

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**



**ANÁLISIS DEL RIESGO OPERATIVO EN VENTA DE SALVAMENTOS DE UNA  
EMPRESA ASEGURADORA, COMO PARTE DEL PROCESO DE PREVENCIÓN Y  
COMBATE DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS, SEGÚN DECRETO 67-  
2001 Y SU REGLAMENTO**

**LIC. EDGAR GEOVANNI COTZAJAY LÓPEZ**

**GUATEMALA, SEPTIEMBRE 2020**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**



**ANÁLISIS DEL RIESGO OPERATIVO EN VENTA DE SALVAMENTOS DE UNA  
EMPRESA ASEGURADORA, COMO PARTE DEL PROCESO DE PREVENCIÓN Y  
COMBATE DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS, SEGÚN DECRETO 67-  
2001 Y SU REGLAMENTO**

Informe final del trabajo profesional de graduación para la obtención del Grado de Maestro en Artes, con base en el "Instructivo para elaborar el Trabajo Profesional de Graduación para Optar al Grado Académico de Maestro en Artes", aprobado por Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SEPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, sub incisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018.

**Docente del curso**

**MSc. Karen Marleni Ortiz López**

**Autor**

**LIC. Edgar Geovanni Cotzajay López**

**GUATEMALA, SEPTIEMBRE DE 2020**

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
HONORABLE JUNTA DIRECTIVA

Decano: Lic. Luis Antonio Suárez Roldán  
Secretario: Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales  
Vocal Primero: Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez  
Vocal Segundo: Msc. Byron Giovani Mejía Victorio  
Vocal Tercero: Vacante  
Vocal Cuarto: BR.CC.LL. Silvia María Oviedo Zacarías  
Vocal Quinto: P.C. Omar Oswaldo García Matzuy

TERNA EVALUADORA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN DE  
LA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN  
SEGÚN EL ACTA CORRESPONDIENTE

Coordinador: Dr. Sergio Raúl Mollinedo Ramírez  
Evaluador: MSc. Patricia del Carmen Vásquez Rodríguez  
Evaluador: MSc. Luis Fernando Monterroso



## ACTA No. MAF-H-010-2020

De acuerdo al estado de emergencia nacional decretado por el Gobierno de la República de Guatemala y a las resoluciones del Consejo Superior Universitario, que obligaron a la suspensión de actividades académicas y administrativas presenciales en el campus central de la Universidad, ante tal situación la Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, debió incorporar tecnología virtual para atender la demanda de necesidades del sector estudiantil, en esta oportunidad nos reunimos de forma virtual los infrascritos miembros del Jurado Examinador, el 27 de Septiembre de 2020, a las 12:00 horas para practicar la PRESENTACIÓN DEL TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN del Licenciado Edgar Geovanni Cotzajay López, carné No. 200315098, estudiante de la Maestría en Administración Financiera de la Escuela de Estudios de Postgrado, como requisito para optar al grado de Maestro en Artes. El examen se realizó de acuerdo con el Instructivo para Elaborar el Trabajo Profesional de Graduación para optar al grado académico de Maestro en Artes, aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SÉPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado -SEP- de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018.

Cada examinador evaluó de manera oral los elementos técnico-formales y de contenido científico profesional del informe final presentado por el sustentante, denominado ANALISIS DEL RIESGO OPERATIVO EN VENTA DE SALVAMENTOS DE UNA EMPRESA ASEGURADORA, COMO PARTE DEL PROCESO DE PREVENCIÓN Y COMBATE DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS, SEGÚN DECRETO 67-2001 Y SU REGLAMENTO., 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 70 puntos, obtenida de las calificaciones asignadas por cada integrante del jurado examinador. El Tribunal hace las siguientes recomendaciones: Que el sustentante incorpore las enmiendas sugeridas por la Terna Evaluadora dentro de los 5 días hábiles comprendidos del 28 de Septiembre al 2 de Octubre 2020.

En fe de lo cual firmamos la presente acta en la Ciudad de Guatemala, a los 27 días del mes de Septiembre del año dos mil veinte.

Dr. Sergio Raúl Mollinedo Ramírez  
Coordinador

MSc. Patricia del Carmen Vásquez Rodríguez  
Evaluador

MSc. Luis Fernando Monterroso Santos  
Evaluador

Lic. Edgar Geovanni Cotzajay López  
Postulante



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

## **ADENDUM**

El infrascrito Coordinador de la Terna Evaluadora CERTIFICA que el estudiante Edgar Geovanni Cotzajay López, incorporó los cambios y enmiendas sugeridas por cada miembro de la terna evaluadora.

Guatemala, 5 de Octubre de 2020.

(f)   
Ph. D. Sergio Raúl Mollinedo Ramírez  
Coordinador de la Terna Evaluadora

## **AGRADECIMIENTOS**

- A DIOS:** Padre todopoderoso, mi amigo fiel, por tu misericordia y gran amor. Gracias Por iluminar mi vida y darme la bendición de haber culminado una etapa muy importante en la vida y desde ya gracias por todas las bendiciones tanto profesional como personalmente.
- A MIS PADRES:** Por todo el apoyo con amor y comprensión. Porque desde la niñez han estado conmigo, cuando más los he necesitado, su ayuda me han brindado y con lo cual son un modelo de padres inigualable.
- A MI ESPOSA:** Gracias por tu apoyo, comprensión, y por hacer que parte de mi carrera haya sido tan especial porque tú estuviste a mi lado y sobre todo porque poco a poco vamos cumpliendo nuestras metas y propósitos juntos. Te amo.
- A MIS HIJOS:** Agradecimiento especial por su amor y comprensión en este tiempo sacrificado para proporcionarles un futuro mejor
- A LA ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO:** Por la oportunidad de brindarme una formación de alta calidad y así dar un mejor servicio a mi país.
- A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA:** Tres veces centenaria y querida Universidad de San Carlos de Guatemala, por acogerme en sus aulas y formarme como un profesional al servicio de mi país, Guatemala.

