en activos reales (inmuebles) o en otros activos financieros (títulos o valores mobiliarios, operaciones activas).

Las empresas aseguradoras pueden ser de varios tipos en función de su constitución jurídica: sociedades mutuas, cooperativas y mutualidades de previsión social.

Cualquiera que sea su constitución, las empresas aseguradoras cuentan con características esenciales para su operación en la comercialización de seguros: Pueden operar en uno o en varios ramos (accidentes personales, vehículos, incendios, catástrofes, vida individual, vida colectiva, incendios, responsabilidad civil), se rigen siempre por un organismo regulador.

La estructura de una empresa aseguradora, agrupa los tipos de seguros según su naturaleza separándolos en grupos con características comunes para que su tratamiento y valoración sea homogéneo.

La mayor parte de empresas aseguradoras a nivel mundial son constituidas mediante sociedades en las que el órgano rector es la Asamblea de Accionistas y su órgano directivo el Consejo de Administración o Directorio

designado por los accionistas reunidos en asamblea. Del directorio depende directamente la Gerencia General, que es el órgano ejecutivo encargado de dirigir la empresa con arreglo a las resoluciones adoptadas por el Consejo.<sup>6</sup>

## **B. Grupos de acción financiera y el lavado de dinero u otros activos**

Existen organismos creados a nivel internacional y nacional que han fortalecido en los últimos años la lucha contra el ilícito del lavado de dinero. Estas entidades han surgido por la alta demanda de la atención a este delito, con el fin de disminuir el impacto negativo en las sociedades en general.

### **1. Grupos de Acción Financiera Internacional – GAFI**

El Grupo de Acción financiera internacional contra el lavado de dinero – GAFI- es un organismo intergubernamental cuyo propósito es elaborar y promover medidas para combatir el blanqueo de capitales. Este grupo fue creado en la reunión cumbre del grupo de los siete, celebrada en París en 1989.<sup>7</sup>

La preocupación por el incremento de la actividad del lavado de dinero en las instituciones financieras y el sistema bancario, promovieron a los líderes del G-7 a establecer el GAFI que actualmente se encuentra integrado por 31 países y dos organismos internacionales.

Entre sus miembros se encuentran los principales centros financieros de Europa, América del Norte, América del Sur y Asia. Es un organismo multidisciplinario, condición fundamental para luchar contra el blanqueo de

---

<sup>6</sup> Fundación Mapfre. El Mercado de seguros. Serie Seguros para todos. Madrid, España 2012. Pág 3

<sup>7</sup> Fondo Monetario Internacional. Por una economía para todos. Informe Anual 2003. Pág 53

capitales, que reúne a expertos encargados de adoptar medidas sobre cuestiones jurídicas, financieras y operativas.

A pesar de no formar parte de ningún organismo internacional y, contar con un presupuesto y una estructura muy reducida, es el único organismo especializado y dedicado exclusivamente a la lucha contra el blanqueo de capitales, cuyo papel se ha destacado en foros internacionales, convirtiéndose en el referente para legislar y arbitrar medidas contra el blanqueo de dinero.<sup>8</sup>

## **2. Los agentes económicos**

Cada vez son más frecuentes en la sociedad las familias formadas por una sola pareja o un solo individuo. En los países en vías de desarrollo y en las zonas rurales principalmente, es frecuente la producción para el autoconsumo de alimentos, menaje de hogar, incluso vestuario.

Estos productos destinados al autoconsumo no se contabilizan en las estadísticas, lo que provoca que las cifras sean distorsionadas y alejadas de la realidad. En los países desarrollados la producción para el autoconsumo es mínima. La familia no produce, sólo consume. Los agentes económicos pueden ser el Estado, la empresa privada y la familia, dado que tienen intervención en la acción productiva y distribución económica del país.

Las empresas son agentes económicos destinados exclusivamente a la producción de bienes y servicios. Para realizar esta actividad necesitan los factores productivos dotados por las familias. A cambio de ellos pagan rentas: sueldos y salarios como contrapartida del trabajo; intereses,

---

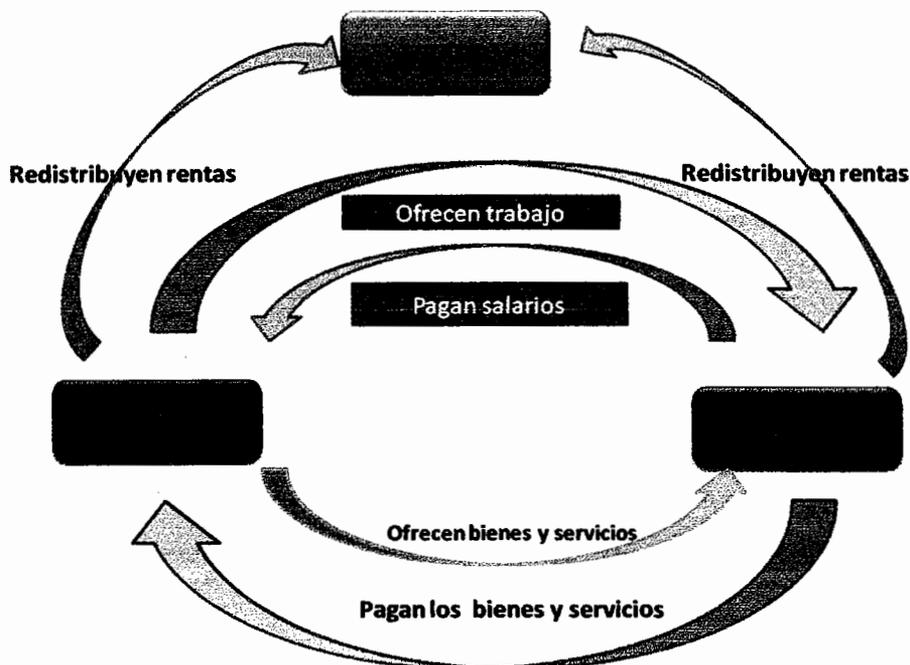
<sup>8</sup> FAFT-GAFI.ORG

beneficios, dividendos, como contrapartida del capital; alquileres o simplemente renta como contrapartida de la tierra.

Los bienes y servicios producidos por las empresas son ofrecidos a las familias que entregarán a cambio su precio. El Estado por su parte es el agente económico cuya intervención en la actividad económica es más compleja puesto que acude a los mercados de factores y de bienes y servicios como oferente y como demandante. Al igual que las familias, es propietario de factores productivos que ofrece a las empresas de las que también demanda gran cantidad de bienes y servicios.

A diferencia de los otros agentes económicos, tiene capacidad coactiva para recaudar impuestos, tanto de las empresas como de las familias. Así mismo destina parte de sus ingresos a realizar transferencias sin contrapartida a ciertas empresas que considere de interés social o a algunas familias mediante subsidios de desempleo, pensiones de jubilación y otras.

**Cuadro 1. Interrelación de los agentes económicos<sup>9</sup>**



Fuente: Vargas Sánchez, Gustavo.

### **3. La Empresa como ente productor de bienes y servicios**

Las empresas son las unidades económicas productoras de bienes y servicios que, combinando factores de producción con el capital, la tierra y el trabajo, buscan obtener una ganancia. Las empresas procuran maximizar sus ganancias a través de la especialización en la producción de un producto o un rango de productos.

Las ganancias empresariales pueden verse afectadas por el lavado de dinero cuando esta acción se involucra dentro del proceso productivo de entidades productoras de bienes y servicios.

<sup>9</sup> Vargas Sánchez, Gustavo. Introducción a la Teoría Económica. Un enfoque latinoamericano. Editorial Pearson, México 2006. Pág 33

#### **4. Valor del Estado en el marco de la Economía**

Una forma de medir la importancia del Estado en la economía es a través de la participación del gasto en el Producto Interno Bruto o PIB.

Esta medición se ve afectada cuando una gran parte de la producción de bienes y servicios que se genera para el cálculo del Producto Interno Bruto, es reflejo de transacciones que aparentemente son lícitas, si se toma en cuenta de que probablemente hubo lavado de dinero en gran parte de la economía nacional, razón por la que el porcentaje del PIB será ficticio.

#### **C. Lavado de dinero o lavado de activos**

El abordaje de este tema fundamental permite conceptualizar las implicaciones de este delito en industrias como las aseguradoras, tanto a nivel internacional como nacional.

##### **1. El lavado de dinero en el ámbito internacional**

El término “lavado” se origina en los Estados Unidos de Norteamérica y se en que Al Capone y Meyer Lanski, en circunstancias parecidas y de manera independiente, ambos habían creado en la ciudad de Chicago y Nueva York respectivamente, toda una cadena de “lavaderos” (tanto establecimientos de lavado de prendas como casas de juego legales), que servían para “blanquear” los fondos provenientes de la explotación de bares y casinos ilegales.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Ramírez, Carlos. El Lavado de dinero. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/26756852/Lavado-de-Dinero-Historia>

Bastaba poner las cantidades importantes de efectivo que recogían gracias a sus bares clandestinos y casinos, dentro de las cajas registradoras de sus cadenas de llamados lavaderos. De esta forma, posteriormente podían colocar esos fondos ilegales dentro del circuito bancario norteamericano y diversificarlos para que éstos se integraran al circulante monetario y quedaran finalmente legitimados.

Otro antecedente conocido se refiere a bienes que los nazis en la Segunda Guerra Mundial (1939-1945), lograron sustraer de los países ocupados como Polonia, Francia, Checoslovaquia y Holanda, entre otros, en las que el oro y las obras de arte eran enviados principalmente a Suiza para que el primero se fundiera y se vendiera junto con las obras a efecto de obtener dinero de curso legal. De esta forma, con el producto de la venta se alimentaba la maquinaria de guerra alemana y se enriquecían los altos mandos del Ejército Nazi.

En América Latina, el delito de lavado de dinero se evidencia principalmente a partir de la década de los años 80 cuando los gobiernos empezaron a preocuparse con mayor interés en descubrir dónde se encontraban las ganancias obtenidas del producto de hechos ilícitos, cómo era invertido el dinero ya reciclado y limpio, y cómo redituaba ganancias

El objetivo de los lavadores de dinero es proporcionar una apariencia lícita a sus inversiones, mediante la colocación de dinero a través de inversiones en una institución financiera, diversificar los recursos de su origen a través de transacciones complejas para finalmente proveer una justificación aparentemente legal e integrar el dinero lavado en los canales de la economía formal.

Durante el siglo XIX, la figura de empresa, era el típico negocio familiar. Sin embargo a finales del siglo XIX en Inglaterra y luego Estados Unidos, se inicia la difusión de la figura corporación, cuya obtención de capital se realiza mediante la emisión de acciones a partir de la creación de la Bolsa de Valores<sup>11</sup>.

A pesar de la incorporación de accionistas externos, las empresas seguían siendo dominadas por individuos o familias que tenían el control mayoritario. Sin embargo, esta dinámica fue cambiando cuando la administración y la propiedad comenzaron a separarse hasta llegar al fenómeno actual de empresas dirigidas por cuerpos de directores nombrados por las asambleas de accionistas, a partir de la incorporación de distintos capitales.

La invención de la empresa ha sido un paso trascendental del derecho mercantil, dado que la transformación y proliferación de las mismas ha llevado al proceso de globalización, el avance industrial y tecnológico, entre otros. Sin embargo, es vulnerable a la comisión del delito de lavado de dinero u otros activos debido a que es una forma perfecta de limpiar el dinero proveniente de negociaciones ilícitas.

El lavado de dinero requiere de una empresa para realizar la reinversión del dinero para convertirlo el lícito, por lo que la empresa es el medio idóneo que se ha encontrado para realizar tal reinversión. En este sistema de propiedad y administración se diluye la responsabilidad, situación que se da aún más en compañías en las que el aparato estatal es el principal accionista. En ese sentido, la cotización de las acciones cumple un papel

---

<sup>11</sup> La Bolsa de Valores es la organización que permite a sus clientes miembros realizar acciones de compra venta de valores como acciones de propiedades, bonos públicos y privados e instrumentos de inversión.

decisivo en la evaluación del desempeño de los directivos y sus consiguientes empresas.

El Estado se convierte en cómplice en el blanqueo de dinero, ya que en la medida que estas empresas tengan mayor capital, mayor será el respaldo con el que contarán sus actividades. A esta actuación del Estado se debe agregar su intervención coordinada con la de los bancos

En la última década se han experimentado avances importantes en la investigación, auditoría y legislación sobre el lavado de capitales y los bancos; por su parte las entidades bancarias han aceptado el cumplimiento de la normativa vigente, no obstante existen bancos, que hacen caso omiso de estas nuevas disposiciones y reglamentaciones, dejando de cumplir una serie de procedimientos tendientes a la prevención y detección de actos de lavado.

El avance en el tiempo del lavado de dinero, originado por delitos previos, ha evolucionado aparejando consecuencias nefastas y reduciendo el tamaño de la economía formal y tasas de beneficio.

Se han implementado acciones de control de las entidades bancarias sobre los cuentahabientes debido a que la procedencia del dinero en muchas ocasiones no tiene explicación.<sup>12</sup>

Los llamados paraísos fiscales albergan gran cantidad de sociedades y compañías fantasmas, a través de las que al amparo del secreto bancario,

---

<sup>12</sup> Cano, Miguel Antonio. Modalidades de lavado de dinero y activos; prácticas contables para su detección y prevención. Ecoe Ediciones 2001, Página 28.

permiten radicarse a gran cantidad de delincuentes globales para el lavado de dinero no legal.

Las llamadas sociedades de cartón son otro de los medios creados para lavar el dinero. Este problema era más evidente cuando se utilizaba una sociedad anónima para realizar este ilícito, dado que los socios de la misma están ocultos frente a terceros y tienen responsabilidad limitada frente a las obligaciones sociales.

Las sociedades anónimas constituyeron durante su vigencia, medios perfectos para la realización de hechos ilícitos o bien para la reinversión de las ganancias obtenidas de actos ilícitos. No existía un control sobre la creación de una sociedad en virtud que la proliferación de las mismas provocó que el Estado haya quedado desactualizado en cuanto a los mecanismos para erradicar el problema de las sociedades con fines ilícitos.

Sin embargo actualmente, de conformidad con lo establecido en la Ley de Extinción de Dominio, Decreto 55-2010, se realizaron reformas legislativas para combatir el crimen organizado; así mismo la nueva ley obliga reformas al Código de Notariado, Penal y Comercial.

Xavier Caño Tamayo, sostiene que: *“El origen de este tipo de lavado se remonta a la guerra fría, de la mano de Gran Bretaña en territorios formalmente independientes, pero bajo el control o fuerte influencia de las autoridades británicas y que dieron lugar a la aparición de los paraísos fiscales”*.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Citado por Bruno M Tondini en Blanqueo de capitales y lavado de dinero: su concepto, historia y aspectos operativos. Argentina. Pág. 16

## **2. Proceso para el lavado de dinero**

Se puede resumir esta actividad en un proceso realizado en tres etapas: En primer lugar, se debe romper todo vínculo directo entre los fondos y el delito del que provienen.

Posteriormente, se altera el rastro para despistar a los perseguidores; y, finalmente se coloca una vez más el dinero a disposición del delincuente cuando ya no se pueda descubrir cómo ha sido adquirido, ni cuál es su origen geográfico. Este proceso está plenamente identificado, pues es la forma más usual del actuar de quienes cometen este ilícito.

Esta actividad ha requerido que tanto delincuentes que desean lavar dinero, actúan en complicidad con asesores financieros y económicos, quienes aprovechan la globalización de la economía para transferir rápidamente fondos de un país a otro.

Afortunadamente gracias a los progresos de la información, la tecnología y las comunicaciones aplicadas a las operaciones financieras así como es posible transferir fondos a cualquier parte del mundo con facilidad y rapidez, también es igualmente factible detectar los movimientos del dinero y activos.

Desde el punto de vista criminológico, el lavado de dinero es un proceso que lleva las siguientes etapas: Obtención, adquisición o recolección, primera etapa del lavado de dinero y otros activos, y según la Fiscalía de Lavado de Activos de Colombia<sup>14</sup>, presenta las siguientes características:

- Los capitales ilícitos tienen una relación directa con el delito (producto).
- Presenta enormes riesgos para el delincuente.

---

<sup>14</sup> [www.fiscalia.gov.co](http://www.fiscalia.gov.co)

- Las ganancias ilícitas se encuentran fuera de los circuitos económicos.
- Representa la necesidad de lavar activos.

Colocación o fraccionamiento, las empresas que son registradas en otros países, son los instrumentos más usados por los lavadores de dinero, porque pueden operar en cualquier parte del mundo menos en el país donde fueron registrados.

Dentro de esta modalidad de empresas se incluyen inmobiliarias, casinos, distribuidoras de vehículos, bancos, compañías de seguros, servicios profesionales y cualquier actividad lícita que pueda ser utilizada para el lavado.

Se evidencia el delito cuando estas entidades crecen de forma acelerada puesto que la obtención de capital para su funcionamiento no es un problema. En cambio, representa un problema la colocación de los fondos. Estas empresas buscan invertir en toda clase de bienes y valores de comercio lícito para disfrazar el dinero ilegal.

En muchos casos mezclan el dinero de lavado con dinero obtenido de forma correcta a través de establecimientos comerciales o industriales.

Las características de esta etapa son:

- a) Fase de mayor riesgo para el delincuente.
- b) Busca la penetración del sistema financiero.
- c) Etapa de enorme valor para el delincuente que puede hacerse de instrumentos monetarios: cheques, transferencias, créditos.

- d) Se trata de justificar el origen del dinero con actividades económicas rentables: ganadería, negocios, juegos de azar, seguros, venta de bienes o servicios.
- e) Se suele acudir al manejo de pequeñas sumas para evitar sospechas (fraccionamiento).

En esta etapa, se experimentan las mutaciones del efectivo original del delito a partir de su acceso al esquema de lavado; tales cambios se darán a instancias de no demostrar su procedencia u origen; de allí su transformación permanente en productos y servicios, a efectos de construir lo que se conoce como ruta de los fondos.

En la etapa de conversión o transformación del lavado de dinero y otros activos, el agente del lavado intercala sucesivas operaciones financieras o comerciales utilizando los instrumentos de pago que recibió del sistema financiero en la etapa anterior de colocación.