# CONTENIDO

RESUMEN.....	i
INTRODUCCIÓN.....	iv
1. ANTECEDENTES .....	1
1.1 El lavado de dinero en una entidad aseguradora .....	1
1.2 El riesgo operativo en venta de salvamentos de una entidad aseguradora.....	3
2. MARCO TEÓRICO .....	7
2.1 Siniestralidad .....	7
2.1.1 Aviso de siniestro.....	7
2.1.2 Agente de seguros .....	8
2.2 Beneficiario .....	8
2.2.1 Delito de lavado de dinero y otros activos .....	8
2.2.2 Salvamento.....	9
2.3 Inventario de salvamentos.....	10
2.3.1 Gasto de salvamento.....	10
2.4 Superintendencia de Bancos.....	10
2.4.1 Intendencia de Verificación Especial –IVE- .....	10
2.4.1.1 Funciones de Intendencia de Verificación Especial.....	11

2.4.1.2	Listas ONU .....	12
2.4.2	Personas expuestas políticamente .....	12
2.4.3	Estrategia de lavado de dinero denominada – pitufos o pitufo-.....	12
2.5	Auditoria externa .....	13
2.6	Ajustadores independientes de seguros.....	13
2.7	Principales aspectos legales a considerar .....	14
2.7.1	Constitución Política de la República de Guatemala .....	14
2.7.2	Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos .....	14
2.7.3	Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos .....	14
2.7.4	Ley de la Actividad Aseguradora .....	15
2.7.5	Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.....	16
2.8	Reglamento para la administración integral de riesgos de aseguradoras y reaseguradoras .....	16
3.	<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>18</b>
3.1	Definición del problema .....	18
3.2	Delimitación del problema .....	18
3.3	Objetivos .....	19
3.3.1	Objetivo general.....	19
3.3.2	Objetivos específicos .....	19
3.4	Método científico .....	20

<b>3.5</b>	<b>Técnicas de trabajo aplicadas .....</b>	<b>20</b>
<b>3.5.1</b>	<b>Técnicas documentales aplicadas .....</b>	<b>20</b>
<b>3.5.2</b>	<b>Técnicas de campo aplicadas al trabajo profesional .....</b>	<b>21</b>
<b>4.</b>	<b>ANÁLISIS DEL RIESGO OPERATIVO EN VENTA DE SALVAMENTOS DE UNA EMPRESA ASEGURADORA, COMO PARTE DEL PROCESO DE PREVENCIÓN Y COMBATE DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS, SEGÚN DECRETO 67-2001 Y SU REGLAMENTO .....</b>	<b>22</b>
<b>4.1</b>	<b>Generalidades del sector asegurador .....</b>	<b>22</b>
<b>4.2</b>	<b>Posición competitiva .....</b>	<b>25</b>
<b>4.2.1</b>	<b>Análisis cuantitativo de los indicadores contables y financieros .....</b>	<b>26</b>
<b>4.2.2</b>	<b>Análisis del mercado asegurador y su impacto en riesgos .....</b>	<b>30</b>
<b>4.3</b>	<b>Procedimiento básico para la adjudicación en venta de salvamentos. ....</b>	<b>33</b>
<b>4.4</b>	<b>Estado de resultados de Seguros, S.A. ....</b>	<b>36</b>
<b>4.5</b>	<b>Salvamentos en entidades aseguradoras de Guatemala .....</b>	<b>37</b>
<b>4.6</b>	<b>Desarrollo del trabajo de campo análisis del riesgo operativo .....</b>	<b>38</b>
<b>4.6.1</b>	<b>Categorías del riesgo para salvamentos en seguros .....</b>	<b>38</b>
	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>53</b>
	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>57</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>60</b>
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>64</b>
	<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>80</b>

**ÍNDICE DE GRÁFICAS.....81**

**ÍNDICE DE ANEXOS .....82**

**ÍNDICE DE FIGURAS .....83**

## RESUMEN

En Guatemala, el sector asegurador ha tenido un crecimiento en el mercado financiero y en lo que se refiere a garantizar el resguardo del patrimonio de las personas tanto individuales como jurídicas, juega un papel sumamente importante por lo que en este trabajo se podrá dar soporte a lo relevante en tener buenos controles internos para evitar a toda costa ser utilizado como medio en el tema del lavado de dinero.

De igual manera la sociedad guatemalteca se encuentra en crecimiento y eso la coloca como un atractivo para el mercado asegurador, en la colocación de las primas con relación a la protección del patrimonio de los asegurados, es necesario considerar a nivel interno un control operativo para el tema de salvamentos, por ser vulnerable según lo investigado al tema de lavado de dinero, y esto va relacionado a la prevención del delito desde los mismos asegurados o de un tercero que busca beneficiarse a través de la adquisición de un activo, que resulto como perdida en un siniestro reportado a la aseguradora, por lo que es imprescindible tener los mecanismos necesarios en materia de prevención al realizar operaciones en efectivo y crear certeza en la información que fluye para las entidades aseguradoras en Guatemala.

Con la creación de un departamento de cumplimiento en la entidad aseguradora de acuerdo a la normativa vigente en Guatemala según la base legal contenida en los artículos 19 y 28 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto No. 67-2001, tercer párrafo del artículo 15 de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, contenido en el Decreto No. 58-2005 ambos Decretos del Congreso de la República de Guatemala; y artículo 6 del Reglamento de la Ley Para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, contenido en Acuerdo Gubernativo No. 86-2006 del Presidente de la República, esto como medio de control en la colocación de los seguros es un elemento fundamental y hoy día, sabiendo que se cuenta con el riesgo y que la aseguradora por los diversos ramos que trabaja, debe tomar en cuenta muy en serio este tema ya que esto implica que toda la compañía debe estar involucrada, todo el elemento que se tenga involucrado en la verificación debe estar siendo constantemente monitoreado, para que se pueda contar con la fidelidad en las operaciones.

Al desarrollar el presente trabajo profesional con la utilización del método científico y con ello las metodologías cuantitativas y cualitativas, que permitan alcanzar los distintos objetivos planteados, teniendo como objetivo principal el determinar y prevenir el riesgo operativo en venta de salvamentos de una empresa Aseguradora, como parte del proceso de prevención y combate del lavado de dinero u otros activos, según Decreto 67-2001 y su reglamento.

De acuerdo a los criterios evaluados en el desarrollo del presente trabajo se presentan las principales conclusiones y recomendaciones que permitan crear un valor agregado al conocimiento del mercado asegurador y prevenir los riesgos en las operaciones por el manejo de salvamentos y como se indicaba anteriormente el negocio de seguros va en constante crecimiento, según lo muestran las cifras publicadas por la Superintendencia de Bancos de manera trimestral, esto implica que las entidades aseguradoras, deben tener información actualizada en materia de presentación de resultados y permite observar que al mes de marzo 2020, un 92% de los resultados retenidos, esto implica que el riesgo en el tema de lavado de dinero u otros activos, este sector no escapa a este tema, por lo que al referirse a salvamentos y recuperaciones, se ha considerado importante indicar que tiene un impacto en los estados de resultados de las compañías de seguros.

Dentro del entorno financiero en Guatemala este mercado asegurador debe contar con los mejores controles por la magnitud del negocio que representan las cifras, ya que para el mes de marzo tienen acumulado un total de 132 millones de quetzales, en sus resultados distribuidos de la siguiente manera 92% en retención y un 8% cedido a los reaseguradores, lo cual indica que es la parte donde ellos participan en los salvamentos.

Las categorías para la medición de los riesgos en los salvamentos de una aseguradora está determinados de manera tal, que reflejan el impacto en 25% del mercado cubierto y con lo que la matriz de riesgos incluida con un total de 880 clientes de la muestra obtenida se pudo determinar que al no contar con los controles adecuados para la negociación de los salvamentos, es vulnerable el sector asegurador si en los procesos internos a nivel financiero pueden repercutir en el patrimonio de las personas o empresas

aseguradas ya que han de tomar importante incidencia en los procesos internos y que de manera adecuada.

## INTRODUCCIÓN

El riesgo del lavado de dinero y otros activos actualmente se encuentra en todo el entorno económico y para ello la cobertura del patrimonio de las personas y empresas están íntimamente relacionadas con la Superintendencia de Bancos, y esto coadyuva a la prevención en Guatemala con el fin de promover la estabilidad y confianza en el sistema financiero supervisado, es importante indicar que esta verificación se ejecuta a través de la Intendencia de Verificación Especial (IVE), realizando un monitoreo en las aseguradoras de cada una de las transacciones que se consideren sospechosas e inusuales.

En este sentido el presente trabajo versa sobre el siguiente problema: “Análisis del riesgo operativo en venta de salvamentos de una empresa Aseguradora, como parte del proceso de prevención y combate del lavado de dinero u otros activos, según Decreto 67-2001 y su reglamento”.

Para lo cual en relación al tema abordado en este trabajo y de acuerdo a los procesos observados en la venta de salvamentos de las entidades aseguradoras es importante tener controles que permitan mitigar los mecanismos utilizados por las personas dedicados a realizar el delito de lavado de dinero u otros activos y financiamiento al terrorismo, por lo que optan de algún modo en la utilización del sistema financiero como medio estratégico para realizarlo, por lo que es importante indicar que si las entidades no tienen buenos controles serán blanco fácil y colocaran en un marco de riesgo a las aseguradoras cuando se susciten siniestros y al no ser detectados estos movimientos se pone en riesgo a diversas entidades ajenas a la supervisión financiera como lo son los predios donde se depositan los activos, considerados por las entidades aseguradoras como “salvamento”, para luego ser subastados (vendidos), a los participantes.

Los objetivos generales y específicos están enfocados en determinar y prevenir el riesgo operativo en venta de salvamento de una empresa aseguradora, así como para determinar y establecer un análisis financiero en la venta de salvamentos como parte de las recuperaciones que representa para las compañías aseguradoras.

Este trabajo ha sido desarrollado para contribuir al desarrollo y aportar conocimiento en relación a la recopilación de información y se pretende medir de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren los temas de lavado de dinero en una entidad aseguradora, e indicar la relación que existe a manera de brindar un aporte en la minimización de este riesgo para las entidades financiera objeto de estudio.

Se distribuirá en cuatro capítulos. El capítulo uno contiene los antecedentes que establecen el origen del trabajo realizado, exponen el marco referencial teórico y empírico de la investigación relacionada con el análisis del riesgo operativo en venta de salvamentos de una empresa aseguradora, como parte del proceso de prevención y combate del lavado de dinero u otros activos, según decreto 67-2001 y su reglamento.

El capítulo dos describe el marco teórico el cual contiene la exposición y análisis de las teorías y enfoques teóricos - conceptuales utilizados para fundamentar el trabajo realizado y con esto ampliar los términos utilizados en revisión de la literatura existente que respalde el desarrollo de este trabajo.

El capítulo tres menciona la metodología para el desarrollo del presente trabajo donde se utilizarán metodologías cuantitativas y cualitativas, que permitan dar respuesta a los distintos objetivos planteados.

El capítulo cuatro presenta el desarrollo del trabajo realizado para alcanzar un análisis del riesgo operativo en venta de salvamentos de una empresa aseguradora, y de esa manera dar respuesta a la problemática planteada en el desarrollo de este trabajo.

Para cierre del trabajo se presentan conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos en materia relativa a la prevención de los delitos de lavado de dinero u otros activos y financiamiento al terrorismo de acuerdo al trabajo realizado.

## **1. ANTECEDENTES**

Los antecedentes establecen el origen del trabajo realizado, exponen el marco referencial teórico y empírico del trabajo relacionado con el análisis del riesgo operativo en venta de salvamentos de una empresa aseguradora, como parte del proceso de prevención y combate del lavado de dinero u otros activos, según decreto 67-2001 y su reglamento.

### **1.1 El lavado de dinero en una entidad aseguradora**

El lavado de dinero u otros activos afecta de manera económica, política y social a un país, como resultado se obtienen graves consecuencias, como lo son las bajas calificaciones de riesgo que otorgan entidades como Fitch Ratings una de las principales calificadoras a nivel mundial, y esa calificación influye significativamente sobre un área poco controlada para la libre negociación de activos y valores a nivel nacional e internacional.

Cabe resaltar como lo menciona Ramos (2017), en su trabajo de investigación de maestro penal, hace mención que en la actividad de los seguros el tema de prevención del lavado de dinero u otros activos está a cargo de la Superintendencia de Bancos, como mandato constitucional (Art. 133), esta institución ejerce vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y demás que la ley disponga, en Guatemala la normativa legal es el decreto 67-2001.

En el año 2001 Guatemala no contaba con marcos legales adecuados para la prevención, detección y represión del delito de lavado de dinero u otros activos, por lo que paso a formar parte de la “lista negra”, de las publicaciones que realiza el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI).

Asimismo, Rodríguez (2005) indica que para garantizar una mayor cobertura en la prevención de lavado de dinero y otros activos en el sector financiero del cual forma parte la entidad aseguradora, y en general toda empresa que negocie participaciones o bienes debe estar sujeto a la vigilancia, para evitar que surjan movimientos sospechosos y sean penados legalmente.

Del Pilar (2002) Los indicios o circunstancias “son otros tantos testigos mudos, que parece haber colocado la Providencia, para hacer resaltar la luz de la sombra en que el criminal se ha esforzado en ocultar el hecho principal, como un fanal que alumbra el entendimiento del juez y le dirige hacia los seguros vestigios que basta seguir para llegar a la verdad”, cuando habla acerca de lo versátil que resulta utilizar el camino del mercado asegurador para relacionar movimientos con aparente legalidad, pero que si son descubiertos a tiempo resulta provechoso el combate a este flagelo.

Rodríguez (2010) en su trabajo profesional a nivel tesis, de la deficiencia para la prevención y combate de los delitos contemplados en la ley contra el lavado de dinero u otros activos, menciona aspectos relevantes a considerar; “El dinero ilícito, se lava o se blanquea en su mayor parte en los paraísos fiscales en los cuales se estima que hay depositados cinco billones de dólares y funciona un millón de sociedades amparadas en el anonimato. "El primer antecedente en la creación de centros fuera de plaza es el de "Las Bermudas" donde ya a principios de siglo se instalaron bancos y compañías de seguros. Se estima que a fines del año 2004 había cinco mil bancos off shore en unas sesenta jurisdicciones, con activos estimados en diez billones en los paraísos se pueden fundar empresas que no están obligadas a publicar sus datos ni su lista de directores y accionistas para depositar dinero en los bancos establecidos. Muchos de los grandes bancos internacionales tienen sucursales en algún paraíso fiscal y operan en el ocultamiento de dinero”.