Con estos documentos y valores, la mayoría de veces, el agente va a adquirir inmuebles, vehículos y luego estos bienes van a ser revendidos a terceros incluso por debajo de su precio, pero con una particular exigencia, que no sean pagados en dinero en efectivo, sino a través de cheques o mediante permuta con acciones u otro tipo de bienes y valores.

En esta etapa, ya el movimiento es eminentemente financiero, es decir, a través de entidades bancarias comerciales de los que surgen valores, acciones, cheques y toda clase de instrumentos financieros hacia entidades tales como la banca internacional, casas de bolsa de valores, compañías de inversiones, entidades de manejo de fondos de retiro y aseguradoras.

Los movimientos financieros se realizan mediante productos financieros, créditos, cartas de crédito de banco a banco, cheques y otros.

En todo caso el objetivo del lavador de dinero es integrar ese dinero dentro del sistema financiero - comercial y devolverlo a la economía, de manera tal que sea imposible rastrearlo y finalmente, ponerlo fuera del alcance de los controles de la ley.

De ahí que el lavado de dinero sea parte integrante del narcotráfico, del contrabando, del terrorismo, u otras actividades delictivas. Es decir, el objetivo final de esta etapa del proceso de lavado de dinero, es integrar los capitales ilícitos a la economía general y transformarlos en bienes y servicios lícitos para la comunidad legal, eliminando cualquier rastro que lo relacione con los hechos delictivos que generaron dichos capitales.

Esta etapa se caracteriza por:

- a) Busca borrar el rastro ilícito del dinero.
- b) Es el lavado de activos propiamente dicho.
- c) Se aprovecha al máximo las ventajas del sistema financiero.
- d) Se caracteriza por la realización de distintas operaciones en la Bolsa, fiducias, transferencias.
- e) El dinero se aleja de su fuente ilícita.
- f) El dinero ilícito penetra los distintos circuitos económicos.

### **3. Integración o reinversión**

Esta etapa del lavado de dinero es la última y es la que concluye el ciclo del lavado. Se realiza la inserción del dinero ya blanqueado por las etapas precedentes, en nuevas entidades financieras o su repatriación del

extranjero, pero ya en cuentas personales o de empresas propiedad de los verdaderos dueños de dichos capitales que fueron lavados.

Estas nuevas empresas son legítimas, reales y en muchos casos, dotadas de una solidez económica admirable, puesto que cuentan con infraestructura grande, están legalmente constituidas, cuentan con sus correspondientes registros contables y tributarios, incluso muchas de ellas emplean a profesionales de renombre en las áreas o ámbitos del giro de sus actividades, lo que permitirá que el capital originariamente ilegal pueda expresar ahora una legitimidad ostensible y verificable frente a cualquier medio o procedimiento de control legal, contable o tributario convencionales.

Es por esta certeza jurídica y solidez económica, contable y tributaria que poseen tales entidades que tanto los especialistas de la Federación Bancaria Europea, los expertos de la Policía Internacional – INTERPOL - y de las Agencias Norteamericanas de Control de Drogas, que solamente en la primera fase o etapa de colocación es posible detectar y descubrir eficazmente un acto de lavado de dinero, porque en las siguientes etapas se torna demasiado complicado determinar la ilicitud de los capitales que provienen del narcotráfico y crimen organizado.

Si el dinero ilegal logra penetrar el sistema financiero, resulta poco probable identificar, luego, con certeza, la procedencia ilícita de los bienes o capitales involucrados. Ello se debe, fundamentalmente, al hecho de que durante la etapa de intercalación las operaciones comerciales y financieras se ejecutan con extrema rapidez y variedad.

Las empresas que participan, evitan realizar transacciones en efectivo y de todo movimiento financiero que efectúan, emiten los correspondientes

soportes económicos y fiscales para evitar llamar la atención del aparato gubernamental y mantener la imagen de honradez y transparencia ante la sociedad.

Esta etapa también es llamada de legitimación del dinero porque da la fortaleza necesaria para que una nueva concentración de capitales legítimos puedan provocar una gran inversión en rubros tales como: el sector inmobiliario, la industria, obras públicas, negocios corporativos, el comercio y esto permite al delincuente disfrutar del dinero obtenido de forma ilícita y presentarse ante la sociedad como una persona solvente y honrada, y económicamente fuerte para realizar inversiones y negocios honrados respaldados por empresas sólidas y hasta con cierto prestigio.

Algunas características de esta etapa son:

- a) El dinero se encuentra disponible para realizar cualquier tipo de inversión lícita o ilícita.
- b) Los capitales ilícitos se integran en cualquier sector de la economía.
- c) Se caracteriza por la realización de distintas inversiones inmobiliarias, financieras e industriales.
- d) Justifica el nivel de vida y las operaciones del delincuente por su apariencia de legalidad.
- e) Es la fase de mayor dificultad para efectos investigativos.

### **III. El lavado de dinero en la legislación guatemalteca**

Guatemala no ha sido la excepción a la búsqueda de normativas paliativas contra el creciente uso de mecanismos para realizar procesos de lavado de dinero y activos. En ese sentido se han definido políticas públicas y se han creado entidades que brinden atención especial al ilícito de lavado de dinero y activos.

#### **A. Política monetaria, cambiaria y crediticia**

En Guatemala, la entidad responsable de la implementación de la política monetaria, cambiaria y crediticia es el Banco de Guatemala, como banco central. Esta política se fundamenta en un Esquema de Metas Explícitas de Inflación –EMEI-, que conforman una estrategia de política monetaria que tiene como característica el compromiso, por parte del Banco Central, con una meta explícita para la tasa de inflación, tomando en cuenta uno o varios horizontes temporales para el cumplimiento de la misma.

El EMEI incorpora el compromiso de la autoridad monetaria de utilizar las facultades que la ley le otorga para alcanzar la estabilidad en el nivel general de precios (entendida ésta como una inflación baja y estable) y se hace operativa por medio de una meta de inflación cuantitativa y explícita, buscando que la inflación observada se ubique en torno a la misma.<sup>15</sup>

El compromiso de la banca central con la estabilidad de precios permite que sean más claras las señales en los mercados, que los precios relativos sean estables. Ello permite la reducción de incertidumbre y modera las expectativas

---

<sup>15</sup> Banco de Guatemala. Informe de Política Monetaria y Cambiaria. Guatemala, Marzo 2013 Pág. 5

de inflación de los agentes económicos, proveyendo una referencia clara y única sobre la evolución futura de la inflación. <sup>16</sup>

Este control permite al país generar un clima favorecedor que busca lograr mayores niveles de inversión, productividad y desarrollo financiero. A nivel internacional existe consenso sobre el fortalecimiento de la política monetaria, con el fin de mejorar la contribución al desarrollo ordenado de la economía, a través del mantenimiento de una inflación baja y estable.

Con la aprobación de la política monetaria, cambiaria y crediticia en 2005, se expresa el propósito de adoptar un esquema de metas explícitas de inflación. Bajo este esquema, la implementación de la política monetaria es consistente con la elección de la meta de inflación. En otros términos, la política permite establecer los instrumentos adecuados para el control que ejerce el Estado sobre la moneda y el crédito.

Uno de las características más importante de la política monetaria es que las medidas que utiliza son de carácter preventivo, medidas que tienden a lograr y mantener una situación económica de pleno empleo a un nivel de precios estable. Por tanto el pleno empleo y el nivel de precios se suman al objetivo básico de la política económica.

Un sistema de prevención de lavado de dinero a nivel nacional, en el cual el gremio asegurador se vea involucrado en la parte que le corresponde, originará que uno de los objetivos de la política monetaria como lo es el pleno empleo y el nivel de precios sea considerado real y que no exista desempleo ni

---

<sup>16</sup> Ídem , pág 14

competencia desleal, factores importantes originados por el lavado de dinero en un país.

El delito de lavado de activos perjudica de distintas formas la solidez del sector financiero de un país, así como la estabilidad de instituciones financieras, incluyendo a las aseguradoras.

El Decreto Ley Número 25-2010, Leyes y Disposiciones Sobre Seguros y Fianzas, establece la normativa aplicable en ese importante campo de la economía del país y, como consecuencia, constituye una herramienta útil para los sectores participantes en las operaciones de seguros y fianzas, del sector financiero nacional.<sup>17</sup>

A causa del lavado de dinero, los efectos negativos conocidos como riesgo de reputación, riesgo operativo, riesgo legal, y riesgo de concentración, aun cuando pueden generarse en forma independiente también están interrelacionados y sus efectos son entre otros, la pérdida de negocios rentables, problemas de liquidez debido al retiro sorpresivo de fondos (ejemplo una corrida de depósitos), encarecimiento de negocios con bancos corresponsales o incluso cierre de operaciones de los mismos.

Se puede experimentar también el costo de investigaciones y el pago de multas, la incautación de bienes ya sea propios de la institución financiera o que hayan sido dados en garantía de las operaciones, pérdidas de préstamos por su incobrabilidad y todo esto a su vez produce una pérdida directa en el valor de las acciones de las propias instituciones financieras involucradas.

---

<sup>17</sup> Superintendencia de Bancos, Leyes y Disposiciones sobre Seguros y Fianzas, Guatemala 2010.

Dada la importancia de impulsar la administración, control y monitoreo de los riesgos, la Superintendencia de Bancos de Guatemala diseñó una guía para la administración del riesgo de LD/FT de los bancos, sociedades financieras y entidades fuera de plaza (off-shore) que forman parte de las personas obligadas, con base en el artículo 18 de la ley para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo, Decreto número 58-2005; ambos decretos del Congreso de la República de Guatemala, contempla los riesgos específicos a los que se ven expuestas las entidades financieras obligándolas a adoptar un sistema especial de administración de riesgos.

### **1. Intendencia de Verificación Especial -IVE-**

Se le llama así a la unidad que realiza las acciones nacionales para garantizar el respeto a la normativa en materia de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo. Internacionalmente esta actividad es realizada por la Unidad de Análisis Financiero -UAF-.

Las principales funciones de la -IVE- son fundamentalmente investigar mediante el requerimiento de información, todas las transacciones financieras, comerciales, de negocios, que puedan ser sospechosas de lavado de dinero y otros activos.

La -IVE- puede recibir o brindar información con otros países para el análisis de casos de lavado de dinero a nivel internacional; para ello, se ha adscrito el Estado de Guatemala a otras entidades para la lucha contra este delito de forma conjunta.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> Superintendencia de Bancos. [www.sib.gob.gt](http://www.sib.gob.gt)

Corresponde a esta Intendencia proveer de pruebas al Ministerio Público y denunciar, así como participar en investigaciones relativas al lavado de dinero y otros activos.

Desde su creación en 2002, la Intendencia de Verificación Especial de la Superintendencia de Bancos –SIB-, ha denunciado en el Ministerio Público transacciones sospechosas de lavado de dinero del narcotráfico y/o actos de corrupción que han concluido con muchas capturas y condenas.

De acuerdo a lo establecido en la Ley contra el Lavado de Dinero y otros Activos, la IVE tiene la facultad de requerir y recibir información sobre transacciones sospechosas de más de 950 personas obligadas entre bancos, entidades financieras, casas de bolsa, de cambio, inmobiliarias, joyerías y ventas de vehículos, que deben reportarle cualquier transacción sospechosa mayor de US\$10 mil.

Otra obligación de la IVE es vigilar a las Personas Políticamente Expuestas que incluyen: al presidente y vicepresidente de la República, ministros de Estado, secretarios de Estado, diputados, autoridades locales, empresarios, secretarios generales y adjuntos de los partidos políticos, y familiares cercanos.<sup>19</sup>

## **2. Ley contra el lavado de dinero u otros activos, Decreto 67-2001**

El Estado de Guatemala ha suscrito y ratificado tratados internacionales con el compromiso de prevenir, controlar y sancionar el lavado de dinero u otros activos, de manera que se proteja la economía nacional y la estabilidad y solidez del sistema financiero guatemalteco.

---

<sup>19</sup> El Periódico del 27 julio 2012. Sección Economía

Es obligación del Estado proteger la formación de capital, ahorro e inversión, y crear las condiciones adecuadas para promover la inversión en el país de capitales nacionales y extranjeros, para lo que se hace necesario dictar las disposiciones legales para prevenir la utilización del sistema financiero para la realización de negocios ilegales.

En ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 171, literal a), de la Constitución Política de la República de Guatemala, se decretó la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, con el objeto de prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito, y establecer las normas que para este efecto deberán observar las personas.

Considerando que las aseguradoras son entidades que carecen de sistemas de prevención y detección de lavado de dinero u otros activos, que permitan reducir la vulnerabilidad y minimizar el riesgo de que éstas sean utilizadas para la realización de operaciones con dinero proveniente de actividades ilícitas.

Los sistemas de prevención tienen como fundamento legal la ley contra el lavado de dinero y otros activos, en esta ley en el artículo 18 describe que las entidades financieras deben implementar programas, sistemas, procedimientos, políticas y controles idóneos para evitar el uso indebido de los servicios para el lavado de dinero y actualmente las aseguradoras carecen de sistemas de prevención adecuados para combatir el delito de lavado de dinero y otros activos.

El Decreto número 67-2001 del Congreso de la República emitido el 11 de diciembre de 2001, Ley Contra el Lavado de Dinero y Otros Activos, tiene

como finalidad esencial prevenir, controlar y sancionar el lavado de dinero, estableciendo las normas, procedimientos y controles internos idóneos para lograr los objetivos de dicha ley.

### **3. Reglamento de la ley contra el lavado de dinero u otros activos.**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 44 de la ley contra el lavado de dinero u otros activos, la Superintendencia de Bancos elaboró a través de la Intendencia de Verificación Especial, el reglamento de la misma para someterlo a aprobación del Ejecutivo.

El reglamento busca dar cumplimiento a lo descrito en la ley debido a la ausencia de un sistema de prevención y detección de lavado de dinero u otros activos, resulta un instrumento fundamental que las aseguradoras cuenten con esta herramienta para reducir la vulnerabilidad y minimizar el riesgo de que éstas puedan ser objeto de la realización de operaciones relacionadas con el lavado de dinero u otros activos.

El objeto del reglamento en mención, tiene por principio desarrollar los preceptos establecidos en la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto Número 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala. Es importante destacar que el Artículo No. 9 del mismo establece el plazo para el envío de los programas de cumplimiento y notificaciones de modificaciones.<sup>20</sup>

El objetivo principal del plan de investigación que establece el reglamento, consiste en identificar los elementos necesarios para desarrollar un sistema

---

<sup>20</sup> Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos. Acuerdo Gubernativo Número 118-2002 del 17 de abril 2002, Capítulo III, artículo No. 9

de prevención y detección de lavado de dinero en la industria aseguradora; dicho sistema se implementa por cada aseguradora y se presenta a la entidad reguladora, de acuerdo a lo establecido en la reglamento.<sup>21</sup>

## **B. Implicaciones penales del delito de lavado de dinero en Guatemala**

El delito de lavado de dinero tiene características cuya naturaleza jurídica lo determinan como un delito patrimonial, con efectos financieros y económicos. En ese sentido, si bien el lavado de dinero u otros activos se enmarcan dentro de los delitos de hurto, robo y estafa, éste atenta directamente al sistema económico y financiero del país, dado que en este ámbito se sufren los efectos del delito.

Actualmente el delito de lavado de dinero u otros activos es considerado como un tema de impacto que tiene alcances a nivel internacional y por ende es perseguido de esta forma.

Las características principales de este delito son:

- a) Es de alto impacto social
- b) De trascendencia internacional
- c) Afecta la economía y finanzas del país o región

Se determina que el delito es producto de la conducta que transgrede el orden legal establecido, en el que los términos de acción y omisión en el delito de lavado de dinero u otros activos se produce dado que existe un hecho generador de actos que desvían el origen del producto (dinero).

Las implicaciones del delito de lavado de dinero u otros activos se establecen en los Artículos 4 y 5 de la Ley contra el lavado de dinero y otros activos las

---

<sup>21</sup> Ídem

implicaciones del delito en cuestión, que incluye ampliamente el Artículo 2 de la misma ley, que establece que cualquier individuo que transfiera, convierta, realice, adquiriera, administre, posea o tenga, utilice u oculte dinero o bienes con conocimiento de su procedencia ilícita, será penalizado.<sup>22</sup>

La aplicación de la sanción penal contenida en la norma jurídica que tipifica el lavado de dinero como delito, por lo que se establece forzosamente una persecución y consecuente castigo por el ilícito cometido.

El Ministerio Público es el responsable de la función investigadora del delito y la respectiva compilación de pruebas que ratifiquen que efectivamente se ha cometido ese ilícito.

Es necesario adicionalmente fortalecer las acciones conjuntas y coordinadas con la Intendencia de Verificación Especial para la aplicación efectiva de la ley.<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> Decreto 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala.

<sup>23</sup> Paz, Jorge Amilcar. El delito de lavado de dinero u otros activos en relación al proceso penal guatemalteco. Tesis de Grado, Universidad de San Carlos de Guatemala, 2007. Pág 85

#### **IV. Estudio crítico del sistema de regulación**

Existen puntos que tienen mayor vulnerabilidad en el lavado de dinero dentro del sector asegurador, estos se han identificado principalmente en la práctica cotidiana dentro del mercado asegurador y las relaciones con clientes o posibles clientes.

##### **A. Puntos vulnerables al lavado de dinero en el sector asegurador**

De acuerdo al informe que mensualmente se genera en torno al mercado de aseguramiento en Guatemala, hacia junio de 2013, dicho mercado generó 2,557,851 millones de quetzales.

La industria de seguros ofrece productos de transferencia de riesgo, ahorro e inversión a una amplia gama de consumidores, tanto personas individuales, empresas agrícolas, industriales, multinacionales y sector gubernamental. Esta industria es sin lugar a dudas muy variada; sus seis áreas principales son: seguro de vida, seguro de accidentes personales y salud, seguro de incendio, seguro de automóviles, otros daños y reaseguro.