Por su parte Moran (2006) realizó un estudio de postgrado en donde especificaba que en el mercado mexicano de igual manera se cuenta con la legislación necesaria para el combate y la prevención del delito de lavado de dinero, ya que la vigilancia llega hasta el nivel de la inclusión de la investigación del bróker, quienes conforman parte importante en el negocio de los seguros.

Según Triay (2016) Guatemala indica que la clave del lavado de dinero para el mercado asegurador es el uso de efectivo, relacionado con actividades ilegales del narcotráfico, por ello en el mundo de los seguros cuando se realiza la colocación del seguro, debe implementarse la política conozca a su cliente, y de acuerdo a la Intendencia de

Verificación Especial (IVE), para evitar riesgos de otorgar una póliza de seguro a un cliente se han diseñado mecanismos para el cuestionamiento al cliente y de esa manera minimizar el riesgo.

Según un estudio realizado por Escalona (2015), en España acerca del fraude en los seguros es un tema que se encuentra arraigado a la sociedad derivado a las crisis que se presenta, lo cual ocasiona que se agudice el ingenio de la persona para cometer un acto ilícito de manera premeditada, cuando en el mercado de los seguros se habla de esto se encuentra ante un entorno vulnerable ante los controles para combatir el problema del lavado de dinero u otros activos y del actuar de la persona concedora del mercado y la legislación aplicable a los seguros por lo que se debe estar alerta en todo momento.

## **1.2 El riesgo operativo en venta de salvamentos de una entidad aseguradora**

Al vivir en una sociedad en donde las personas tienden a justificar cada una de las situaciones que se le presentan, en el tema de los seguros los salvamentos del cual se argumentará en este trabajo, es una de las maneras en que el mismo asegurado pretende recuperar una parte de las primas pagadas o un tercero que busca beneficiarse con la perdida resultante de un asegurado, sin embargo en relación directa con el tema del lavado de dinero, está la puerta abierta a que se realicen transacciones en efectivo y que se ponga en marcha el tema del blanqueado de dinero.

La creación de un departamento de cumplimiento en la entidad aseguradora como medio de control previo a la colocación de los seguros es un elemento fundamental y hoy día, sabiendo que se cuenta con el riesgo y que la aseguradora por los diversos ramos que trabaja, debe tomar en cuenta muy en serio este tema ya que esto implica que toda la compañía debe estar involucrada, todo el elemento que se tenga involucrado en la verificación debe estar siendo constantemente monitoreado, para que se pueda contar con la fidelidad en las operaciones.

El impacto que sobresale en este aspecto es el combate al lavado de dinero y unido a esto el impacto económico que pueda tener la entidad aseguradora en tema de multas y

prisión de los implicados, de igual manera en relación a esta situación pone en riesgo el crecimiento de la captación de primas de los asegurados, porque se crea la desconfianza tanto interna como externa, y cuando se está tocando un tema tan delicado como este, todo queda vulnerable y lo peor en un evento como esto de lo que muchas compañías les es difícil recuperarse es el impacto del nombre en el mercado, porque de resultar bastante serio conlleva la quiebra del negocio.

El negocio del seguro lleva años expandiéndose, creando nuevos productos y universalizando su contratación, y de la mano con este crecimiento en forma paralela la posibilidad de defraudar a las aseguradoras, una de las situaciones que se observan en esta tipología es cuando las crisis económicas en los países tienden a crecer y es de esta manera en donde más alertas hay que poner, ya que la situación económica es muy sensible en donde la estafa y el fraude tienden a crecer.

Uno de los eventos considerables para este trabajo es la toma de decisiones en el control del lavado de dinero u otros activos, en los salvamentos que colocan a la disposición de terceros las aseguradoras, y al tener un ambiente económico demasiado sensible y con una crisis alta, las personas que se dedican a lavar dinero ven bastante rentable en el manejo de efectivo y así tener las puertas abiertas al mercado financiero legal, para colocar dinero sucio, siendo este preciso momento en donde las alertas deben estar activadas al cien por ciento, claro ejemplo de esto es la compra de artículos en efectivo y sumas de montos no tan considerablemente altos, pero sí de manera continua, es donde fluye el dinero de procedencia sospechosa.

Por su parte en la área de Normativa de Seguros de la Superintendencia de Bancos, Recinos (2017), indica que en las entidades aseguradoras en Guatemala debe de existir un gobierno corporativo, conocedor del negocio de seguros y experto en temas actuariales, contables y todo aspecto legal, sin olvidar que desde el año 1994 en el caso de la supervisión del mercado asegurador, la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS), ha emitido principios, estándares y documentos relacionados con el gobierno para el ente asegurador.

Para el tema del control del lavado de dinero se cuenta con principios básicos que deben de cumplirse, son el pilar elemental para combatir este flagelo en las entidades aseguradoras y que obliga a la creación de un gobierno corporativo con el fin de proporcionar una gestión sólida, y prudente que incentive el cuidado de los negocios del asegurador.

Este tema es enmarcado de suma importancia por los expertos tanto guatemaltecos como extranjeros, ya que la normativa no está estructurada como una institución bancaria o financiera, y eso es precisamente lo que resaltaba Girón, H. (2015) en la presentación de información que requería la IVE en Guatemala, para el cumplimiento del control de clientes (perfil del cliente), debía ser una menor cantidad de formularios, sin embargo hasta hoy día esta discusión sigue en pie, ya que la diversidad de productos que se ofrecen a las personas ha ido evolucionando y con ello, como lo indicaba el autor español, en el párrafo anterior el tema del delito de falsedad y posibles fraudes como contribución al lavado de dinero están con las puertas abiertas.

El tema de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo en la región, ha sido discutido en el sector financiero bajo la perspectiva de dar a conocer la importancia en la prevención, sin embargo es prudente tomar en cuenta todas las medidas en materia de control operativo en los posibles fraudes y problemas económicos - sociales que se puedan suscitar, el sector con mayor riesgo es el de automóvil, en comparación a los otros productos comercializados de los distintos ramos de seguros según Ley de la actividad Aseguradora en Guatemala, (Decreto 25-2010).

El crecimiento poblacional en Guatemala, juntamente con el poder adquisitivo permite tener un espacio bastante amplio para que el mercado asegurador pueda seguir creciendo y tomando en cuenta todas las alertas posibles para evitar el lavado de dinero u otros activos en la venta de salvamentos que ponen a disposición las aseguradoras.

Por su parte Ibáñez (s.f.), en su trabajo de Salvamento y Recuperación; una alternativa al siniestro, explica abiertamente acerca de los diversos tipos de salvamentos y la frecuencia en que se pueden presentar, siendo uno de los principales factores a resaltar

en este trabajo profesional, para evitar el lavado de dinero u otros activos como una de las estrategias que pueda presentarse en dicha actividad aseguradora.

## **2. MARCO TEÓRICO**

El Marco teórico contiene la exposición y análisis de las teorías y enfoques teóricos y conceptuales utilizados para fundamentar el trabajo profesional relacionado con análisis del riesgo operativo en venta de salvamentos de una empresa aseguradora, como parte del proceso de prevención y combate del lavado de dinero u otros activos, según decreto 67-2001 y su reglamento, para ampliar los términos utilizados se efectuó revisión de la literatura existente que respalde el desarrollo de este trabajo, por lo que se estableció la estructura siguiente:

### **2.1 Siniestralidad**

En el trabajo realizado por Hernández (2005), donde indica que es el remanente del total de primas netas, una vez deducidos los gastos por obligaciones contractuales en que incurrió la aseguradora. También representa el índice de siniestralidad, restado de la unidad para otorgar mayor puntaje a la entidad con menores siniestros.

#### **2.1.1 Aviso de siniestro**

Según lo comenta Seguros Mapfre (2015) en su página esto corresponde a la declaración del tomador del seguro, asegurado o beneficiario al asegurador del acaecimiento del siniestro, por haberse producido el hecho cuyo riesgo es objeto de cobertura en la póliza, dando toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del hecho, dentro del lapso aceptable pactado en la póliza de seguro.

##### **2.1.1.1 Ajuste de siniestros**

El ajuste de los siniestros podrá ser efectuado directamente por las aseguradoras o reaseguradoras, o encomendarlas a un ajustador independiente, quien deberá estar registrado en la Superintendencia de Bancos y deberá cumplir con los requisitos que para el efecto establezca el reglamento que emita la Junta Monetaria, a propuesta de la Superintendencia de Bancos. Artículo 91 del Decreto número 25-2010 Ley de la Actividad Aseguradora emitida por el congreso de la república de Guatemala.

### **2.1.1.2 Cesión de siniestros**

Como lo menciona Hernández (2005), al cumplirse el riesgo previsto en la póliza de seguros, el asegurador deberá dar aviso inmediato al reasegurador, a raíz de esta situación se efectúan los registros contables que comprenden:

- a) La creación de reserva por obligaciones contractuales
- b) La parte del siniestro a recuperar
- c) El pago y/o liquidación del siniestro
- d) El registro y liquidación de salvamentos

### **2.1.2 Agente de seguros**

Lo indicado por Seguros Mapfre (2015), es la persona que está vinculada a una compañía de seguros mediante un contrato de agencia y cuya labor /actividad es la mediación o producción de seguros. Entre sus obligaciones principales destacan: asesorar en caso de siniestro, informar al asegurado de las condiciones de las pólizas.

## **2.2 Beneficiario**

Como lo menciona Seguros Mapfre (2015), es la persona física o moral designada por el asegurado para recibir los beneficios derivados de la póliza de seguros en caso de que se presente la pérdida o daño. Puede ser en determinado momento el mismo contratante de la póliza, como es el caso de los seguros de daños.

### **2.2.1 Delito de lavado de dinero y otros activos**

El lavado de dinero es el conjunto de operaciones realizadas por una persona individual o jurídica con el objetivo de ocultar o disfrazar el origen ilícito de bienes o recursos que provienen de actividades delictivas. Se lleva a cabo mediante la realización de varias operaciones encaminadas a encubrir cualquier rastro de origen delictivo de los recursos.

En ese sentido, el artículo 2 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto 67-2001 establece que, se comete el delito de lavado de dinero u otros activos quien, por sí, o por interpósita persona:

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

### **2.2.2 Salvamento**

Como lo indica Seguros Mapfre (2015), se le denomina así al hecho, tanto de procurar evitación de los daños durante el siniestro, como los de los objetos, después de ocurrido, que haya resultado indemnes.

Según Ibáñez, J. (s.f.), una de las maneras prácticas para ejecutar el salvamento o recuperación en un momento de siniestro es el siguiente, debe tomar en cuenta que para cada tipo de seguro se actúa de distinta manera, en nuestro caso para el ramo de automóvil, debe reportarlo inmediatamente a la aseguradora, de resultar como pérdida total el vehículo será trasladado a el predio de chatarra, donde pernoctará hasta que sea vendido a personas ajenas a la aseguradora para que no exista conflicto de intereses, ni ventaja económica.

## **2.3 Inventario de salvamentos**

Lo expone Hernández (2010), indicando que un inventario de salvamentos se refiere a los bienes adquiridos por la aseguradora en calidad de salvamentos, de siniestros pagados como pérdidas totales del ramo de daños.

En caso de liquidación de una pérdida por un siniestro pagado, el salvamento o cualquier recuperación pasan a ser propiedad de la Aseguradora. Se reconoce el activo cuando se recibe la cesión de derechos del bien.

### **2.3.1 Gasto de salvamento**

En el seguro de transporte se entenderán incluidos los gastos necesarios para el salvamento de los objetos asegurados. Decreto del Congreso de Guatemala No. 2-70 denominado Código de Comercio según el artículo 954.

## **2.4 Superintendencia de Bancos**

Organizada conforme a la ley, es el órgano que ejercerá la vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga. (Constitución Política de la República de Guatemala, artículo 133, tercer párrafo).

### **2.4.1 Intendencia de Verificación Especial –IVE-**

La Intendencia de Verificación Especial (IVE), es un órgano de naturaleza administrativa, encargada de velar por el objeto y cumplimiento de las leyes Contra el Lavado de Dinero y para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo; y con funciones de una Unidad de Inteligencia Financiera (UIF) de conformidad con los estándares y tratados internacionales en la materia.

Trabaja internamente como una dependencia de la Superintendencia de Bancos.

### **2.4.1.1 Funciones de Intendencia de Verificación Especial**

De conformidad con el artículo 33 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos Decreto 67-2001 y artículo 20 de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo Decreto 58-2001, son funciones de la IVE, las siguientes:

- Requerir y/o recibir de las personas obligadas toda la información relacionada con las transacciones financieras, comerciales o de negocios que puedan tener vinculación con el delito de lavado de dinero u otros activos.
- Analizar la información obtenida a fin de confirmar la existencia de transacciones sospechosas, así como operaciones o patrones de lavado de dinero u otros activos.
- Elaborar y mantener los registros y estadísticas necesarias para el desarrollo de sus funciones.
- Intercambiar con entidades homólogas de otros países información para el análisis de casos relacionados con el lavado de dinero u otros activos, previa suscripción con dichas entidades de memoranda de entendimiento u otros acuerdos de cooperación.
- En caso de indicio de la comisión de un delito presentar la denuncia correspondiente ante las autoridades competentes, señalar y aportar los medios probatorios que sean de su conocimiento u obren en su poder.
- Proveer al Ministerio Público cualquier asistencia requerida en el análisis de información que posea la misma, y coadyuvar con la investigación de los actos y delitos relacionados con el delito de lavado de dinero u otros activos.
- Imponer a las personas obligadas las multas administrativas en dinero que corresponda por las omisiones en el cumplimiento de las obligaciones que les impone esta ley.