Al igual que cualquier otro servicio financiero, estos productos están expuestos a la amenaza constante del lavado de dinero, dado que es potencialmente vulnerable a este ilícito debido a la magnitud de la industria, su fácil disponibilidad, la diversidad de productos que se ofrecen al mercado y la estructura del negocio.

Es importante destacar que el seguro es un negocio que atraviesa fronteras y que no necesariamente debe recurrir a intermediarios para distribuir sus

servicios. En ese sentido, la mayoría de veces el beneficiario de un servicio de seguro es distinto del contratante de la póliza, por lo que en la práctica resulta difícil determinar cuándo y a nombre de quién es necesario realizar los procedimientos de debida diligencia del cliente.

## **1. Tipologías del lavado de dinero en el sector asegurador**

Se define como tipología en el caso del lavado de dinero u otros activos, a la clasificación y descripción de las técnicas utilizadas por las organizaciones criminales para dar apariencia de legalidad a los fondos de procedencia lícita o ilícita y transferirlos de un lugar a otro o entre personas para financiar sus actividades criminales.<sup>24</sup>

Cuando una serie de esquemas de lavado de dinero o financiamiento del terrorismo parecen estar contruidos de manera similar o usan los mismos o similares métodos, pueden ser clasificados como una tipología.

Se han detectado varios métodos de lavado de dinero dentro del sector asegurador, en virtud que los servicios de seguro se obtienen de manos de intermediarios que no actúan bajo el control ni la supervisión directa de la compañía que contrata el seguro. De este modo, el lavador puede buscar un intermediario de seguros que simplemente no reconozca, ni denuncie casos posibles de lavado de dinero.<sup>25</sup>

### **1.1 Ejemplos de lavado de dinero en el sector asegurador**

**Ejemplo no. 1: los lavadores de dinero utilizan la industria del seguro para blanquear sus fondos**

---

<sup>24</sup> Gafisud. Informe sobre tipologías de lavado de activos y financiamiento del terrorismo 2003, págs. 19-21

<sup>25</sup> Idem

Cuando un cliente requiere los servicios de un seguro, en varios países, puede recurrir a intermediario para la adquisición de pólizas de seguros.

Al solicitar un documento de identificación del cliente, los datos consignados en el mismo no pueden ser corroborados por la compañía aseguradora que ha confiado en los procedimientos de verificación establecidos, ha sido realizado por el intermediario de forma completa y adecuada.

En el caso que se indica, la póliza se puso en vigor y el intermediario realizó los pagos correspondientes a la institución. Transcurridos unos meses, la institución recibiría una notificación del cliente indicando que se había producido un cambio en las circunstancias, y que debía cancelar la póliza incurriendo en las pérdidas que correspondiese, y por lo tanto, solicitaban un reembolso del monto pagado.

En otros casos, se ha dejado en vigor la póliza por un par de años antes de cancelarla solicitando que el pago se haga a un tercero. Con frecuencia, la institución financiera local procesa el pago de reembolso sin cuestionar nada, ya que previamente dicho pago ha provenido de otra institución local de probada reputación.

**Ejemplo no. 2: lavado de dinero proveniente de pagos de compañías de seguro<sup>26</sup>**

Las autoridades de un país determinado resolvieron un caso de tráfico de automóviles robados, en cuyo caso los delincuentes operaban

---

<sup>26</sup> Ibid.

provocando accidentes en otro país para cobrar los siniestros por daños y perjuicios.

Los fondos procedentes del seguro se lavaban a través de empresas de obras públicas. Una red compuesta por dos equipos operaba en dos regiones distintas del país. Se robaban vehículos de lujo y se les colocaban placas de licencia falsas antes de llevarlo a un segundo país.

Se concertaba un contrato de seguro en el primer país sobre los mismos. En segundo país se les daba de baja intencionalmente y se adquirían vehículos de mucho menor valor con placas de licencia y documentos de identidad falsos para poder reclamar los daños por siniestro a las compañías de seguros del primer país.

Se usaron aproximadamente cien vehículos de lujo robados en esta maniobra para reclamar los daños y perjuicios por los accidentes simulados o intencionales que luego se declararon dolosamente a las compañías de seguros. La pérdida total superó los 2.5 millones de dólares americanos. Se eligió el país en donde se produjeron los accidentes porque su legislación contemplaba el pago de los daños y perjuicios sin demora.

Al recibir los fondos por daños y perjuicios, los falsos beneficiarios daban el 50% de la suma en efectivo al cabecilla de la banda que invertía estas sumas en el segundo país.

Se determinó que se realizaban transferencias bancarias por más de 12,500 dólares americanos mensuales desde las cuentas del malhechor en el país en cuestión. El dinero se utilizaba para la compra de vehículos

para obras públicas y para establecer empresas en este sector del segundo país.

## **2. Riesgo asociado a los clientes (tomador, asegurado o beneficiario)**

Se conoce como riesgo cualquier circunstancia, evento, amenaza, acto u omisión que pueda en un momento dado impedir el logro de los objetivos estratégicos.<sup>27</sup>

El riesgo no está expresamente limitado a acontecimientos negativos o eventos inesperados, también contempla la ausencia o sub aprovechamiento de acontecimientos positivos u oportunidades.

Existe la llamada política de Conocimiento del Cliente, que constituye una herramienta importante y efectiva para que la entidad aseguradora reduzca el riesgo asociado a los clientes, pues permite conocerlos en mayor detalle y detectar cualquier acción que conduzca a identificar si un cliente pretende lavar o se sospeche que esté lavando activos a través de la empresa.

El conocimiento debe iniciarse por el registro de entrada de la información del cliente y el cumplimiento de los requisitos determinados por las disposiciones legales y requisitos establecidos por el ente asegurador.

Para ello ese debe solicitar a los clientes la información señalada en el artículo 19, inciso d) de la Ley contra el lavado de dinero u otros activos y su reglamento. La normativa vigente y aplicable considera como clientes, en el caso de las empresas de seguros, al tomador o contratante, al asegurado y al beneficiario del seguro.

---

<sup>27</sup> Comisión Nacional de Servicio Civil de Colombia. Manual Administración de Riesgo. Bogotá 2002. Pág 28

De acuerdo con los diferentes productos y servicios que las aseguradoras ofrecen, se debe alcanzar un conocimiento adecuado en cuanto a la identidad de los clientes. Igualmente, se debe constatar la veracidad de los datos en la medida que esté al alcance de la Empresa. Es necesario que las áreas responsables investiguen, por medios que consideren eficaces, los datos personales y comerciales que sean relevantes.

Con base en la identificación y conocimiento del cliente, la entidad deberá determinar la coherencia entre las operaciones realizadas por sus clientes, con su actividad económica.

La regla de oro para una empresa aseguradora debe ser Conozca a su Cliente, por lo que es necesaria la identificación plena a partir del momento de su vinculación.

Identificar, verificar y conocer a sus clientes y la prohibición de prestar servicios a personas no identificadas la política de conozca a su cliente no es una decisión facultativa, sino una obligación legal.

Existen diversas formas de conocer al cliente:

- a) **Mercadeo:** Conoce al cliente cuando identifica sus hábitos de consumo sus preferencias y las demás características que describen su posición relativa frente a los demás clientes.
- b) **Social:** Es cuando se ha tenido algún tipo de relación con el cliente.

Para los efectos de lavado de dinero, el conocimiento del cliente desde el punto de vista de mercadeo y desde el punto de vista social son útiles pero no suficientes.

Lamentablemente para el sector asegurador con la publicación y posterior vigencia del Decreto. 57-2008 Ley de Acceso a la Información Pública, artículos 30,31 y 35, los suscriptores de las empresas que prestan servicios de información que contienen datos personales ya no tienen acceso a consultar toda la base de datos, pues es indispensable contar con el consentimiento previo y por escrito del titular de la información para su acceso, lo que dificulta de alguna manera tener un mejor conocimiento de los asegurados.

Con el fin de prevenir y controlar el delito de lavado de dinero, el conocimiento del cliente es un esfuerzo organizado para recolectar información relevante que permite detectar y analizar operaciones normales, inusuales o sospechosas. Su propósito es servir de medida disuasiva para alejar a los lavadores de dinero y permitir la detección de operaciones inusuales y la determinación de operaciones sospechosas.

Sin embargo, el conocimiento del cliente al momento de iniciar el vínculo comercial no es suficiente, dado que el delito no se comete al adquirir la prima, sino al cobrar un reclamo simulado o fraudulento, que simultáneamente produce la posibilidad de hacer crecer su ganancia de forma exponencial; no solo al recibir un pago limpio de la aseguradora sino disponer del bien objeto del seguro, venta de repuestos, venta de bienes muebles, en el mercado negro, aumentando así su ganancia y posibilidad de esconder dinero ilícito.

Por ello, fijar los límites para la solicitud de respaldo de ingresos en los montos de prima, no tiene sentido, pues no es el cliente el que define cuánta prima va a pagar, pues eso se define con base en una serie de variables

técnicas propias del seguro, que van de la mano con el tipo de riesgo que se desee asegurar, por algo el contrato de seguro en la mayoría de los casos, es un contrato de adhesión.

Se excluyen de esta situación los contratos de pólizas de vida con el elemento de ahorro e inversión, en el que el asegurado tiene la posibilidad de realizar aportes extraordinarios y retirarlos cuando lo desee, ya que éste es un tipo de seguro diferente en cuanto al análisis y métodos de control.

Sin duda alguna las medidas internas y de prevención contra el lavado de dinero, en cualquier empresa aseguradora se constituye en prioridad, pero se debe definir las pautas a seguir a fin de promover una sana competencia en precios y servicios.

En la mayoría de los supuestos que se mencionan abajo se destaca que la determinación de información se vincula con la obligación de los corredores, agentes y las compañías de seguros de identificar a los asegurados, lo que implica no sólo el hecho de identificación física, sino además una serie de obligaciones que inevitablemente necesitan la modernización del programa de gestión, una descripción de procesos y la política de admisión de clientes en la aseguradora durante el desarrollo de su actividad comercial.

No obstante lo anterior, es importante tomar en cuenta para el análisis del cliente, los siguientes riesgos asociados:

## **Cuadro 2. Riesgos asociados en el análisis del cliente**

<b>Información de movimientos y operaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cuando la naturaleza o el volumen de las operaciones de los clientes no correspondan con su actividad o antecedentes operativos.</li><li>▪ Intervinientes que se niegan o se resisten a facilitar la información necesaria para conocer sus actividades o la información normal para contratar una póliza.</li><li>▪ Intervinientes que facilitan datos falsos o erróneos o información difícil de verificar por parte de la aseguradora.</li><li>▪ Intervinientes con antecedentes policiales o penales de conocimiento público, o relacionados con personas sometidas a prohibición de operar o vinculadas a actividades de financiación del terrorismo.</li><li>▪ Intervinientes que tengan la condición o estén relacionados con personas del medio político que desempeñen o hayan desempeñado funciones destacadas.</li><li>▪ Pólizas en las que los intervinientes están cruzados (por ejemplo, el tomador de una póliza es el asegurado de otra póliza en la que figura como tomador el asegurado de la primera póliza) cuando no se aprecien razones que lo justifiquen.</li></ul>
<b>Información personal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Imposibilidad de conocer o verificar datos de los clientes, tanto en la contratación como en el momento de verificarse el pago de la prestación.</li><li>▪ Pólizas individuales en las que no coincide la identidad de los intervinientes cuando no se aprecien razones que lo justifiquen.</li></ul>

Fuente: elaboración propia

### **3. Riesgo asociado a las primas**

El uso de efectivo para realizar grandes operaciones sigue siendo una alerta de actividad inusual, es inseguro y poco práctico, por lo que no es entendible que sea la mejor opción para realizar operaciones importantes, cuando existen otros mecanismos alternativos de pago, particularmente en países con una industria financiera desarrollada.

Existe una alerta cuando los pagos en exceso están seguidos de solicitudes de reembolso y resulta particularmente sospechoso cuando se requiere que los excedentes sean transferidos a cuentas distintas, a terceras personas o diferentes jurisdicciones.

El uso de servicios de empresas aseguradoras para mover fondos, tomando en cuenta que actualmente el sector asegurador está en posición de ofrecer algunos productos financieros sofisticados, lo que le ha permitido ser competitivo en ciertas operaciones que tradicionalmente no corresponden a la materia de seguros, es una actividad que genera alerta.

Cuando se pagan primas adicionales, retirando parcialmente reembolsos, transfiriendo recursos a cuentas de terceros, entre otras, es también señal de alerta. Es por ello que debe poner especial énfasis en actividades como:

- a) el pago de la prima es en moneda, billetes, cheques al portador u otros instrumentos anónimos.
- b) el pago es mediante transferencia internacional en lo que no se contenga la identidad del pagador o el número de la cuenta de origen.
- c) pagos realizados mediante endoso de cheque de un tercero.
- d) Fraccionamiento de pago con el fin de eludir los controles de los entes reguladores.
- e) Primas asumidas por los asegurados de forma desproporcionada con relación a su patrimonio aparente.

La mayoría de las operaciones descritas anteriormente presentan un límite cualitativo, como es el origen o procedencia de los fondos y un límite operativo cuantitativo, en relación a la forma de pago y monto de la misma.<sup>28</sup>

#### **4. Riesgo asociado a las operaciones**

Según la Cartilla de Riesgo Operativo<sup>29</sup>, el riesgo operacional es definido como la posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o

---

<sup>28</sup> Gómez, Rincón. La prevención del blanqueo de capitales en las entidades aseguradoras, las gestoras y los corredores de seguros. Fundación MAPFRE, España 2010. Pág 47.

<sup>29</sup> Cartilla de riesgo operativo, capacitación en el sistema de administración de riesgos operacionales. Compañía de fianzas CONFIANZA, Colombia 2011.

inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos.

La gestión del riesgo desarrollada por las entidades se ha centrado en medir y controlar los riesgos de crédito y mercado. El riesgo operativo, ha sido fundamentalmente cualitativo a través de las unidades de auditoría interna / control interno, sin llegar a otorgársele la suficiente importancia como para crear una unidad específica dentro del área de riesgos.

Sin embargo, la compleja actividad de las entidades aseguradoras y, fundamentalmente, las experiencias pasadas han reorientado su tratamiento tradicional (mitigarlo a través de la implantación de procedimientos de control) hacia una gestión integral del riesgo asociado a las operaciones, incluyendo la utilización de metodologías cuantitativas.

Por ello, las empresas aseguradoras han empezado a involucrar dentro de sus estructuras organizacionales un área de riesgo operacional, cuyo objetivo es establecer e implementar metodologías y procedimientos de identificación, admisión, medición, seguimiento e integración que permitan mantener el perfil de riesgos dentro de los niveles de tolerancia al mismo, fijados por la alta dirección.<sup>30</sup>

Contar con una adecuada administración del riesgo operativo es importante dado que en la obligatoriedad de adoptar un sistema para la administración del mismo conformado por políticas, estructura organizacional, método, procedimientos y mecanismos permiten monitorear y controlar la ocurrencia del riesgo operativo.

---

<sup>30</sup>Marrison, Chris. The Fundamentals of Risk Measurement. New York, 2002. Editorial McGraw Hill. Págs 340–342.

#### **4.1 Factores que generan el riesgo operacional**

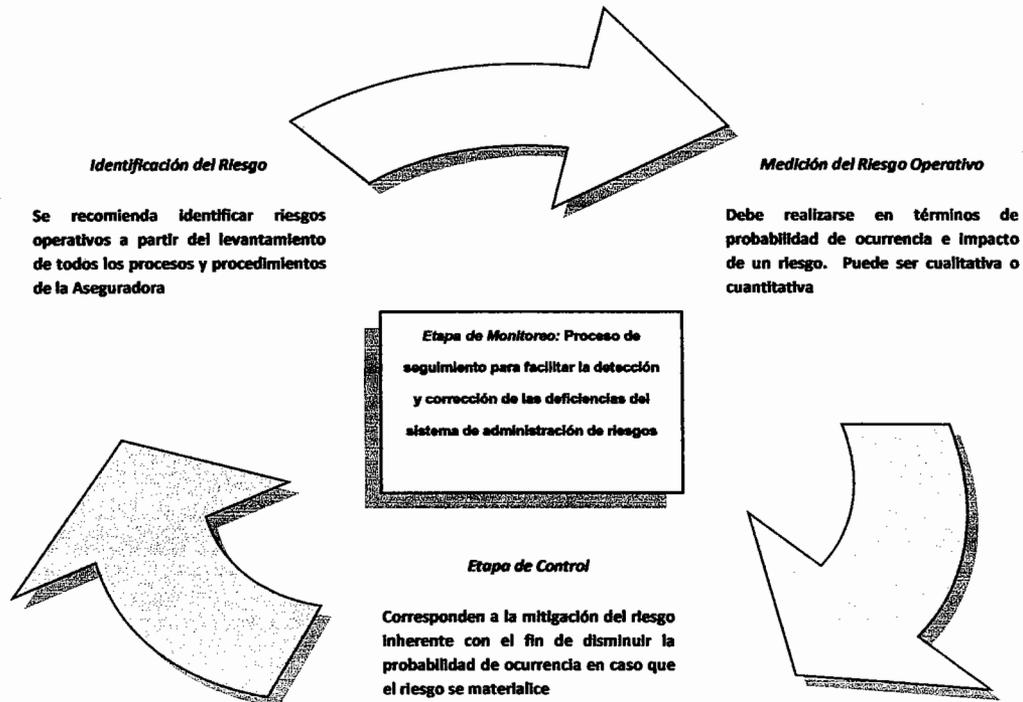
Se entienden por factores las fuentes donde se genera los eventos de riesgo operacional. Dichos factores se clasifican según su naturaleza y el elemento generador del riesgo, así:

- Internos: recurso humano, procesos, tecnología, infraestructura.
- Externos: situaciones asociadas a la fuerza de la naturaleza, ocasionadas por terceros que escapan en su causa y origen al control de la entidad.