### **2.4.1.2 Listas ONU**

Según Superintendencia de Bancos de Guatemala (2019). La Lista consolidada incluye todas las personas y entidades sujetas a sanciones impuestas por el Consejo de Seguridad. La incorporación de todos los nombres a una Lista consolidada tiene por objeto facilitar la aplicación de las medidas, y no implica que todos los nombres figuren en la lista con arreglo a un solo régimen, ni que se utilicen los mismos criterios para incluir en la lista determinados nombres. En cada caso en que el Consejo de Seguridad ha decidido imponer sanciones en respuesta a una amenaza, un Comité del Consejo de Seguridad se encarga de gestionar el régimen de sanciones. Así pues, cada comité de sanciones establecido por el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas publica los nombres de las personas y entidades incluidas en la lista en relación con dicho comité, así como información sobre las medidas concretas que se aplican a cada uno de los nombres que constan en la lista.

### **2.4.2 Personas expuestas políticamente**

Son los individuos que desempeñan o han desempeñado funciones públicas destacadas, por ejemplo, jefes de Estado, políticos de alta jerarquía, funcionarios gubernamentales, judiciales o militares de alta jerarquía, altos ejecutivos de empresas estatales, funcionarios importantes de partidos políticos definición tomada de las 40 Recomendaciones del GAFI.

### **2.4.3 Estrategia de lavado de dinero denominada – pitufos o pitufeo-**

Según Superintendencia de Bancos de Guatemala (2019). La lista consolidada incluye todas las personas y entidades sujetas a sanciones impuestas por el consejo de seguridad. La incorporación de todos los nombres a una lista consolidada tiene por objeto facilitar la aplicación de las medidas, y no implica que todos los nombres figuren en la lista con arreglo a un solo régimen, ni que se utilicen los mismos criterios para incluir en la lista determinados nombres. En cada caso en que el consejo de seguridad ha decidido imponer sanciones en respuesta a una amenaza, un comité del consejo de seguridad se encarga de gestionar el régimen de sanciones. Así pues, cada comité de sanciones

establecido por el consejo de seguridad de las Naciones Unidas publica los nombres de las personas y entidades incluidas en la lista en relación con dicho comité, así como información sobre las medidas concretas que se aplican a cada uno de los nombres que constan en la lista.

## **2.5 Auditoria externa**

La función en relación al tema de lavado de dinero es establecer las medidas a implementar para subsanar las deficiencias en el control interno, en relación con el control y manejo de salvamentos, por lo que los trabajos de auditoría externa deben cumplir lo regulado para dar cumplimiento a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, por lo que deberán cubrir las materias siguientes:

Para garantizar el cumplimiento en aseguradoras y afianzadoras, con la verificación en materia de seguridad y confiabilidad de los procesos electrónicos de información, en las áreas de contabilidad, suscripción, siniestros, reaseguro. Conforme a los Requisitos que Deben Incorporarse en la Contratación y Alcance de las Auditorías Externas de las Empresas Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos, Acta No. 007-2007 de la Superintendencia de Bancos.

## **2.6 Ajustadores independientes de seguros**

Es la persona individual o jurídica que, a solicitud de las aseguradoras o reaseguradoras, examinan e investigan las causas de un siniestro, para lo cual evalúan y califican la aplicabilidad de las condiciones de la póliza y recomiendan al contratante del seguro sobre la secuencia que se da al surgir un reclamo.

## **2.7 Principales aspectos legales a considerar**

### **2.7.1 Constitución Política de la República de Guatemala**

La Constitución Política de la República de Guatemala es la ley suprema de la República de Guatemala, en la cual debe regirse todo el Estado y sus demás leyes.

El 31 de mayo de 1985 Guatemala, fue creada por una Asamblea Nacional Constituyente la Constitución Política de la República, con el objetivo de organizar jurídica y políticamente al Estado, así como, contiene los derechos fundamentales de los miembros de su población.

### **2.7.2 Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos**

El estado de Guatemala ha suscrito tratados internacionales para poder prevenir, controlar y sancionar el lavado de dinero u otros activos, con el fin de poder proteger la economía nacional y el sistema financiero guatemalteco.

Según el artículo 1 de esta ley, “La presente ley tiene por objeto prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito, y establece las normas que para este efecto deberán observar las personas obligadas

### **2.7.3 Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos**

Que el Decreto número 67-2001 del Congreso de la República emitido el 11 de diciembre de 2001, Ley Contra el Lavado de Dinero u 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.

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 44 de la ley antes referida, la Superintendencia de Bancos debe elaborar a través de la Intendencia de Verificación Especial, el Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u otros activos, para

someterlo a aprobación del Presidente de la República, procedimiento que se ha cumplido y coordinado con los asesores legales de la Presidencia de la República.

#### **2.7.4 Ley de la Actividad Aseguradora**

Que el desarrollo económico y social del país requiere de un sistema de seguros confiable, solvente, moderno y competitivo, que mediante la protección de los bienes asegurados contribuya al crecimiento sostenible de la economía nacional, y que de acuerdo con los procesos de apertura de las economías pueda insertarse adecuadamente en los mercados financieros internacionales.

Según el artículo 1 del decreto 25-2010 ley de la actividad aseguradora esta tiene por objeto regular lo relativo a la constitución, organización, fusión, actividades, operaciones, funcionamiento, suspensión de operaciones y liquidación de las aseguradoras o reaseguradoras, así como el registro y control de los intermediarios de seguros y reaseguros y de los ajustadores independientes de seguros que operen en el país.

Las aseguradoras autorizadas para operar en el país se rigen por la Ley de la Actividad Aseguradora, decreto 25-2010, según lo detalla en el artículo 5 de esta ley; y las disposiciones emitidas por la Junta Monetaria y en lo que aplique en la Ley de Bancos y Grupos Financieros, la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo y la Ley de Supervisión Financiera.

Artículo 28. Control interno. Las aseguradoras o reaseguradoras deben mantener un sistema de control interno adecuado a la naturaleza y escala de sus negocios, que incluya disposiciones claras y definidas para la delegación de autoridad y responsabilidad, separación de funciones, desembolso de fondos, la contabilización de sus operaciones, salvaguarda de sus activos, y una apropiada auditoría interna y externa independiente, así como velar porque el personal cumpla estos controles y las leyes y disposiciones aplicables.

### **2.7.5 Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo**

Como se indica en el Decreto 58-2005, Ley para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo, en que el Estado de Guatemala ha suscrito y ratificado tratados internacionales con el compromiso de elaborar y adoptar medidas eficaces y prácticas para prevenir el financiamiento del terrorismo en el territorio nacional, así como para reprimirlo mediante el enjuiciamiento y el castigo de sus autores, de manera que se proteja la estabilidad y el orden constitucional guatemalteco.