#### **5. Etapas de la administración del riesgo operativo**

Es importante que previo a la implementación de las etapas de la administración del riesgo operativo, las compañías aseguradoras deben establecer las políticas, objetivos, procedimientos y estructura para la adecuada administración de los riesgos operativos, tomando en cuenta que estos deben estar alineados con el plan estratégico de la compañía aseguradora. Dentro de las etapas que una buena administración de un riesgo operativo debe tener podemos mencionar entre otras:

### **Cuadro 3. Administración del Riesgo Operativo**



Fuente: elaboración propia

Con estas medidas de control se deben de tomar decisiones, y así poder determinar cuál es el perfil de riesgo residual de las compañías aseguradoras, estas decisiones deben estar direccionadas a evitar, aceptar o transferir el riesgo. Un tema fundamental en la etapa de control debe ser la implementación de un proceso para administrar la continuidad del negocio, que debe incluir los elementos siguientes:

- Plan de prevención y atención de emergencias
- Plan de administración de crisis
- Planes de contingencia y capacidad de retorno

Con respecto a la etapa de monitoreo, dicho seguimiento debe tener una periodicidad mínima de tres meses y realizarse mediante indicadores que

evidencien los potenciales eventos del riesgo operativo, asegurando que los controles implementados estén funcionando de forma oportuna y eficiente.

## **6. Riesgo asociado a los empleados de las aseguradoras**

La evaluación del personal de una aseguradora se inicia desde el proceso de selección y continúa durante la permanencia del trabajador en la empresa. Se analiza su conducta y debe determinar de la mejor manera posible que cuente con una elevada calidad moral, siendo especialmente importante en aquellos que vayan a desempeñar cargos relacionados con la atención de clientes, recepción de dinero y acceso a información, sobretodo aquella considerada sensible y/o confidencial.

El objetivo es tener conocimiento de los siguientes aspectos de cada persona que mantiene relaciones laborales con la compañía. Se requiere antecedentes personales, laborales, patrimoniales y evaluación de desempeño profesional.

Se podría considerar como parte de las relaciones que existen, poner en práctica el conocimiento de saber con quién se trabaja. El aseguramiento de la idoneidad del personal es de suma importancia, con el objeto de velar por su imagen institucional, se debe seleccionar cuidadosamente a sus colaboradores buscando obtener la más alta calidad moral de su personal, aunque la medición de estos aspectos es subjetiva.

### **6.1 Operaciones o conductas inusuales relativas a los empleados de las empresas de seguros**

Existen formas y signos para detectar actividades o conductas que son fácilmente identificables, pueden generar alerta por ejemplo el

estilo de vida del colaborador, que no corresponde a sus ingresos o existe un cambio notable e inesperado en su situación económica.

Otro signo importante es evitar tomar vacaciones, ausencias frecuentes e injustificadas, o bien si permanece en la oficina fuera del horario laboral, sin causa justificada; como si utiliza su propio domicilio para recibir documentación de los clientes.

Cualquier negocio realizado por el empleado donde la identidad del beneficiario sea desconocida, contrariamente al procedimiento normal para el tipo de operación de que se trata, en donde el empleado tiene o insiste en tener reuniones con clientes de la empresa en un lugar distinto al de la oficina, agencia o local de la empresa o fuera del horario laboral, sin justificación alguna, para realizar una operación comercial o financiera, son signos de alarmas sobre procesos fraudulentos.

Si se presenta un crecimiento inusual y/o repentino del número de operaciones que se encuentran a cargo del colaborador, un cambio notable o inesperado en los negocios de índole comercial de propiedad del trabajador y se comprueba que el trabajador no ha comunicado o ha ocultado al Oficial de Cumplimiento información relativa al cambio en el comportamiento de algún cliente, son conductas que suponen signos de un mal procedimiento.

El desarrollo de programas de gestión y procesos de las compañías aseguradoras permiten el desarrollo de mecanismos de control interno que incluye al departamento de recursos humanos.<sup>31</sup>

---

<sup>31</sup> Ídem

## **7. Agentes dependientes, independientes y/o corredores de seguros**

Los agentes representan las tres categorías profesionales que la legislación guatemalteca establece en el marco de la intermediación de seguros; tienen como misión intermediar entre las compañías y los tomadores de seguros.

La ley de la actividad aseguradora confiere a los agentes dependientes, independientes y corredores de seguros la facultad de representar a su cliente ante la compañía, y le obliga a no tener ningún vínculo ni signo que suponga afección con las entidades aseguradoras. Es por tanto, un asesor imparcial, de cuyos conocimientos y servicios se beneficia el asegurado.<sup>32</sup>

En función de las necesidades concretas que requiere el asegurado, los agentes proponen las soluciones más eficaces, informando de las condiciones del contrato que a su juicio conviene suscribir y de cuál debe ser la cobertura más idónea en cada caso.

Adicionalmente, el agente vela celosamente por la concurrencia de los requisitos que ha de reunir la póliza, ya que gestionan absolutamente todos los trámites relacionados con su seguro; facilitan información acerca de cualquiera de las cláusulas de la póliza durante la vigencia del contrato en que ha intervenido; y, en caso de siniestro, presta igualmente su asistencia y asesoramiento en favor del asegurado.

En el artículo 80 de la Ley de Seguros 25/2010 expresa claramente que los seguros podrán ser contratados directamente entre la compañía de seguros autorizada para operar en el país o por intermedio de:

---

<sup>32</sup> Decreto 25-2010 Ley de la Actividad Aseguradora. Congreso de la República de Guatemala. Artículo 80

- a) Agente de seguros dependiente, que es la persona individual que se dedica a la promoción y venta de pólizas de seguros para la aseguradora, con la cual labora en relación de dependencia de ésta;
- b) Agente de Seguros independiente, que es la persona individual o jurídica que se dedica a la intermediación de seguros, con base en contratos de naturaleza mercantil y suscritos con la aseguradora o aseguradoras correspondientes y,
- c) Corredores de seguros, que son personas individuales o jurídicas que realizan intermediación de seguros de conformidad con la presente ley, que sin mantener vínculos contractuales que supongan afección con entidades aseguradoras, ofrecen asesoramiento independiente, profesional e imparcial a quienes demanden sus servicios.

En la Ley de Seguros 25-2010 se establece claramente la independencia de los agentes dependientes, independientes y corredores de seguros frente a las compañías aseguradoras, esa independencia en su actuación y responsabilidad se ve reflejada en la ley contra el lavado de dinero en donde dichos intermediarios están incluidos. Por lo tanto está definido el ámbito operacional en que están obligadas dichas entidades.

## **8. De las personas obligadas y sus obligaciones**

La lucha contra el lavado de activos en el ámbito de la prevención, es aquella que involucra la participación de los sujetos obligados a informar a la autoridad administrativa competente, tiene un marco normativo propio donde se establecen cada una de las obligaciones exigidas a los negocios y empresas que, por la experiencia previa (tipologías) y por el elevado grado de probabilidad de convertirse en instrumento para el lavado de activos, han

sido seleccionados por la Ley para informar sobre determinadas operaciones que consideren sospechosas y que podrían estar vinculadas con el lavado de dinero.

En las relaciones de negocios, el cumplimiento de la regulación anti lavado va a tener una repercusión importante en los sujetos obligados frente a sus clientes, en la medida que éstos van a estar seguros que las relaciones comerciales temporales o permanentes establecidas no van a perjudicarlo a futuro.

Este perjuicio puede ocurrir por alguna responsabilidad que pueda encontrarse en su contraparte (sujeto obligado) como facilitador (cuando el sujeto obligado permite el lavado de activos manteniendo un sistema de prevención ineficiente e ineficaz) o cómplice (cuando el sujeto obligado forma parte del esquema elaborado para lavar dinero) de actividades de lavado de activos, y donde el cliente puede verse involucrado directa o indirectamente.

Para el sujeto obligado, cumplir con la ley y con las obligaciones que de esta emanan, es su mejor carta de presentación frente a sus clientes y constituye las bases para el establecimiento de relaciones comerciales duraderas.

En Guatemala existe una regulación anti lavado uniforme para todos los sujetos obligados, dependiendo del sector al que pertenece, existe una determinada norma para la prevención aplicable. Así, los sujetos obligados supervisados por la Superintendencia de Bancos, tienen un nivel de desarrollo normativo elevado, al tener una norma rigurosa en lo que respecta al conocimiento del cliente, lo que proporciona una capacidad de respuesta y de cumplimiento óptimo por parte del sujeto obligado.

Para ser competitivos en materia de seguros, es indispensable que los sujetos obligados implementen un sistema de prevención que tenga como marco de referencia los estándares internacionales sobre prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, tales como las 40 recomendaciones del GAFI y que, respetando su contenido, orienten sus esfuerzos para desarrollar las acciones necesarias y adoptar las medidas de mitigación de riesgo para reducir ostensiblemente su exposición al lavado de activos y ser, a la vez, elegibles como socio estratégico, proveedor o cliente, que dé las garantías de seguridad suficientes.

### **8.1 El sujeto obligado**

En el artículo 5, del Reglamento de Ley Contra el Lavado de Dinero u otros activos se establece de conformidad con el volumen de operaciones y atendiendo la naturaleza de sus actividades, las personas obligadas se subdividen en Grupo A, que incluye:

- a) Banco de Guatemala
- b) Bancos del Sistema
- c) Sociedades Financieras
- d) Casas de cambio
- e) Personas individuales o jurídicas que se dediquen al corretaje o a la intermediación en la negociación de valores
- f) Emisores y operadores de tarjetas de crédito y
- g) Entidades fuera de plaza (Off-shore)

**Grupo B, que incluye:**

- h) Empresas que se dedican a las transferencias sistemáticas o sustanciales de fondos y/o movilización de capitales**
- i) Compañías de seguros y fianzas**
- j) Empresas que se dedican a realizar operaciones sistemáticas o sustanciales de canje de cheques**
- k) Instituto de fomento de hipotecas aseguradas**
- l) Entidades que se dedican a factoraje**
- m) Entidades que se dedican al arrendamiento financiero**
- n) Almacenes generales de depósito y,**
- o) Otras que la legislación someta específicamente a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos.**

## **V. Conclusiones**

El estudio confirmó la hipótesis a partir del análisis crítico en el que los resultados demostraron que al existir mayores controles de aplicación en los procedimientos de la industria aseguradora, se reduce el riesgo de lavado de dinero y otros activos en la misma

El estudio identificó los riesgos del lavado de dinero, estableciendo que este delito ha cobrado vigencia, convirtiéndose en un acto ilícito considerado como de los más graves de la criminalidad organizada contemporánea. Su evolución en el derecho internacional y en los marcos legales de los estados, demuestra con suficiencia, que se trata de una práctica que ha marcado su propia tendencia en la sociedad actual.

En esas condiciones, además de las obvias lesiones al tejido social, el ilícito afecta el sistema económico en la medida en que debilita la integridad de los mercados financieros, generando el riesgo de disminución del control de la política económica y contribuyendo a introducir distorsiones e inestabilidad en los mercados, propiciando la pérdida de ingresos fiscales y representando por ende un riesgo para la economía nacional.

Se ha comprobado plenamente que al existir mayores regulaciones, existe una menor viabilidad de las acciones del lavado de dinero, reduciendo la vulnerabilidad y los riesgos a que está expuesto el sector asegurador de Guatemala, lo que permite concluir que no obstante existen señales de alerta y comunicación de operaciones y transacciones que posibilitan el proceso de lavado de dinero, en el sector seguros, es posible sostener que el carácter sospechoso de una transacción proviene ya sea, de la forma inusual en que

se realiza, en relación a un comportamiento habitual y/o esperado del cliente, o bien de la naturaleza misma o de las características propias de la operación que el cliente realice.

Por lo tanto es importante que en el proceso de detección de este tipo de operaciones, las entidades involucradas tengan una adecuada política de “Conocimiento del Cliente”, para determinar un patrón de comportamiento normal que sirve de referencia en la detección de aquello que se considere sospechoso.

En Guatemala, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 67-2011, se especifican los aspectos a los que especialmente deben prestársele atención, como operaciones o transacciones sospechosas de lavado de dinero, a fin de que se adopten las medidas preventivas necesarias para evitar su materialización y sean reportadas a la Intendencia de Verificación Especial.

La enumeración y descripción de las situaciones referidas es de carácter taxativo, debiendo los sujetos obligados reportar aquellas que, por el propio conocimiento de su respectiva actividad, consideren sospechosas de conformidad con ley.

Es importante fortalecer la aplicación de la ley y la necesidad de aplicar los controles y demás mecanismos de detección y prevención del lavado de dinero, lo que adquiere una especial relevancia, ya que en la medida en que se tome conciencia de que una de las más eficientes formas en que se puede debilitar y combatir a los criminales, es mediante la prevención y contención del lavado de dinero producto de estos ilícitos.

En Guatemala a pesar de la observancia de la totalidad de las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera basadas en el conocimiento de cliente para prevenir este flagelo, por ser un fenómeno de dimensiones internacionales, la tecnología muchas veces permite que los capitales fluyan fácilmente por el sistema financiero mundial, dejando como consecuencia la vulnerabilidad del sector financiero al ser utilizado sin su consentimiento, ni conocimiento en el desarrollo de actividades ilícitas.

El papel que representa la Superintendencia de Bancos de Guatemala ha sido fundamental en la orientación a entidades supervisadas sobre la importancia de implementar procedimientos y análisis que permitan establecer comportamientos atípicos por parte de usuarios en los servicios prestados por cada entidad regulada.

En ese sentido, las entidades de seguros han adoptado mecanismos y reglas de conducta con el fin de, entre otros, establecer la frecuencia, volumen y características de las transacciones financieras de sus clientes y reportar de forma inmediata y suficiente a la Intendencia de Verificación Especial, sobre transacciones de sus clientes que por su número, por la cantidad trasladada o por las características particulares de las mismas, puedan conducir razonablemente a sospechar que los mismos están usando a la entidad para transferir, manejar, aprovechar o invertir dinero o recursos provenientes de actividades delictivas.

El sistema integral para la prevención y control al lavado de dinero en Guatemala contiene criterios que, en función del nivel de exposición al riesgo de lavado, permite identificar la necesidad de efectuar monitoreos, respecto de operaciones realizadas por los clientes favoreciendo mecanismos y reglas

de conducta con el fin de establecer la frecuencia, volumen y características de las transacciones financieras de sus clientes

Ello ha permitido concluir que a mayores regulaciones existe una menor viabilidad de las acciones del lavado de dinero, lo que reduce la vulnerabilidad y riesgos a que está expuesto el sector asegurador de Guatemala y las entidades financieras en general; es por ello que fortaleciendo las regulaciones del mercado asegurador, el cumplimiento de la ley y tomando en cuenta los factores indicados en el estudio, permite a la industria aseguradora preparar un perfil de riesgos del tipo de operaciones en general y de cada una de las relaciones que mantienen.

Dado que se ha considerado importante conocer al cliente, en el capítulo de Anexos se presenta a manera de propuesta una serie de elementos que permitirá con el uso y aplicación, detectar posibles ilícitos que pueden ser prevenidos desde la definición de un servicio prestado por aseguradora.

## **VI. Recomendaciones**

Luego de finalizado el estudio, es importante realizar un desglose específico de las actividades que se consideran vulnerables o sospechosas; de tal forma que sea de conocimiento de los agentes de entes financieros públicos y privados, colaboradores dentro de la industria aseguradora. Los principios y conceptos básicos que se relacionen con la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos. En la debida diligencia del conocimiento del cliente deben detallarse en una forma más explícita los requisitos a solicitar para identificar a los clientes.

De igual forma, es necesario el fortalecimiento de la regulación de actividades y el uso de sistemas automatizados para el reporte de transacciones sospechosas, a través de la implementación de información contable y financiera.

## **VII. Bibliografía**

Asociación Internacional de Supervisores de Seguros.(2004) *Guía sobre la lucha contra el lavado de dinero y financiamiento del terrorismo*. Documento inédito

Banco de Guatemala.(2013) *Informe de Política Monetaria y Cambiaria*. Guatemala

\_\_\_\_\_ (2011) *Resolución de Junta Monetaria Junio*. Guatemala

\_\_\_\_\_ (2010) *Resolución de Junta Monetaria 151*. Guatemala

\_\_\_\_\_ (2010) *Resolución JM-151-2010 Reglamento para la transferencia de cartera de aseguradoras y reaseguradoras*

Brañas, Alfonso.(2005) *Manual del Derecho Civil*. México: Editorial Fénix

Bulit, Roberto.(1992) *Revista de la Escuela Nacional de Inteligencia*. Argentina

Cano, Miguel Antonio.(2001) *Modalidades de lavado de dinero y activos; prácticas contables para su detección y prevención*. Ecoe Ediciones

Compañía de Fianzas CONFIANZA (2011) *Cartilla de riesgo operativo, capacitación en el sistema de administración de riesgos operacionales*. Colombia

Código Civil y sus reformas, decreto No. 106 (2013) Edición actualizada, Guatemala

Congreso de la República de Guatemala (2001) Decreto 67-2001, *Ley contra el Lavado de dinero u otros activos*

Congreso de la República (2002) *Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos*. Acuerdo Gubernativo Número 118-2002 del 17 de abril de 2002

Congreso de la República de Guatemala (2010) Decreto 25-2010 *Ley de la Actividad Aseguradora*

Fondo Monetario Internacional (2003) *Por una economía para todos*. Informe Anual

Fundación Mapfre.(2011) *Diccionario de términos*. Recuperado de <http://www.mapfre.com/wdiccionario/terminos/vertermino.shtml?c/cesion-de-cartera.htm>

Fundación Mapfre (2012) *El Mercado de Seguros*. Madrid, España: Serie Seguros para todos

Gafisud.(2003) *Informe sobre tipologías de lavado de activos y financiamiento del terrorismo*

Gómez, Rincón.(2010) *La prevención del blanqueo de capitales en las entidades aseguradoras, las gestoras y los corredores de seguros*. España: Fundación MAPFRE

Instituto de Estudios Superiores Financieros y de Seguros. *Conocer al cliente, factor clave para orientar la actividad*. Recuperado el 12 agosto 2013 de [www.inese.es/resultados/detalle](http://www.inese.es/resultados/detalle)

Marrison, Chris. (2002) *The Fundamentals of Risk Measurement*. New York: Editorial McGraw Hill

Merchan, Luis F. (2008) *Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y financiación del terrorismo*. Recuperado el 21 de agosto de 2013 de [http://www.felaban.com/lvdo/boletines/boletin\\_marzo\\_2008.pdf](http://www.felaban.com/lvdo/boletines/boletin_marzo_2008.pdf)

Muro, Pedro.(2010) *Innovación en el Management desde la necesidad del cliente*. Recuperado el 23 de abril de 2013 de <http://arpcalidad.com>

Paz, Jorge Amilcar. (2007) *El delito de lavado de dinero u otros activos en relación al proceso penal guatemalteco*. Tesis de Licenciatura Universidad de San Carlos de Guatemala

Ramírez, Carlos. *El Lavado de dinero*. Recuperado el 14 noviembre de 2013 de <http://es.scribd.com/doc/26756852/Lavado-de-Dinero-Historia>

Revolorio, Julio. (2009) *Cambio de reglas en Infomet*. Artículo recuperado de El Periódico del 05/03/2009

Superintendencia de Bancos (2010) *Leyes y Disposiciones sobre Seguros y Fianzas*. Guatemala. Recuperado el 29 de agosto 2013 de [www.sib.gob.gt](http://www.sib.gob.gt)

Tondini, Bruno. *Blanqueo de capitales y lavado de dinero: su concepto, historia y aspectos operativos*. Argentina.

USAID et al . (2005) *Aspectos Dogmáticos, Criminológicos y Procesales del Lavado de Activos*. Edición Proyecto Justicia y Gobernabilidad. Santo Domingo Republica Dominicana

Vargas Sánchez, Gustavo. (2006) *Introducción a la Teoría Económica. Un enfoque latinoamericano*. México: Editorial Pearson

## **VIII. Anexos**

### **A. Normativas para el control de lavado de dinero en el marco institucional**

La propuesta que se presenta, pretende reafirmar los procedimientos establecidos en la Ley Contra el Lavado de Dinero u otros activos y su reglamento. Si bien estos están previstos, generalmente no se observan dejando en mayor riesgo de vulnerabilidad a la industria aseguradora y entidades financieras.

#### **1. Identificación del cliente y demás obligaciones de ley**

Existen muchas formas de conocer al cliente, desde el punto de vista de mercadeo (comercial), cuando se conocen sus hábitos de consumo, sus preferencias y las demás características que describen su posición relativa frente a los demás clientes. Desde el punto de vista social, es cuando se ha tenido algún tipo de relación con él, es un conocido o un amigo.

Para efectos de la prevención al lavado de dinero, el conocimiento del cliente desde el punto de vista mercadeo y desde el punto de vista social son útiles pero no suficientes. Las políticas de conocimiento del cliente en toda entidad deben ser un esfuerzo organizado para recolectar la información relevante que permita detectar y analizar operaciones sospechosas.

Todo el esfuerzo de los sujetos obligados por conocer a sus clientes tiene dos propósitos generales: servir de medida disuasiva para alejar a los lavadores de la entidad aseguradora y permitir la detección de operaciones

inusuales y la determinación de operaciones sospechosas, que deben reportarse a las autoridades.

No obstante, las aseguradoras deben entender y atender la política de conocimiento del cliente para efectos de la prevención al lavado de dinero como parte integral de su negocio e integrarla a los demás esfuerzos que se hacen por conocer al cliente en otras áreas.

De esta forma, el conocimiento del cliente desde el punto de vista de mercadeo (comercial) sirve como guía para la política de prevención al lavado de dinero y, puede arrojar información valiosa que se traduce en un mejor servicio a los clientes.

La finalidad de la identificación al cliente es permitir al personal de una aseguradora la detección de transacciones que resulten inusuales con el objeto de analizarlas y estimar si adquieren el carácter de sospechosas de lavado de dinero u otros activos para reportarlas a la Intendencia de Verificación Especial.

La Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos en su artículo 21 estipula que las personas obligadas deberán 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 las personas<sup>33</sup>

En caso de extranjeros, las personas obligadas deberán exigir la comprobación por medios fehacientes de su ingreso y permanencia legal en

---

<sup>33</sup> Ley Contra el Lavado de Dinero u otros activos y su reglamento, decreto número 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala

el país, así como su condición migratoria y cuando no sean residentes en el país proporcionar la identidad de la persona que los representará legalmente.

## **2. El conocimiento del cliente en la industria aseguradora**

La Ley contra el lavado de dinero u otros activos y su reglamento obliga a las instituciones financieras del país a solicitar a sus clientes la actualización de su información personal.<sup>34</sup>

El objetivo es evitar que las empresas de seguros sean utilizadas por narcotraficantes o personas que se dedican a negocios deshonestos para legitimar capitales obtenidos ilícitamente.

En el sector asegurador la política de conocer al cliente está dirigida preferiblemente al logro de los siguientes objetivos:

- a) Identificar el riesgo potencial de un cliente antes de aceptarlo.
- b) Cumplir con las regulaciones legales establecidas por la Superintendencia de Bancos y la Intendencia de Verificación Especial encargadas de prevenir, controlar y sancionar el lavado de dinero.
- c) Disminuir el riesgo que las aseguradoras se conviertan en canal para el lavado de dinero u otros activos.
- d) Conservar el buen nombre y prestigio del sector asegurador.
- e) Permitir la detección de operaciones inusuales por parte de los empleados de las aseguradoras.

Para el cumplimiento de estos objetivos las aseguradoras deben contar con procedimientos idóneos, que les permitan obtener información adecuada del cliente, así como de las operaciones que realice con la institución.

---

<sup>34</sup> Idem

La aplicación de la política de conocimiento del cliente es importante en el proceso de contratación del seguro, es importante y necesaria en ciertos seguros de alto riesgo y vulnerabilidad.

Dependiendo del tipo de seguro, así será la eventual forma de legalización y los patrones deben definirse para que el manejo del tema sea sin perjuicio de propiciar una competencia desleal por el entendimiento subjetivo de cada una de las empresas aseguradoras, que algunas tienen pocos productos registrados en comparación con otras y además algunas son especializadas en ciertas líneas de seguro, lo que podría resultar desventajoso para las compañías que manejan mayor volumen de productos.

Es importante destacar que el proceso de aplicación de la política de conocimiento del cliente debe darse en el proceso de aseguramiento; al mismo tiempo, hay que tomar en cuenta que habrán casos en los que se podría obviar el requisito del respaldo de ingresos, de acuerdo con el nivel de riesgo técnico que tienen algunos seguros, así como el riesgo de lavado que pudiere tener ese particular servicio.

¿Qué sucedería en un caso como el de los microseguros que son seguros específicos, de fácil comprensión, de sumas aseguradas pequeñas, estandarizados y de comercialización masiva por no requerir condiciones específicas. En estos casos su emisión no requiere un proceso previo de análisis y selección de riesgo.

Estos seguros pueden venderse en otros establecimientos como bancos, supermercados, farmacias en los que pueden surgir indicadores de fraude y lavado. Siendo que podrían estar vinculados y sin que tenga la entidad

aseguradora en su ámbito de competencia el tener que probar el delito y además debe resolver ante el cliente según los términos del contrato, ¿se podrá entonces completar la política de conocimiento del cliente posteriormente, sobre todo en lo inherente al respaldo de ingresos?.

Lo anterior es necesario analizarlo basados en lo que la Intendencia de Verificación Especial –IVE- visualiza como monitoreo, el que se debe ejecutar interpretando en sentido amplio, el término transacción.

Se considera que el riesgo de lavado es mínimo al momento de la contratación del seguro, pero posteriormente en el proceso de reclamación y/o ejecución del contrato o póliza, surgen elementos que hacen que su perfil de transaccionalidad, cambie y entonces se termine de aplicar la política, conozca a su cliente como parte de la debida diligencia, principalmente en lo inherente a la presentación de respaldo de ingresos que en este tema resulta ser el punto álgido.

A partir de ahí entran en juego reglas de diligencia de atención del cliente que normalmente la Superintendencia de Bancos de Guatemala como ente regulador supervisa para que no se cometan abusos de las aseguradoras en perjuicio de los asegurados, lo que constituye un punto de equilibrio complicado.

Al establecer una relación de negocios, la aseguradora tendrá que evaluar minuciosamente los antecedentes específicos y otras condiciones y necesidades del cliente. Para ello, la aseguradora debe recoger información referente a los detalles sobre el origen de los fondos, ingresos, empleo, situación familiar e historial médico.

En principio la identificación y la verificación del cliente y del beneficiario deberán realizarse en el momento en que se establece la relación de negocios con la persona.

Sin embargo puede ser un riesgo el hecho de que el cliente cumpla con todos los requerimientos, pero el fraude o lavado de dinero se evidencia después en la vida del contrato de seguros y/o en el proceso de reclamación. En ese sentido cabe destacar que la Superintendencia de Bancos y de la Intendencia de Verificación Especial no tienen mecanismos de acción, por lo que se puede exigir la atención inmediata del reclamo a sabiendas de que podría estarse legalizando una acción ilegal en la que el asegurado presiona para impedir los procesos de investigación, usando justamente los mecanismos de control para obviar estudio de formas y circunstancias, que podrían poner en evidencia un hecho ilícito.

Las compañías de seguros han implementado la política conozca su cliente, mediante la aplicación a de los formularios denominados IVE-AS-01-01 para personas y/o empresas individuales y el IVE-AS-02-01 persona jurídica diseñados por la Superintendencia de Bancos de Guatemala, según lo establece el artículo 20 del reglamento de la ley contra el lavado de dinero u otros activos.<sup>35</sup>

El conocimiento del cliente consiste en vincular a la persona (individual o jurídica) a la base interna de las aseguradoras, cumplir con todos los requisitos que se exijan para cada servicio, corroborar la veracidad de los datos personales y comerciales más relevantes, indicados en los formularios

---

<sup>35</sup> Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u otros activos y su reglamento, decreto número 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala

**-IVE-** inicio de relaciones persona o empresa individual y/o inicio de relaciones persona jurídica.

Para su cumplimiento es indispensable definir la categoría que tienen las diferentes personas con las cuales las aseguradoras realizan transacciones.

### **2.1 Cómo se conoce al cliente**

Una de las primeras necesidades para las aseguradoras es ofrecer valor a sus clientes. Esto significa saber quiénes son, qué necesitan, qué quieren, cómo les gustaría interactuar y que forma de pago se ajusta a sus preferencias.

El conocimiento del cliente se trata de entender lo que valoran para orientar su actividad de compra identificando los perfiles más adecuados para generar acciones comerciales y de marketing; y por otro, guiar los esfuerzos en la construcción de una estrategia de servicios atractivos y diferenciados.

Es importante, para evolucionar en el conocimiento del cliente, disponer de una automatización de la visión global del cliente. La tecnología de punta es una aliada importante para el monitoreo de los asegurados y mantener al día la situación de las pólizas y beneficiarios.

Conocer al cliente representa la clave para la prevención en la legitimación de capitales dentro del sistema financiero mundial. Sin embargo, en el caso específico de las empresas de seguros, el cliente posee diversidad de formas que pueden complicar la relación

con la compañía, permitiendo la posibilidad de algunos riesgos que deben recibir oportuna y especial atención.

A diferencia de los bancos, en las empresas de seguros los clientes no siempre aparecen físicamente para contratar un seguro, sino que existen figuras de intermediación ejercidas por productores exclusivos, agentes y/o corredores de seguros, que actúan en representación de éstos, por lo que el conocimiento del cliente no suele ser tan rápido y directo.

Es imprescindible tratar de mantener actualizados los expedientes de cada asegurado para poder implementar adecuadas medidas que prevean el ingreso de capitales ilícitos dentro del sector. Esta es la base fundamental de la prevención: conocer al cliente.

Toda compañía de seguros debe diseñar e implementar un sistema integral de control y prevención de lavado de dinero, que involucre a todas las partes que laboran en la organización, ese sistema debe establecer y cumplir con la política de conozca a su cliente, que como ya es sabido, en todos los estándares internacionales se recomienda ir más allá de lo tradicional, especialmente en el área de seguros, buscando conocer incluso al cliente de nuestro cliente.

Es necesario establecer la política de procesamiento de reportes de actividades sospechosas que muchas veces vienen señaladas por alertas emanadas por las autoridades competentes, pero también es probable que puedan presentarse situaciones atípicas que deben atenderse porque podrían representar nuevas tipologías.

Por otra parte es importante además de la política de conocer al empleado, conocer al productor de seguros (que es quien conoce al cliente directamente y en algunos casos, recibe los pagos por conceptos de primas, muchas veces en efectivo).

Cabe señalar, que se requiere de un monitoreo del comportamiento de la póliza (si el cliente cuenta con el perfil adecuado, si las transacciones que realiza el cliente son acordes al perfil que le creó la aseguradora), así como la actualización permanente de las bases de datos, contar con un software que permita la segmentación de los clientes de acuerdo a ramos de seguros, niveles de riesgo, póliza (cobertura, niveles de pago, actividad económica, primas, comisiones, formas de pago).<sup>36</sup>

De igual forma, es necesario establecer relaciones con otras posibles adquisiciones anteriores del cliente en la aseguradora, revisar reclamos y niveles de siniestralidad e involucrar al equipo de ventas en el conocimiento de la importancia de la prevención, porque si bien la meta es hacer bastantes negocios, se gana más administrando correctamente los riesgos, especialmente frente a la legitimación de capitales.

Considerar las recomendaciones del GAFI, donde destacan el cumplimiento de la debida diligencia mejorada ante el riesgo, concientizando a todo el personal de la organización, el registro de las personas políticamente expuestas (Peps) y su monitoreo, seguimiento de las transacciones de los clientes a través de

---

<sup>36</sup> Instituto de Estudios Superiores Financieros y de Seguros. Conocer al cliente, factor clave para orientar la actividad. Recuperado el 12 agosto 2013 de [www.inese.es/resultados/detalle](http://www.inese.es/resultados/detalle)

mecanismos internos adecuados para ello, elaboración de reportes correspondientes en atención a la Ley del Lavado de Dinero u otros activos.

Para conocer a un cliente, es necesario que el empleado de la aseguradora que lo atiende se conteste una serie de preguntas a manera de satisfacer las dudas e inquietudes que le pudieran surgir al recabar la información para formar su expediente:

- ¿Quién es y a qué se dedica?
- ¿Qué tipo de negocios tiene?
- ¿Quién lo refiere internamente o externamente?
- ¿Cuál es el propósito y razones de la apertura del seguro solicitado?
- ¿Por qué utiliza los servicios de la aseguradora?
- ¿Qué tipo de moneda va a utilizar en la contratación de sus pólizas?
- ¿Actúa en nombre propio o a nombre de un tercero?
- ¿Qué tipo de transacciones espera realizar con la aseguradora?
- ¿Tiene relaciones comerciales en el extranjero?
- ¿Espera recibir transferencias del exterior? ¿Qué medios usa?
- ¿Quiénes son los directores de la empresa?
- ¿Cuál ha sido el historial del negocio?
- ¿Cuál es la naturaleza del negocio y su evaluación del riesgo?

## 2.2 El perfil del cliente en las operaciones de seguros

Para determinar el perfil de cada cliente, es importante analizar la información económico financiera proporcionada en el formulario IVE-AS-01-01 o IVE-AS-02-01 considerando los siguientes aspectos: identificación del tipo de cliente, actividad económica, motivación en

la elección de/los servicio/s, volúmenes estimados de la operatoria, predisposición a suministrar la información solicitada. La obtención de información relevante el cliente sirve para establecer su perfil transaccional, así como para determinar los factores y nivel de riesgo.

El manejo de una política adecuada para conocer el perfil del cliente debe estar basado en parámetros que permitan medir el riesgo transaccional de cada cliente, por lo mismo es importante determinar su nivel de riesgo:

**Seguimiento a operaciones realizadas:**

- a) Incluir todas las operaciones que se realicen en la cuenta de la que sea titular la aseguradora.
- b) Comportamiento transaccional del cliente: lo que el cliente ha estado haciendo regularmente, origen y destino de los recursos involucrados.
- c) Comportamiento en sus operaciones: Aquí debe evaluarse la información respecto al monto, número, tipo, naturaleza y frecuencia de las operaciones que regularmente realizan los clientes.

Al determinar el perfil de cada cliente; sus transacciones deben compararse periódicamente para determinar si se mantienen dentro de los parámetros proporcionados originalmente o bien es necesario revisar y actualizar el perfil de su información.

**a. Verificación de la información**

Cuando el proceso de análisis de riesgo de la aseguradora ha finalizado y se concreta el negocio y se llena el formulario -IVE-, debemos asegurarnos que la persona que se acerca a la compañía no está actuando con una identidad falsa.

Con el objeto de cumplir con este apartado, la aseguradora debe verificar por los medios que estime convenientes la información proporcionada por el cliente en los formularios IVE-AS-01-01 inicio de relaciones para personas y/o empresas individuales y el IVE-AS-02-01 inicio de relaciones persona jurídica. Para ello puede auxiliarse de la información legal que el cliente haya consignado ante instituciones del Estado.

**b. Referencias personales**

Es importante corroborar la información de cada cliente sobre su carácter, reputación general, características personales (edad, estado conyugal, sexo) estilo de vida, a través de entrevistas telefónicas sostenidas con vecinos, amistades, socios y otras personas que el asegurado mencione como referencias personales que puedan tener nexos y/o vínculos con él.

**c. Referencias comerciales**

Para la aseguradora esta información es valiosa pues consiste en obtener datos e informes sobre el historial de operaciones de crédito de una persona (individual o jurídica) para determinar quiénes son o han sido sus acreedores, tipo de operaciones de crédito, montos, límites obtenidos, saldos actuales, períodos de atraso, mora, ello puede mostrar la puntualidad del pago y vínculos comerciales. Cabe

indicar que en algunos casos esta información de riesgo puede ser consultada a los suscriptores de las empresas que prestan servicios de información que contienen datos personales, para obtener un parámetro de cada cliente.

d. Información en bases de datos

Para apoyar la labor de verificación de la información suministrada por el cliente, es de gran utilidad contar con otras fuentes de información que puedan ampliar lo descrito por el cliente, por ejemplo en Guatemala existen empresas con un sistema de procesamiento de información con almacenaje que permite acceso a todos esos datos en línea y que facilitan el acceso a información de personas individuales o jurídicas, mediante suscripción y pago de sesiones.