Que el terrorismo socava las bases en las que se fundamenta la sociedad y produce inestabilidad en la economía, la política, la cultura y en general, en el bienestar de los seres humanos; y que el número y la gravedad de los actos de terrorismo internacional dependen del financiamiento que puedan obtener los terroristas, lo cual es motivo de profunda preocupación para toda la comunidad internacional, aplicable también a entidades seguros.

### **2.8 Reglamento para la administración integral de riesgos de aseguradoras y reaseguradoras**

La junta monetaria emite la resolución JM 105-2020 la cual tiene por objeto regular los aspectos que deben observar las aseguradoras y las reaseguradoras, autorizadas para operar en el país, con relación a la administración integral de riesgos.

Al promover la cultura de la administración de riesgos en las entidades indicadas en el párrafo anterior, es necesario conocer los conceptos siguientes:

- Riesgo

Según la resolución de la Junta Monetaria publicada el 4 de septiembre del año 2020 JM 105-2020, se refiere a riesgo como la contingencia de que una aseguradora o reaseguradora, por eventos, incurra en pérdidas que afecten su situación financiera.

- Administración integral de riesgos

Es el proceso de identificar, medir, monitorear, controlar, prevenir y mitigar los riesgo de suscripción, de crédito, de liquidez, de mercado, operacional y otros inherentes al negocio, así como evaluar la exposición total a los riesgos.

- Riesgo operacional

Es la contingencia de que una aseguradora o reaseguradora incurra en pérdidas debido a la inadecuación o a fallas de procesos, de personas, de los sistemas internos, o bien a causa de eventos externos. Incluye el riesgo tecnológico y riesgo legal.

- Riesgo operativo

Es la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras, originadas por fallas o insuficiencias de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos.

### **3. METODOLOGÍA**

Para el desarrollo del presente trabajo profesional se utilizarán metodologías cuantitativas y cualitativas, que permitan alcanzar los distintos objetivos planteados.

La unidad de análisis del presente trabajo son las entidades aseguradoras en Guatemala.

El período histórico se ha considerado las cifras al cierre del año 2019.

El ámbito geográfico está referido al Municipio de Guatemala, Departamento de Guatemala.

Basado en que se cuenta actualmente con un normativo legal base para alcanzar el objetivo en regular y prevenir el riesgo operativo en venta de salvamentos de una empresa Aseguradora, como parte del proceso de prevención y combate del lavado de dinero u otros activos, según Decreto 67-2001 y su reglamento.

#### **3.1 Definición del problema**

La importancia en determinar y prevenir el riesgo operativo para una entidad aseguradora durante las cifras del año 2019, como parte del proceso de prevención y combate del lavado de dinero u otros activos, y su efecto en el análisis financiero, porque se considera que al existir este riesgo y no ser detectado a tiempo pone en un alto riesgo a la compañía y que será sancionado de manera severa por la Superintendencia de Bancos.

Es relevante considerar si los procedimientos actuales de las aseguradoras se encuentran relacionados con la prevención del lavado de dinero u otros activos en la venta de salvamentos, y que se cumpla con lo requerido por la Superintendencia de Bancos, para el debido cumplimiento a la normativa del ramo asegurador.

#### **3.2 Delimitación del problema**

La investigación se realizará en una empresa aseguradora, que ha tenido movimiento en la venta de salvamentos durante el año 2019, en el Municipio de Guatemala, Departamento de Guatemala.

### **3.3 Objetivos**

Los objetivos constituyen los propósitos o fines del presente trabajo profesional, para lo cual se plantean objetivos generales y específicos.

#### **3.3.1 Objetivo general**

Determinar y prevenir el riesgo operativo en venta de salvamentos de una empresa Aseguradora, como parte del proceso de prevención y combate del lavado de dinero u otros activos, según Decreto 67-2001 y su reglamento.

#### **3.3.2 Objetivos específicos**

- Establecer el correcto cumplimiento en las medidas preventivas a través de la ejecución de las actividades de acuerdo con el manual de control interno, para la prevención de lavado de dinero u otros activos.
- Conocer el procedimiento de las medidas de control en la prevención del lavado de dinero u otros activos, a través del correcto manejo de la información en la ejecución de la venta de salvamentos.
- Comprobar la efectividad del modelo de control en el análisis financiero en la venta de salvamentos por medio de la aplicación de controles en el envío de información de las recuperaciones para la compañía aseguradora.
- Verificar el cumplimiento en el área encargada del manejo de salvamentos y recuperaciones de acuerdo a lo requerido por la Superintendencia de Bancos, a través del cumplimiento en la adecuada documentación por parte de la empresa subcontratada para efectuar la subasta, y que se esté adjudicando a una persona que se encuentre, en pleno goce de sus derechos de ciudadano, sin riesgo para ejecutar la compra.
- Observar la documentación legal por medio del cual se soporte la negociación del salvamento como parte de la recuperación de la empresa aseguradora.

### **3.4 Método científico**

El método científico es el fundamento del presente trabajo profesional como el proceso destinado a explicar fenómenos, establecer relaciones entre hechos y enunciar leyes que expliquen los fenómenos físicos del mundo y permitan obtener con estos conocimientos, aplicaciones útiles en los eventos sujetos a indagación.

Durante la etapa de observación se documentará el estado actual en la cual la aseguradora trabaja su proceso de control en los salvamentos y recuperaciones, así como, se documentarán las posibles ineficiencias e impactos financieros que resulten de estas inobservancias en la compañía aseguradora.

En la etapa de experimentación, se documentará el resultado de la implementación del proceso de la generación de salvamentos y recuperaciones con herramientas de planificación de recursos empresariales y se mostrarán los beneficios financieros con la ejecución de dichas propuestas de mejora.

### **3.5 Técnicas de trabajo aplicadas**

Las técnicas son reglas y operaciones para el manejo de los instrumentos en la aplicación del método operativo científico. Las técnicas documentales y de campo aplicadas en el presente trabajo, se refieren a lo siguiente:

#### **3.5.1 Técnicas documentales aplicadas**

Las técnicas documentales en el presente trabajo utilizadas son las siguientes:

- a) Bibliografías de lavado de dinero.
- b) Bibliografías de administración de seguros.
- c) Bibliografías de gestión de riesgos en seguros.
- c) Referencias electrónicas de seguros.
- e) Bibliografía de finanzas en el mercado asegurador.

### **3.5.2 Técnicas de campo aplicadas al trabajo profesional**

Para obtener la información necesaria de análisis empresarial del ramo asegurador, se utilizaron las siguientes técnicas de campo:

- a) Entrevistas con jefes del área de reclamos, gerentes operativos y financieros de la empresa aseguradora.
- b) Entrevistas con personeros de las áreas que ejecutan las atención de siniestros y administración de salvamentos en la empresa aseguradora.
- c) Solicitud de acceso a la información necesaria, relacionada con el traslado de los bienes como salvamentos y el resguardo de los mismos.
- d) Análisis y proyecciones financieras de los resultados de optimizar los procesos operativos relacionados con el manejo de los salvamentos y la correcta cesión a los adquirientes cuando se ejecutó el cumplimiento los requisitos para la venta.