La principal función de estos sitios radica en procesar información de referencias crediticias de personas y empresas en Guatemala; elaboran reportes de personas individuales o empresas, que contienen información general, datos sobre comportamiento de pago y referencias comerciales, legales, laborales, que permiten hacerse una idea del perfil de la persona o empresa con relación a una solicitud de crédito.

La información es una herramienta elemental para la toma de decisiones de las empresas o personas individuales que buscan establecer relaciones comerciales y así como minimizar riesgos.

Cuando la Ley de Libre Acceso a la Información cobró vigencia en Guatemala, los suscriptores de las empresas que prestan servicios de información que contienen datos personales ya no pueden tener

acceso a consultar toda su base de datos sin contar con el consentimiento previo y por escrito del titular de la información para su acceso.<sup>37</sup>

**e. El internet**

Existen varios sitios de información a través de la internet que ofrecen listados de personas o territorios no cooperantes en materia de lavado de dinero, algunos países le han denominado listas negras, siendo ellas:

- a) Las del GAFI (Grupo de Acción Financiera Internacional).
- b) Las del Departamento del Tesoro de los EE.UU.
- c) Las de OFAC (Office Of Foreign Assets Control) contiene nombres de personas naturales y jurídicas de quienes se tiene sospecha, están vinculadas a actividades de terrorismo y tráfico de droga.

Estos listados deben ser consultados con el propósito que la aseguradora no efectúe ninguna transacción con dichas personas o bien informar a la Intendencia de Verificación Especial, de su aparición en los registros internos para evitar ser sancionados.

Además debe prestarse especial atención a información originada de terceras fuentes como lo constituyen los medios de comunicación social (radio, prensa, televisión), tales fuentes pueden incluir nombres de empresas o personas involucradas en actividades delictivas, o bien para determinar actividad sospechosa de lavado de

---

<sup>37</sup> Revolorio, Julio. Artículo Cambio de reglas en Infornet. Recuperado de El Periódico del 05/03/2009

dinero u otros activos con personas vinculadas o relacionadas con clientes de la compañía aseguradora.

### 2.3 Conformación del expediente

Cuando un nuevo cliente es vinculado a la aseguradora, se deberá implementar la política del conocimiento del cliente, por lo que debe guardarse documentalmente la siguiente información:

- a) Solicitud de Emisión de la Póliza
- b) Cotización del Seguro
- c) Inspección de Riesgo (si lo requiere)
- d) Formulario –IVE- y los documentos correspondientes que se deben anexar al formulario de Inicio de Relaciones, así:

Formulario IVE-AS-01-01 Persona o Empresa Individual:

- a) Copia de los documentos de identificación del (de los) solicitante(s) y del (de los) asegurado(s) de la póliza
- b) 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)
- c) Copia 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
- d) En caso de poseer negocio propio adjuntar, fotocopia de patente de la empresa y del formulario de inspección de la SAT o carné.

**Formulario IVE-AS-02-01 Persona Jurídica:**

Debe presentar copia de los documentos de identificación de (de los) solicitante(s) y DPI o pasaporte del Representante legal, patente de la empresa, patente de sociedad, nombramiento del Representante legal, debidamente registrado, del documento que faculta para contratar el seguro, si la persona que lo hace difiere del Representante legal.

**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.

- 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.

**Sociedades y otras entidades en formación:**

- 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.
- En el plazo de 60 días contados a partir de la apertura de la cuenta, deberá presentarse los documentos indicados .

**Son obligaciones del asegurado:**

Informar de inmediato a la Aseguradora cuando se produzca cualquier cambio en la información consignada en el formulario –IVE-

- Autorizar a la Aseguradora a verificar la información proporcionada en el formulario –IVE-.

#### 2.4 Acciones de seguimiento

El seguimiento es un aspecto esencial de los procedimientos de la política conozca a su cliente de mayor utilidad, el mismo debe ser llevado de tal forma que permita identificar transacciones que salen del patrón regular de la actividad de un asegurado, sin esto probablemente las aseguradoras no podrán cumplir con notificar las transacciones sospechosas a las autoridades competentes cuando tengan que hacerlo.

La empresa aseguradora debe proceder a elaborar una matriz de riesgo, teniendo presente varios de los aspectos que a continuación se mencionan:

- a) Una condición importante para reconocer una transacción sospechosa es que la aseguradora conozca lo suficiente acerca del cliente, de manera que pueda reconocer que una transacción o una serie de transacciones son inusuales.
- b) Las aseguradoras deben estar alertas a las implicaciones de los flujos financieros y patrones de transacción de los asegurados, particularmente en los casos donde exista cambios significativos, inexplicables e inesperados en el comportamiento de las cuentas de los asegurados. (por ejemplo retiros prematuros).

Contrario a los patrones que marcan los negocios legítimos, las transacciones sospechosas se deben reconocer por caer en una o más de las categorías siguientes:

- a) Cualquier actividad financiera inusual del cliente de acuerdo a su comportamiento ordinario;
- b) Cualquier transacción inusual en el curso de una actividad financiera inusual;
- c) Cualquier retiro prematuro de una póliza de seguros en condiciones inusuales y desventajosas;
- d) Cualquier empleo inusual de un intermediario, para transacciones ordinarias o actividades financieras; ejemplo, pago de reclamaciones o comisiones altas a un intermediario.

## 2.5 Identificación de la persona individual o jurídica

Si bien cada cliente es único en su relación con la aseguradora, la primera clasificación obedece a la distinción que existe entre una persona individual y una persona jurídica. Para identificar a una persona o empresa individual la aseguradora siempre requiere:

### a. Personas individuales

Como el elemento subjetivo de cualquier hecho o acto jurídico que tenga incidencia dentro de la sociedad, la persona es la institución jurídica del derecho como ciencia, que tiene la responsabilidad de ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones. A través del otorgamiento de contratos y demás negocios jurídicos, y el ejercicio de acciones legales para garantizar el cumplimiento de los mismos.

La persona individual,<sup>38</sup> es todo ser humano sujeto de ejercer derechos y contraer obligaciones, ya sea por sí mismo al ejercer su plena capacidad (al ser mayor de edad), o a través de sus

---

<sup>38</sup> Brañas, Alfonso. Manual del derecho Civil, editorial Fénix, Guatemala 2002. Pág 32.

representantes legales (siendo menor o declarado en estado de interdicción).

En el formulario del-IVE- para personas y/o empresas individuales se solicitan los siguientes datos personales, nombres y apellidos completos, fecha de nacimiento, nacionalidad, profesión u oficio, tipo de documento de identificación (cédula de vecindad o pasaporte, DPI), dirección particular, número de identificación tributaria, teléfono, fax, correo electrónico.

Documentos que deben adjuntar al formulario de inicio de relaciones:

- Fotocopia de un recibo, 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
- En caso de poseer negocio propio adjuntar, fotocopia de patente de la empresa y del formulario de inspección de la SAT o carné.

Cabe mencionar que el formulario IVE-AS-01-0139 se utiliza cuando se inicia relaciones con persona y/o empresa para las operaciones menores a US\$10,000.00 o su equivalente en moneda nacional para seguros de daños y operaciones menores a US\$5,000.00 o su equivalente en moneda nacional para seguros de vida.

**b. Personas provenientes del extranjero**

Las personas provenientes del extranjero generan cierta dificultad en su identificación, debido principalmente a que los documentos provienen de otros países, por ello la aseguradora debe proceder a

---

<sup>39</sup> Código Civil y sus reformas, decreto número 106. Edición actualizada, Guatemala 2013.

confirmar esta información mediante referencias bancarias y comerciales comprobables.

Asimismo, debe determinarse el ingreso y permanencia en el país estableciendo su condición migratoria: residente permanente, (religioso/refugiado, temporal), establecer motivos de la visita (negocios, estudio, turismo, tránsito) y cuando no sea residente en el país deberá requerir la identidad de la persona que lo representará legalmente.

**c. Actuación por medio de apoderado**

Existe la posibilidad que una persona individual nombre apoderados para que a su vez éste pueda realizar ciertas transacciones bancarias y financieras por cuenta ajena, este apoderado puede acercarse legítimamente a la aseguradora en representación del cliente.

En este sentido la aseguradora debe requerir una doble identificación, derivado que es necesario identificar al cliente (titular) como a su apoderado, siendo indispensable corroborar la validez y autenticidad del poder o documento en el cual consta la designación y período de vigencia.

**d. Personas jurídicas**

La persona jurídica se define como el conjunto de personas individuales que forman una entidad distinta de sus miembros individualmente considerados y que puede ejercitar sus derechos y contraer sus obligaciones a través de sus representantes legales,

rigiéndose la misma por un pacto social, estatutos o escritura constitutiva.

Las personas jurídicas pueden ser públicas o privadas, las públicas comienzan por el Estado, y todas aquellas instituciones creadas o reconocidas por ley, que dependen de la esfera jurídica del derecho público.<sup>40</sup>

Las personas jurídicas privadas pueden ser con fines o sin fines de lucro, diferenciando entre asociaciones, fundaciones, iglesias, sindicatos y cooperativas y las con fines de lucro, las que son por excelencia las sociedades mercantiles en todas sus formas y por ende entre ellas la Sociedad Anónima especial dedicada al giro del negocio de seguros.

La identificación de las personas jurídicas requiere de información con mayor amplitud, diferente a la de una persona individual, en virtud que están formadas por socios, pueden tener uno o varios representantes legales y diversos domicilios.

En este sentido es importante conocer los antecedentes de las personas individuales que dirigen y la controlan, consecuentemente las transacciones comerciales, contables y financieras de las personas jurídicas son más complejas y por lo tanto se requiere mayor soporte documental para entenderlas.

---

<sup>40</sup> Brañas, Alfonso. Manual del Derecho Civil, editorial Fénix, México, 2005. Pág 32.

#### **Cuadro 4. Información para la identificación de personas jurídicas**

<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tipo de sociedad o entidad, nombre o razón social completo, nombre comercial, actividad económica principal u objeto de la entidad, número de identificación tributaria NIT.</li><li>▪ Datos de la escritura pública de constitución de sociedad</li><li>▪ Número, fecha, notario que la autorizó, patente de empresa (número, folio, libro, número de expediente), si no es empresa o sociedad mercantil, indicar el acuerdo gubernativo o similar, (número, fecha, autoridad) y dirección completa</li></ul>
<b>Referencia</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Referencias de la entidad</li><li>▪ Referencias comerciales y bancarias, comprobables</li><li>▪ Datos del representante legal de la entidad solicitante</li><li>▪ Nombres y apellidos completos, fecha de nacimiento, tipo de documento de identificación (cédula, dpi o pasaporte), número de identificación tributaria NIT, profesión u oficio, teléfonos particulares, dirección completa, acta notarial de nombramiento (fecha, notario que autorizó, cargo nombrado y plazo) número de inscripción del nombramiento en el registro u oficina respectiva.</li><li>▪ Si el representante legal actúa como mandatario</li><li>▪ Número de escritura, datos del registro, nombre del registro.</li></ul>
<b>Documentos a presentar</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Fotocopia de los documentos de identificación de (de los) solicitante(s) y DPI o pasaporte del Representante legal</li><li>▪ Fotocopia de la patente de la empresa</li><li>▪ Fotocopia de la patente de la sociedad</li><li>▪ Fotocopia del nombramiento del representante legal, debidamente registrado</li><li>▪ Fotocopia del documento que faculta para contratar el seguro, si la persona que lo hace difiere del representante legal</li><li>▪ 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</li><li>▪ 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.</li></ul>

**Fuente:** elaboración propia

Las sociedades u otras entidades en formación deben además anexar al formulario, una carta de notario que certifique que tiene en proceso la constitución de la sociedad o entidad en donde se indique, que persona será designada como representante legal.

Las obligaciones del asegurado se fundamentan en informar de inmediato a la Aseguradora cuando se produzca cualquier cambio en la

información consignada en el formulario del –IVE-, así como autorizar a la Aseguradora a verificar la información proporcionada en el formulario.

## **2.6 La identificación del empleado como cliente interno**

El cliente interno es todo aquel personal de la aseguradora que de forma directa o indirecta es parte de las labores de producción y/o prestación del servicio. Estos clientes internos pueden ser administrativos, gerencia media, proveedores y son en gran medida los responsables de la calidad que como organización ofrecemos a los clientes externos.

Cuando un proveedor entrega producto en mal estado, cuando un trabajador operativo se salta una etapa dentro de un proceso, cuando un colaborador de atención al cliente brinda un mal servicio, cuando un administrativo no sabe manejar una queja o bien un gerente no motiva a su personal, ese eslabón dentro de la cadena afecta de manera negativa a toda la organización.

Se define también como cliente interno al miembro de la aseguradora, que recibe el resultado de un proceso anterior, llevado a cabo en la misma organización, a la que se puede concebir como integrada por una red interna de proveedores y clientes.

Cada colaborador dentro de la empresa aseguradora tiene funciones y responsabilidades definidas dentro del proceso al que pertenece. Al destinatario de este trabajo se le denominará cliente interno.<sup>41</sup>

---

<sup>41</sup> Muro, Pedro. Innovación en el Management desde la necesidad del cliente. 2010, recuperado de <http://arpcalidad.com> en abril 23 2013

Una vez todas las personas integrantes de la organización estén orientadas a sus clientes y proveedores internos, la empresa estará en disposición de orientarse al cliente externo; dicho de otro modo, si cada colaborador no se orienta a los clientes-proveedores con los que interactúa de forma habitual, con compañeros de trabajo, difícilmente podrá estar la empresa orientada en su conjunto al cliente externo.

En todo caso, cada uno debe conocer perfectamente, no sólo el funcionamiento de su proceso, sino de todos aquellos procesos en los que puede influir su trabajo. En ese sentido, debe contar con elementos de medición (generalmente indicadores) que le permitan conocer el grado de calidad de su trabajo, si cumple los estándares exigidos por el proceso y el nivel de satisfacción de su cliente interno.

Se destaca el hecho de tener perfectamente definidas sus funciones y responsabilidades y como debe de actuar ante desviaciones, qué criterios utilizar y hasta dónde puede llegar.

En ese sentido, las características que ha de cumplir el proveedor interno entre otros será conocer el proceso de su cliente interno, lo que implica conocer sus necesidades y expectativas, es decir, debe saber qué valor ha de añadir a su trabajo para que sea apreciado por su cliente, y qué objetivos comunes tienen.

De igual forma es necesario contar con mecanismos para medir tanto la satisfacción del cliente como la calidad de su trabajo y mecanismos para corregir las desviaciones aparecidas. Por ello, el empleado de la aseguradora es responsable de su trabajo-proceso y debe colaborar en la mejora del mismo.

Por su parte el cliente interno debe comunicar sus necesidades al proveedor interno y acordar con éste los estándares de calidad exigidos en la prestación de servicio, así como solucionar las desviaciones en forma conjunta para colaborar en la mejora de los procesos de su proveedor proporcionándole información (feedback). En todo caso, debe ser exigente con su proveedor interno y respetuoso con los requisitos establecidos. Tanto para los clientes internos como externos es fundamental comprender los requerimientos tanto para satisfacción de ambos, como para la detección de posibles anomalías.

### **3. Monitoreo de las actividades del cliente**

Debe tenerse en consideración que un cliente de muchos años de estar asegurado en la aseguradora, puede cambiar repentinamente de patrón de conducta, por razones de insolvencia, riqueza, necesidad o por vínculos con personas que guardan antecedentes delictivos.

De igual forma, cualquier investigación que involucre a un socio comercial de un asegurado, miembros de su familia u otro asociado debe generar una inmediata revisión por parte de la compañía aseguradora sobre los seguros del cliente, transacciones que parecen estar relacionadas con cierto grupo de clientes deben ser reportadas como sospechosas al Oficial de Cumplimiento de la compañía para su evaluación.

### **4. Revisión y actualización de los datos y archivo del expediente**

La aseguradora durante la vigencia de la relación con el cliente, debe actualizar como mínimo una vez al año la información de sus clientes, esto incluye eliminar datos e información obsoleta e irrelevante, modificar datos o valores incorrectos, esta práctica no debe ser estática, sino dinámica.

Por ello una aseguradora debe actualizar periódicamente los datos de sus clientes especialmente cuando se presenten los siguientes eventos:

- a) Cuando se detecte un cambio en los datos del cliente.
- b) Cuando se compruebe que existe un cambio repentino en las operaciones del cliente.
- c) Cuando exista sospecha de lavado de dinero u otros activos.
- d) Cuando exista duda acerca de la veracidad o congruencia de la información de identificación del cliente obtenida anteriormente en el inicio de relaciones comerciales.

Cabe señalar, que no se considera práctico para una compañía aseguradora iniciar una recopilación de información a gran escala sobre sus clientes existentes, los deberes de cumplimiento en la nueva regla conozca a su cliente, sobre clientes ya existentes, incluye el determinar sus transacciones normales y esperadas, utilizando información disponible de la cuenta, monitoreando transacciones en busca de actividad inusual o esperada y obtener explicaciones sobre transacciones que no se encuentren contempladas a su perfil.

Sin embargo; para clientes que representen un alto nivel de riesgo, es necesario cumplir con todos los requisitos como si fueran clientes nuevos.

## **5. Análisis de los resultados de evaluación del cliente y acciones a seguir**

Si al realizarse el análisis de las transacciones del cliente, llegan a determinarse actividades inusuales o sospechosas y las explicaciones del

asegurado a la aseguradora no son aceptables, deben tomarse las acciones siguientes:

- a) Continuar las relaciones de negocios con una supervisión incrementada al cliente.
- b) Cancelar las relaciones comerciales con el cliente, sin responsabilidad para la aseguradora.
- c) Reportar las relaciones de negocios sospechosas del cliente a la Intendencia de Verificación Especial en el plazo establecido.

## **6. Beneficios de la implementación conozca a su cliente**

Los procedimientos para recabar información nueva y actual de los asegurados, el resultado de monitorear sus transacciones y reportar lo inusual de ellas, resulta en un incremento significativo en sus costos financieros y administrativos, pero los beneficios de un programa efectivo son sustancialmente superiores que los costos de un incumplimiento, por ello es importante mencionar las ventajas de esta importante labor:

- a) Predice y califica expectativas y necesidades de servicio.
- b) Establece un perfil financiero a fin de proyectar operaciones usuales o esperadas.
- c) Establece operaciones inusuales pues facilita la comparación del cliente con su perfil inicial.
- d) Permite evaluar adecuadamente el riesgo de cada cliente.
- e) Disminuye nivel de potenciales fraudes por estafadores que suministran datos falsos a las compañías aseguradoras.
- f) Identifica clientes indeseables y eventualmente con antecedentes negativos.

- g) Permite cumplir con la normativa contra el lavado de dinero u otros activos y evita sanciones administrativas y penales a la compañía de seguros.

Es importante agregar que en el sector asegurador, se venden pólizas y es una actividad de naturaleza radicalmente distinta a la de los bancos y en virtud de ello, la relación con el cliente también cambia y por supuesto la forma en que se va a lograr una correcta aplicación de la política de conocimiento del cliente.

Materializar normativas que han sido hechas especialmente para el sector bancario en el negocio de los seguros hace necesario evaluar la forma correcta y práctica en la que ello ha de ocurrir a fin de cumplir con la ley y al mismo tiempo no dañar el negocio de los seguros.

En seguros, el cliente paga una prima como contraprestación de un servicio que vendría a ser la indemnización y que ésta surge solo si se produce un siniestro que de paso debe ser un hecho eventual, pues caso contrario estaríamos ante un hecho cierto y por tanto no sería entonces sujeto de ser asegurado.

Cuando el cliente paga la prima, esta deja de pertenecerle y ahora le pertenece a la compañía de seguros, que cuenta con mecanismos propios de control y administración, (aspecto importante para evaluar el tema de monitoreo en el sector seguros), y el siguiente contacto con el cliente sería en la renovación o en el eventual pago de una indemnización. El tipo de negocio entre un ente asegurador y un cliente, se diferencia mucho del tipo de relación que generalmente se da entre el cliente común y los bancos.

Por ende no es posible indicar a un asegurado que si no cumple la empresa bloqueará su cuenta puesto que la prima ya no pertenece al asegurado y en segundo lugar si se diera el siniestro y la aseguradora alega no querer indemnizar, estaría por supuesto ante una grave violación de las condiciones contractuales y por lógica ante el riesgo de ser demandado ante las autoridades correspondientes y ser obligado a pagar, si no prueba fehacientemente que está ante un hecho delictivo o de lavado de dinero, lo que por supuesto está fuera del alcance y ámbito de la actividad aseguradora.

Esta situación hace que las aseguradoras deban evaluar algunos aspectos:

- Naturaleza del cliente
- Existencia de un eventual tercero perjudicado, en los seguros de responsabilidad civil que no puede ser identificado al momento de la contratación de la póliza o de la apertura del negocio, por usar un término común en banca y otras figuras legales como el tomador de la póliza.

Por ello, la aplicación de la política de conocimiento del cliente debe ser revisada en función de algunas variables como quién tiene el interés asegurable.

Lo expuesto en el párrafo anterior, lleva como consecuencia inmediata la definición de quién es un cliente para el ente asegurador en función de tener un correcto control del tema de lavado de dinero. Básicamente será el cliente quien se enmarque dentro de las características siguientes:

- Una persona o entidad que mantiene un servicio a su nombre.
- Una persona o entidad en cuyo nombre se mantiene un servicio, (representado).

- Beneficiarios de transacciones (pago de primas o indemnizaciones) realizadas por intermediarios profesionales o hacia beneficiarios del seguro.
- Una persona o entidad que no siendo el titular de la póliza, le da sustento económico o recibe temporal o regularmente los beneficios de un servicio del sujeto fiscalizado.

En resumen para el mercado asegurador la política de conocimiento del cliente debe contemplar al menos estos tres elementos importantes a saber:

- Identificación del Cliente
- Identificación de la Dirección del Cliente
- Respaldo de Ingresos

## **B. Técnicas usadas para el lavado de dinero**

### **1. Simulación de Siniestros de activos adquiridos con recursos ilícitos**

Consiste en el aseguramiento de activos / bienes obtenidos con dinero ilícito y sobre los cuales posteriormente se simula un siniestro que genere una destrucción total o pérdida de un activo con el fin de cobrar lo estipulado en el contrato de seguros y así darle apariencia de legalidad a los recursos ilícitos.<sup>42</sup>

---

<sup>42</sup> Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y financiación del terrorismo. Aseguradora solidaria de Colombia. Recuperado de [www.aseguradorasolidaria.com.co/SARLAFT](http://www.aseguradorasolidaria.com.co/SARLAFT)

### 1.1 Señales de Alerta:

- a) Asegurados que adquieren el activo/bien de contado
- b) Los ingresos y la actividad económica del asegurado, no guarda relación con el valor de los activos / bienes asegurados.
- c) Presentación de documentos falsos (facturas, licencia falsa, DPI)
- d) Aseguramiento de activos / bienes en ciudades diferentes al domicilio del asegurado sin razón aparente.
- e) Siniestros prematuros (reclamaciones presentadas en periodos muy cercanos a la iniciación del contrato)
- f) Cuando un tercero reclama el dinero del seguro, sin razón aparente.
- g) Simulación de los siniestros a través del auto robo, incendios, destrucción total de los activos / bienes

## 2. Obtención de recursos a través de triangulación de pagos

Está basado en el pago por parte de la compañía de seguros a un tercero o personas que no forman parte de un contrato de prestación de servicios. En este modelo de lavado la aseguradora mantiene una relación contractual con un proveedor, que presta sus servicios para atender a sus asegurados, sin embargo; al momento de realizar la facturación, el proveedor cede los derechos a un tercero no vinculado en la negociación inicial del seguro.

### 2.1 Señales de Alerta:

- a) Pago a personas distintas al beneficiario, a solicitud de este.
- b) Persona que recibe pagos de diferentes proveedores (posibles testaferros).

- c) Cesión de los derechos de pago de la indemnización o del servicio prestado a un tercero.
- d) Proveedores que constantemente trasladan su domicilio y/o cambian razón social.
- e) Amenazas contra los funcionarios de la aseguradora por no aceptar la cesión de pagos a un tercero.
- f) Tarifas ofrecidas por los proveedores inferiores a las del mercado.
- g) Garantías entregadas, mayores al 100% del valor del contrato.
- h) Anticipos entregados en efectivo.
- i) Presión a los funcionarios de la aseguradora para el pago del seguro.

El colaborador de la compañía que detecte anomalías en las transacciones de los clientes, debe tener presente aspectos tales como:

- La actividad financiera cambiaria imperante durante el estudio del cliente.
- Frecuencia de sus transacciones.
- La efectiva implementación de la política conozca a su cliente.

### **C. La transferencia de cartera y el cambio de gestión de pólizas entre sujetos obligados**

La transferencia de cartera es una figura típica de las entidades de seguros, que produce una concentración y especialización de las mismas. Tiene por objeto la transferencia entre dos sociedades de una serie de contratos de seguros en curso, por lo que la sociedad cedente es total o parcialmente reemplazada por la cesionaria en el ejercicio de su actividad aseguradora.

Se define como un acuerdo en virtud del que una entidad aseguradora<sup>43</sup> (cedente) cede a otra (cesionaria) la totalidad de sus contratos de seguro vigentes (cesión total), o bien solo los referidos a varios ramos, a uno de estos o parte de él (cesión parcial), conforme a lo dispuesto por la normativa aplicable. De acuerdo con la legislación guatemalteca vigente, la cesión de cartera debe ser autorizada por la Superintendencia de Bancos, teniendo como principal efecto la sustitución legal de la cesionaria sobre la cedente en todos los derechos y obligaciones derivados de los contratos cedidos.<sup>44</sup>

Las operaciones de transferencia de cartera, así como los cambios de gestión de pólizas, tienen una serie de efectos jurídicos, entre los que se destaca el traspaso de derechos y obligaciones de la cedente al cesionario. Esta operación, no tiene que ser de patrimonio solamente, sino por ejemplo, la transmisión de contratos de seguros de un ramo, tema que en este punto afecta directamente a una aseguradora.

La transmisión de contratos tiene como efecto jurídico fundamental, la transmisión de las obligaciones derivadas del contrato al cesionario, y como efecto económico la transferencia de activos vinculados a las obligaciones. Además suscita interés el estudio de aspectos referentes a la imputación de responsabilidad administrativa, civil y penal derivada de estos contratos.

La transferencia de cartera está regulada en el capítulo II del Anexo de Resolución de Junta Monetaria, reglamento de la transferencia de cartera de

---

<sup>43</sup> Fundación Mapfre. Diccionario de términos. Recuperado de <http://www.mapfre.com/wdiccionario/terminos/vertermino.shtml?c/cesion-de-cartera.htm>

<sup>44</sup> Anexo a la resolución JM-151-2010 Reglamento para la transferencia de cartera de aseguradoras y reaseguradoras

aseguradoras y reaseguradoras, es una transferencia legal que puede ser total o parcial. <sup>45</sup>

### **1. Reglas a las que debe ajustarse la transferencia de cartera**

Las entidades aseguradoras guatemaltecas podrán ceder entre sí el conjunto de los contratos de seguro que integren la cartera de uno o más ramos en los que operen.

No será causa de resolución de los contratos de seguro cedidos siempre que la entidad aseguradora cesionaria quede subrogada en todos los derechos y obligaciones que incumbían a la cedente en cada uno de los contratos.

Después de la cesión la cesionaria deberá tener provisiones técnicas suficientes y habrá de superar el margen de solvencia de acuerdo lo establecido en la resolución JM-05-2011 Reglamento para la determinación del margen de solvencia y para la inversión del patrimonio técnico de aseguradoras y reaseguradoras. Serán admisibles cesiones parciales de la cartera de un ramo en los supuestos que se determinen reglamentariamente, pudiendo los tomadores resolver los contratos de seguro.

#### **1.1 Solicitud**

La transferencia de cartera requerirá autorización de la Superintendencia de Bancos, para lo cual deberá aportarse la información siguiente<sup>46</sup>:

- a) Datos de identificación personal del representante legal,
- b) Denominación y nombre comercial;

---

<sup>45</sup> Ídem

<sup>46</sup> Artículo 3, capítulo II de la transferencia de cartera, resolución JM-151-2000

- c) Lugar para recibir notificaciones;
- d) Exposición de motivos que justifiquen la transferencia;
- e) Identificación del ramo y tipo de seguro de la cartera a transferir;
- f) Características y condición de la transferencia y la petición en términos precisos;
- g) Fundamento de derecho en que se basa la solicitud;
- h) Datos Generales de la entidad que adquirirá cartera;
- i) Lugar y fecha de la solicitud;
- j) Firma del representante legal; y,
- k) Listado de los documentos adjuntos a la solicitud.

La solicitud y documentos deberán entregarse en original y copia simple.

## 1.2 Base legal

La transferencia de cartera de aseguradoras y reaseguradoras está regulado en el marco jurídico guatemalteco por el Decreto 25-2010 ley de la actividad aseguradora y resolución JM-151-2010 reglamento para la transferencia de cartera de aseguradoras y reaseguradoras.

La cesión de cartera es el contrato por virtud del cual una empresa de seguros transfiere a otra empresa autorizada el conjunto de los contratos de seguros de uno o varios ramos en que opera. Personal: dos empresas (sociedades) de seguros, una cedente y otra cesionaria. Real: Los contratos de seguros cedidos y el beneficio o ganancia. Formal: Debe constar en escritura Pública.

Se requiere la autorización previa de la Superintendencia de Bancos y la empresa cesionaria asume las obligaciones que, para el

asegurador, establecen los contratos cedidos y adquiere el derecho de percibir, en su oportunidad, las primas correspondientes.<sup>47</sup>

## **2. Formas de transferencia de cartera**

### **2.1 Total y parcial**

Las transferencias totales de cartera son aquéllas operaciones en donde se cede entre el conjunto de los contratos de seguro que integran la cartera de uno o más ramos, mientras que las transferencias parciales de cartera son admisibles cuando cumplen con lo establecido en el capítulo II de la transferencia de cartera.<sup>48</sup>

Las transferencias de cartera, sean totales o parciales, y el cambio de gestión de pólizas entre corredores tienen consecuencias en materia de la responsabilidad derivada del cumplimiento de las obligaciones en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

Estas operaciones pueden llevarse a cabo de dos maneras, ya sea como consecuencia de una operación económica de adquisición de cartera o fusiones por absorción y otras operaciones corporativas entre entidades aseguradoras, entre agentes y/o corredores de seguros o entre compañías aseguradoras y agentes y/o corredores de seguros o bien derivado del descontento del cliente y su inconformidad con el servicio prestado.

En la operación de transferencia de cartera, en relación con la ley de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, debemos tomar en

---

<sup>47</sup> Resolución JM-151-2010 *Reglamento para la transferencia de cartera de aseguradoras y reaseguradoras*

<sup>48</sup> Resolución JM-151-2010 *Reglamento para la transferencia de cartera de aseguradoras y reaseguradoras*

cuenta en primer lugar, la fecha en que toma efecto la transferencia de cartera para determinar el momento de traspaso de responsabilidad.

Cabe señalar que cuando se ejecuta esa transmisión de cartera para poder concretar el número de contratos que se cede y traspasar la responsabilidad al cesionario respecto a las anulaciones, renovaciones y demás controversias que pudieran surgir a una fecha concreta.

### **3. Procedimiento de la transferencia de cartera**

La compañía interesada en transferir cartera, deberá presentar solicitud a la Superintendencia de Bancos para obtener la autorización de dicha transferencia, la cual debe contener la información siguiente:

- a) Datos de identificación personal del representante legal; denominación y nombre comercial; lugar para recibir notificaciones;
- b) Exposición de motivos que justifiquen la transferencia;
- c) Identificación del ramo y tipo de seguro de la cartera a transferir;
- d) Características y condición de la transferencia y la petición en términos precisos; fundamento de derecho en que se basa la solicitud;
- e) Datos generales de la entidad que adquirirá cartera;
- f) Lugar y fecha de la solicitud, firma del representante legal; y,
- g) Listado de los documentos adjuntos a la solicitud.

La solicitud y documentos deberán entregarse en original y fotocopia simple.

A la solicitud deberá acompañarse de la documentación siguiente<sup>49</sup>:

- Certificación de los acuerdos adoptados por los órganos competentes de las entidades aprobando el convenio de transferencia y, en su caso, la disolución de la cedente o cedentes, o la modificación del objeto social.
- Balance general, estado de resultados, estados de valuación de reservas y del margen de solvencia e integración de inversiones, referidos al mes inmediato anterior a la fecha de la solicitud y los resultantes de la transferencia de cartera, de las entidades involucradas en la operación.
- Convenio de transferencia de cartera suscrito por los representantes de las entidades, en el que se especificará:
  - Inventario detallado de elementos patrimoniales de activo y pasivo que se ceden. Fecha de toma de efecto de la transferencia, precio de la transferencia de cartera. Efecto condicionado a la autorización administrativa de la transferencia.
  - Descripción de la capacidad para gestionar la cartera objeto de la transferencia que incluya, entre otros aspectos, la estructura organizacional, herramientas tecnológicas, canales de comercialización, experiencia en la gestión del ramo y tipo de seguro o de reaseguro de que se trate.
  - Confirmación escrita de los reaseguradores de continuar con los contratos de reaseguro de la cartera sujeta a la transferencia o, en su defecto, el compromiso de otros reaseguradores para otorgar la cobertura de reaseguro correspondiente, en cuyo caso deberán especificar las condiciones contractuales de ese reaseguro, cuando corresponda.
- Detalle en medio magnético de las pólizas de la cartera a transferir y de los activos relacionados con la transferencia de las reservas técnicas respectivas.

---

<sup>49</sup> Artículo 4. Resolución JM-151-2010 Reglamento para la transferencia de cartera de aseguradoras y reaseguradoras

El detalle deberá incluir, entre otros, datos como número de póliza, vigencia prima total, gastos de emisión, impuestos, recargo por financiamiento de la prima, prima neta, prima cedida, prima retenida, prima devengada, prima no devengada y el listado y valor de los activos y declaración expresa de la entidad a la que se transfiere la cartera de que está autorizada para comercializar dichos seguros.

La Superintendencia de Bancos resolverá la solicitud de autorización para la transferencia de cartera, dentro de un plazo no mayor de treinta (30) días, contados a partir de la fecha de recepción, a su entera satisfacción, de toda la información y documentación requerida.

La Superintendencia de Bancos debe considerar, el estado del cálculo y cobertura de las provisiones técnicas correspondientes a la cartera transferida, referida a la fecha en que se suscriba el convenio de transferencia.

Una vez autorizada la transferencia, las aseguradoras o reaseguradoras tendrán un plazo de cinco (5) días contados a partir del día siguiente de la fecha de notificación de la resolución de la Superintendencia de Bancos, para formalizar el contrato de transferencia de cartera, plazo que podrá prorrogarse a solicitud razonada de la entidad que transfiere la cartera.

En el plazo de cinco (5) días, posteriores a la fecha de la formalización, la entidad indicada deberá remitir a la Superintendencia de Bancos fotocopia legalizada del contrato celebrado.

La Superintendencia de Bancos, a costa de la entidad que transfirió la cartera, ordenará la publicación de la resolución de la autorización de la

transferencia de cartera de seguros, por dos veces en el lapso de quince (15) días a partir de la fecha de notificación de la resolución respectiva, en el Diario Oficial y en otro medio de divulgación masiva en el país.

#### **4. Delimitación de la responsabilidad de cada persona jurídica**

La delimitación de la responsabilidad de cada persona jurídica que interviene en la transferencia de cartera, se define en que la cedente será responsable civil, penal y administrativamente por los sucesos y actuaciones ocurridas o realizadas desde el momento de la transferencia de la cartera.

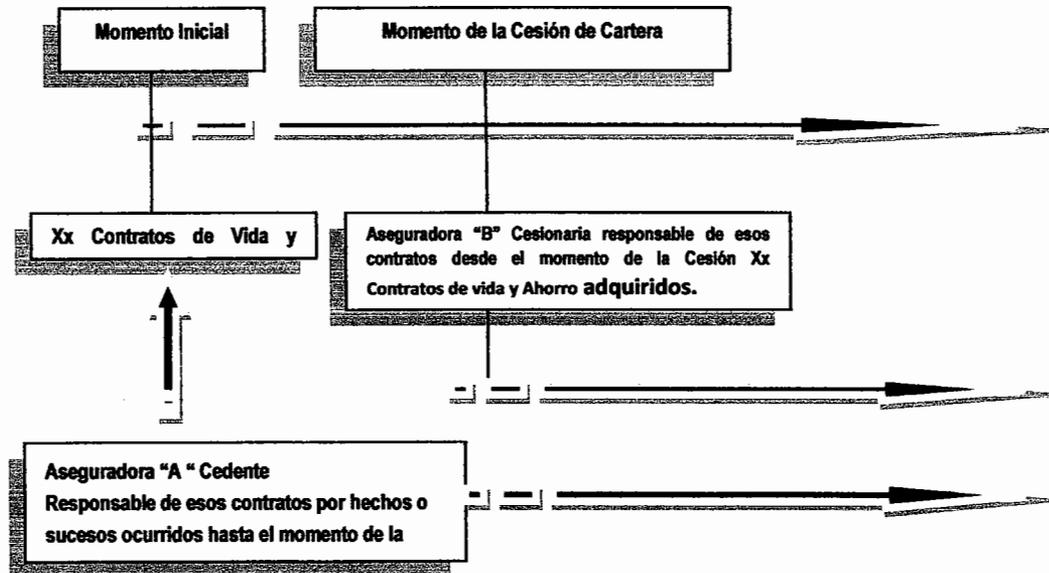
La responsabilidad de la cedente no terminará hasta que prescriba según la ley vigente, aunque ya no sea titular de los contratos, por lo tanto, será responsable en materia de lavado de dinero respecto a todas las obligaciones establecidas en la ley, incluida la actualización, conservación de registro de acuerdo a la ley de lavado de como mínimo cinco (5) años después de la finalización de la transacción o de que la cuenta haya sido cerrada.

De igual manera, las personas obligadas deberán mantener registros que permitan la reconstrucción de las transacciones que superen el monto de US\$10,000 o su equivalente en moneda nacional.<sup>50</sup>

---

<sup>50</sup> Artículo 24. Resolución JM-151-2010 Reglamento para la transferencia de cartera de aseguradoras y reaseguradoras

### **Cuadro 5. Proceso de Transferencia de Cartera**



Fuente: elaboración propia

### **D. Supervisión, régimen de infracciones y sanciones en materia de lavado de dinero para los sujetos obligados**

#### **1. La responsabilidad y colaboración del agente y/o corredor de seguros**

El agente y/o corredor de seguros tiene una participación muy importante al momento de la selección de una cobertura, una compañía o las características de un servicio ya que por lo general los clientes y más en países con poca tradición cultural en seguros no están calificados para seleccionar adecuadamente estas variables.

Por lo tanto el agente de seguros juega un papel trascendental en la adecuada interpretación de las necesidades de los clientes y de seleccionar

la mejor cobertura y compañía que atienda integralmente a su cliente, no al de las compañías ni al beneficio propio del asesor.

El agente y/o corredor de seguros debe 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. Por estas razones el agente, asesor o intermediario de seguros debe tener un alto nivel de conocimiento de su cliente y el giro de su negocio.

Así mismo debe conocer y evaluar el nivel y la calidad de servicio de las compañías al momento de la suscripción del riesgo, la emisión de modificaciones y demás trámites necesarios para que su cliente pueda cumplir con sus compromisos y el desarrollo de su negocio, debe conocer los estándares de calidad de las empresas en cuanto a la expedición de los documentos y su oportunidad, su especialización de en este tipo de riesgos, la plataforma tecnológica con que cuente y la profesionalización tanto de su equipo comercial como técnico.

El fin primordial de un asesor va más allá de la expedición de la póliza bien sea por su conducto o por el de un colega, debe obedecer a todos los factores que se constituyen en deberes de los agentes y/o corredores de seguros:

- Deben estar debidamente capacitados en la interpretación de los riesgos y las coberturas necesarias
- Conocer las diferentes compañías, su capacidad financiera, respaldo, capacidad técnica y niveles de servicio, productos y servicios
- Garantizar que el servicio seleccionado cumpla con las necesidades del cliente, ser honesto con su cliente especialmente en cuanto a lo que no cubre la póliza o los deducibles de estas

- Explicar ampliamente la póliza contratada aún con el riesgo de perder el negocio y garantizarle a las compañías el oportuno pago de las primas por parte del cliente
- Contar con una infraestructura de servicio y tecnológica que le dé tranquilidad a sus clientes y actualizarse permanentemente
- Mantenerse siempre con una óptima presentación reflejo de su imagen y servicio y apoyar a su cliente en el proceso de Indemnización
- Velar por la protección integral de sus clientes.

## **2. La especialización de los agentes y/o corredores**

Los agentes y/o corredores pueden optar por atender algún tipo de mercado que les permita especializarse en ellos y buscar penetrar en estos clientes una de las más comunes es la especialidad en los servicios de fianzas o cumplimiento el cual requiere una adecuada interpretación de los contratos, su objeto, las garantías y la legislación vigente y específica de cada tipo de contrato.

Otra es la atención integral de clientes que se desempeñen en algún sector económico, por ejemplo en Pymes de algún sector productivo que les permitan la colocación de seguros colectivos, empresariales y otros muy propios del cliente y otro de los ejemplos es la especialidad en seguros personales o sea la atención de todos los riesgos que tienen las personas individuales como su vida, salud, educación y su patrimonio.

El agente y/o corredor de seguros debe tomar la decisión sobre que línea de negocio quiere desarrollar su actividad comercial para así lograr su especialización y reconocimiento.

Durante las dos últimas décadas, muchos agentes y/o corredores profesionales han desarrollado servicios que van mucho más allá de los relacionados con la transferencia de riesgos del asegurado a la aseguradora; los intermediarios ofrecen ahora servicios tales como la evaluación e implementación de medios alternativos de financiamiento para posibles riesgos, estrategias de administración de riesgos y manejo de pérdidas.

Todos estos complementos o evolución de las funciones del agente y/o corredor deben estar enfocados al manejo de los riesgos y sus pérdidas, evitando cualquier tipo de prebenda adicional que deteriore la imagen de la intermediación y los seguros y que se pueda volver en una práctica común en la negociación.

### **3. Ética y valores del agente y/o corredor de seguros**

Teniendo en cuenta la importancia que tiene para la protección de los bienes y la vida de sus clientes, el intermediario debe ser una persona o una empresa (agencia o corredor) que se rija por unos lineamientos éticos de seriedad, cumplimiento, conocimiento, respeto por clientes, aseguradoras y colegas, velar por su imagen tanto personal como profesional y tener muy claro su objetivo.

### **4. La supervisión**

Los intermediarios de seguros, ya sean independientes o no, son importantes para la distribución, emisión y liquidación de reclamos. Generalmente son el vínculo directo con el titular de la póliza y por lo tanto, desempeñan un importante papel en la lucha contra el lavado de dinero y el financiamiento

del terrorismo. Las recomendaciones del GAFI permiten a las aseguradoras, en condiciones estrictas, confiar en el proceso de debida diligencia respecto de los clientes que realizan los intermediarios.

Los mismos principios que se aplican a las aseguradoras se aplican también, en general, a los intermediarios de seguros. La persona que desee lavar activos o financiar actos terroristas puede tratar de encontrar a un intermediario de seguros que no conozca o no cumpla los procedimientos necesarios, o que no reconozca o no notifique información sobre posibles casos de lavado de dinero o financiamiento del terrorismo.

También puede ocurrir que se hayan establecido intermediarios para canalizar fondos ilícitos a las aseguradoras. El proceso sigue siendo, en definitiva, responsabilidad de la aseguradora, aunque también se ocupe de él el intermediario.

En Guatemala no se regula la obligación de los agentes y/o corredores de seguros en cuanto a los distintos ámbitos operacionales del negocio; sin perjuicio de la responsabilidad penal o de otra índole, los agentes y/o corredores de seguros, así como quienes ejerzan cargos de administración o dirección de estas últimas, cuando infrinjan normas sobre mediación en seguros privados, deberían incurrir en responsabilidad administrativa.

No existen regulaciones sobre una excepción de responsabilidad, respecto a aquellas comunicaciones realizadas de buena fe de información a las autoridades competentes con arreglo a la ley el corredor o, excepcionalmente, por sus directivos o empleados. Estas deberían constituir violación de las restricciones sobre revelación de información que

debe ser impuesta únicamente por vía contractual o por cualquier disposición legal, reglamentaria o administrativa.

## **5. Debida diligencia de los corredores respecto de sus clientes <sup>51</sup>**

Aunque no está legislado en las leyes guatemaltecas los agentes y/o corredores deben conocer a sus clientes, es decir en términos normales al titular de la póliza. El primer paso para establecer un sistema de debida diligencia respecto de los clientes es elaborar políticas y procedimientos de aceptación claros, por escrito y considerando los riesgos y, entre otros conceptos, los tipos de servicios que se ofrecen en combinación con diferentes perfiles de clientes.

Estos procedimientos deben apoyarse en políticas estratégicas de la gerencia de la agencia de corretaje de seguros, inclusive políticas sobre servicios, mercados y clientes. Las políticas estratégicas de la oficina de corretaje deben determinar su exposición a riesgos tales como el riesgo de suscripción de pólizas, el riesgo para la reputación, el riesgo operacional y el riesgo jurídico.

Después de determinar las políticas estratégicas, deben establecer las políticas sobre aceptación de los clientes, teniendo en cuenta factores de riesgo como los antecedentes y la base geográfica del cliente. Entre las medidas que deben tomarse en cuenta en el proceso de debida diligencia respecto de los clientes se incluyen:

- a) Identificar al cliente y verificar su identidad empleando documentos, datos e información de una fuente independiente y fiable.

---

<sup>51</sup> Asociación Internacional de Supervisores de Seguros. Guía sobre la lucha contra el lavado de dinero y financiamiento del terrorismo 2004, documento inédito. Págs. 17-19

- b) Deben determinar si el cliente actúa en nombre propio y no de otra persona y luego tomar medidas razonables para obtener datos de identificación suficientes con el objeto de verificar la identidad de esa otra persona.
- c) Obtener información sobre el propósito y la naturaleza prevista de la relación de negocios y otros factores relevantes.
- d) Llevar a cabo un proceso continuo de debida diligencia respecto de la relación de negocios, así como un examen detallado de las operaciones realizadas durante el curso de esa relación, con el fin de asegurar que las operaciones que se están haciendo son compatibles con lo que el agente y/o corredor sabe del cliente, sus negocios y perfil de riesgos, incluso el origen de los fondos, si fuese necesario.

El alcance y la forma específica de estas medidas pueden determinarse realizando un análisis de riesgos basado en factores pertinentes, como el cliente, la relación de negocios y sus transacciones. Para categorías más altas de riesgos, es necesario realizar una debida diligencia más exhaustiva.

## **E. La prevención contra el lavado de dinero a través de la contabilidad**

### **1. Evaluación de la información contable**

El papel de la información es imprescindible para realizar el proceso de control; la información contable como parte integrante de los estados contables debe cumplir entre otros con los siguientes requisitos: veracidad, objetividad, actualidad, certeza, precisión, confiabilidad, utilidad, productividad, pertinencia, integridad, suficiencia, prudencia, accesibilidad, normalización, comparabilidad, convertibilidad, oportunidad, claridad, sistematización y racionalidad.

El lavado de dinero supone la transformación de dinero sucio, en dinero limpio, con apariencia de origen legal. Los mecanismos y el grado de sofisticación utilizado por las organizaciones delictivas son cada vez mayores. En ese sentido, la contabilidad sirve de apoyo en materias como la prevención del lavado de dinero, ya que permite mayor conocimiento de los medios utilizados para realizar el lavado.

Así como se realiza un control preventivo a través de la comunicación de operaciones por indicios, de igual forma, a través de la contabilidad se presentan sospechas que luego son utilizados en la fase de prueba en un proceso judicial. Incluye las actuaciones de registros contables de terceros como de la propia organización.

El procedimiento de lavado de dinero cuenta con la colocación a través de diversas entidades financieras o establecimientos no tradicionales, incluidas las compañías de seguros, de grandes cantidades de efectivo.

Posteriormente se trata de mezclar y desligar estos fondos de su origen primario a través de la conversión en otros medios de pago, la utilización de empresas pantalla, la venta de inmuebles, la utilización de facturas falsas.

Los indicios a través de la contabilidad de una entidad pueden presentarse en varios grupos de actividades, tales como:

- a) Escasa o nula actividad empresarial
- b) Inexistencia de contabilidad o doble contabilidad
- c) Existencia de activos sin justificación
- d) Existencia de grandes entradas de caja que no guardan relación con la actividad empresarial que justifique el volumen de dinero

- e) Existencias de cuentas de tesorería en sus registros contables y, falta de declaración del impuesto
- f) Existencia de préstamos ficticios
- g) Empleo de cuentas innominadas bancarias
- h) Utilización de pagos fraccionados de forma frecuente
- i) Alto nivel de activos no corrientes

A nivel de Capital pueden existir los siguientes indicios dudosos:

- a) Todas las acciones extendidas al portador
- b) Ampliaciones de capital social en sociedades que no presentan una actividad empresarial relevante
- c) Simulación en la venta de acciones preferentes

Las actividades anteriormente mencionadas, son utilizadas en forma recurrente por las organizaciones que realizan el lavado de dinero, por lo tanto, suponen una señal, para desplegar unas actuaciones de carácter preventivo a estas empresas y respaldar la fase de prueba en un proceso judicial frente a estas organizaciones.

Cuando la empresa involucrada se dedica al lavado de dinero, la información que esta produzca obviamente no cumplirá con los requisitos emanados de las normas contables, por ello esto puede ser útil para la detección de anomalías por parte de las autoridades al no verificarse la concordancia con la normativa vigente.

El lavador de dinero querrá mostrar en sus estados contables hechos que, con seguridad podemos afirmar que no concuerdan con la realidad de su empresa, le permitan llevar a cabo el lavado; y para ello utiliza la contabilidad creativa.

## **2. Identificación de las cuentas de mayor riesgo**

Las cuentas que utilizan los lavadores para ingresar los fondos al circuito legal son tradicionalmente, la de ventas o ingresos, además de cuentas por cobrar, inventarios, obligaciones financieras y caja. Sin embargo hay otras figuras contables utilizadas con el mismo fin:

- a) Contabilizar créditos ficticios para justificar movimientos de efectivo en el momento de su pago.
- b) Obtener créditos con bancos ras y hacer prepagos con dinero ilícito.
- d) Constituir depósitos a término en los mismos países en los cuales se obtuvo dinero ilícito y llevar el título a otros países para garantizar préstamos en los bancos, para luego no pagar las obligaciones obtenidas razón por la cual, estas entidades se ven obligadas a exigir el valor de los títulos en el exterior, sirviendo indirectamente para lavar dinero al cobrar la garantía.

## **ANEXO 2**

### **Metodología de análisis de riesgo desarrollada para la prevención del lavado de dinero y/o otros activos y financiamiento del terrorismo**

Funcionamiento de una matriz de riesgos de una aseguradora en el marco de las normas internacionales y de la Superintendencia de Bancos de Guatemala

La Superintendencia de Bancos requiere por parte de las instituciones supervisadas:

La determinación de los parámetros para cada tipo de cliente en función de las características de su perfil y en relación al nivel de riesgo en el que la Aseguradora Opera.

#### **PROPOSITOS DE UN ANALISIS DE RIESGOS**

- a) Identificar los riesgos
- b) Medir los riesgos
- c) Controlar y Mitigar los riesgos
- d) Creación de prioridades y de un plan de Acción

#### **BENEFICIOS DEL ANALISIS DE RIESGOS**

- a) Efectiva Toma de Decisiones
- b) Flexibilidad para adaptarse a riesgos en constantes cambios
- c) Proveer información clave sobre el perfil de los clientes

#### **MATRIZ DE RIESGO DE UNA ASEGURADORA**

Es un instrumento dinámico que permite identificar los riesgos de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo y evaluar la exposición de la Aseguradora a dichos riesgos

## **METODOLOGIA**

### **Identificación de Factores de Riesgo**

- a) Sectores Económicos / Industrias
- b) Geográficos
- c) Productos
- d) Servicios
- e) Clientes
- f) Eficacia de las Políticas y Procedimientos
- g) Eficacia de los Controles Internos
- h) Obtención de Información para el análisis de los factores
- i) Revisión y Evaluación de la Información
- j) Concentración Geográfica de Clientes
- k) Concentración por Giro de Negocio
- l) Concentración de Clientes por Producto
- m) Volumen de Transacciones en Efectivo
- n) Validación y Revisión de la Información
- o) Distribución de Productos y Clientes por Ramo de Seguro
- p) Revisión y Cumplimiento de Regulaciones Locales
- q) Internacionales
- r) Monitoreo y Alertas
- s) Políticas y Procedimientos en la Materia
- t) Programas de Capacitación al Personal

## **ASIGNACION DE NIVELES DE RIESGO Y CRITICIDAD A CADA FACTOR DE RIESGO**

Evaluación de los factores de Riesgo:

- a) Calcular niveles de exposición y distribución del Riesgo
- b) Calcular el riesgo de exposición para cada factor
- c) Distribuir la exposición de Riesgo en Alto, Medio y Bajo

## **MATRIZ DE RIESGO CLIENTES**

En esta evaluación deben considerarse los siguientes factores:

- a) Actividad y/o Giro del Negocio
- b) Ubicación Geográfica
- c) Tipo de Cliente
- d) Productos / Servicio que Utiliza
- e) Montos de Prima

## **RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACION DE PERFILES DE RIESGO**

- a) Segmentación de la cartera de clientes en función del riesgo asegurado
- b) Definición de Alertas basadas en el perfil de riesgos
- c) Adecuación de los requerimientos de información, los controles y monitoreo
- d) Definición e implementación de políticas de Gestión de Riesgo