#### **4. ANÁLISIS DEL RIESGO OPERATIVO EN VENTA DE SALVAMENTOS DE UNA EMPRESA ASEGURADORA, COMO PARTE DEL PROCESO DE PREVENCIÓN Y COMBATE DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS, SEGÚN DECRETO 67-2001 Y SU REGLAMENTO**

El presente capítulo expone los resultados del trabajo relacionado con el análisis en el riesgo operativo en una empresa aseguradora, como parte del proceso de prevención y combate del lavado de dinero y otros activos.

##### **4.1 Generalidades del sector asegurador**

Guatemala tiene una perspectiva alta para el sector asegurador y no se ven obstáculos para que tenga un buen desempeño. “Será un año con las mismas tendencias de otros años”, dijo al señalar que la industria tiene un desempeño histórico por encima de lo que crece la economía nacional. Murillo (2018)

Para diciembre de 2019, la economía mundial alcanzó un crecimiento de 2.9%, de acuerdo con los pronósticos actualizados a enero 2020 del Fondo Monetario Internacional, cifra inferior a la estimada a inicios del período (3.3%). La desaceleración del ritmo de crecimiento económico mundial se atribuye a la serie de incrementos arancelarios que Estados Unidos ha impuesto a las importaciones chinas, y a los elevados aranceles con los que China ha respondido a un subconjunto de importaciones estadounidenses.

Asimismo, al tercer trimestre de 2019, el ritmo de crecimiento de las diferentes economías emergentes como India, México y Sudáfrica fue más lento debido a shocks específicos frenando la demanda interna, además, del impacto del malestar social general. La economía latinoamericana, con alta dependencia regional a los Estados Unidos, experimentó una desaceleración relacionada a la lenta recuperación brasileña, una desaceleración fuerte de la economía mexicana y una Argentina en recesión; considerando las anteriores como parte de las economías más representativas de la región, el crecimiento de América Latina y el Caribe se situó en 0.2% y en 0.9% al excluir a Venezuela.

En Guatemala, el crecimiento del Producto Interno Bruto se estima alcanzó un 3.5 % real durante el año 2019, según el informe de evaluación de la política monetaria, cambiaria y crediticia a noviembre 2019 del Banco de Guatemala. Dicho resultado supera el 3.1% registrado a diciembre de 2018 y es producto del alza en 4.4% de la demanda interna a través del consumo privado y el aumento del gasto de gobierno durante el último trimestre del año, así como una recuperación de la inversión. Sólo para octubre 2019, el valor FOB de las exportaciones de bienes aumentó de 0.7% con los principales productos de exportación, en orden: cardamomo, energía eléctrica, hierro y acero, azúcar, y banano. El dinamismo económico al último trimestre del 2019, se le atribuye a un proceso de elecciones generales finalizando en agosto de 2019 con un resultado disruptivo en relación a la tendencia política de la región durante los últimos años. Asimismo, se observa un incremento en el monto de divisas por remesas familiares superior en 13.3% con respecto al monto observado el año anterior. Cabe resaltar que, el flujo de las remesas familiares en Guatemala representa una de las principales fuentes de ingresos, rondando el 14% del PIB real.

El panorama fiscal guatemalteco según el informe de desempeño de la política fiscal 2019, emitido por la dirección de análisis y política fiscal del Gobierno de Guatemala, indica que el país mantiene deficiencia en la ejecución presupuestaria durante el primer semestre de cada año. Para el término del primer semestre se ha ejecutado el 43.2 % del Presupuesto General de la Nación, a pesar de haber concluido el proceso electoral. Se estima que el Ministerio de Finanzas Públicas reportará un déficit fiscal de 1.9% del PIB al final del año, debido a la baja recaudación fiscal, atribuida a la evasión de impuestos. La economía guatemalteca presenta a noviembre 2019 una inflación a 12 meses de 4.05 %, cercana al límite superior de la meta establecida de  $4\pm 1\%$ . El nivel de precios ha obedecido a condiciones tanto de oferta como de demanda, esta última impulsada por el consumo privado. No obstante, la inflación observada se ha mantenido dentro de la meta inflacionaria, por lo que la tasa de interés de corto plazo se ubicó en torno a la tasa de interés líder en 2.75%. Para el 2020, proyecta un crecimiento del PIB real entre 3.1% y 4.1% para Guatemala, tomando en cuenta un menor crecimiento de la demanda interna

y una recuperación de la inversión, así como un aumento en el gasto en consumo del gobierno general asociado a la gestión de proyectos futuros.

Al 31 de diciembre, el mercado asegurador de Guatemala se encontró conformado por 28 empresas: 18 aseguradoras generales y 10 aseguradoras dedicadas principalmente al ramo de caución, sin embargo, con el paso del tiempo se ha observado la incursión de las aseguradoras en los otros ramos. Las primas netas totalizaron Q. 7,740.7 millones, con una tasa de crecimiento de 6.8 %, siendo levemente menor al crecimiento interanual del producto interno bruto del primer semestre, a precios corrientes (+7.2%).

Solamente el ramo caución presentó un decrecimiento interanual en la suscripción de primas netas, mientras que el resto de los ramos: vida, accidentes y enfermedades y daños; mostraron un incremento superior al 5 %.

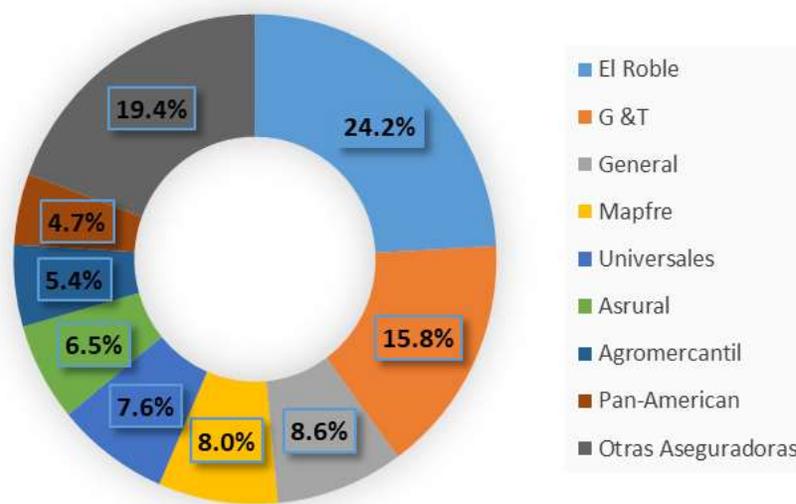
El sector asegurador presentó un índice de retención de 65.6 %, superior interanualmente en 0.47 puntos porcentuales (p.p.). Por su parte, la siniestralidad del sector asegurador mostró una mejora, pudiéndose observar contracciones en cada el índice de siniestralidad, destacando la siniestralidad neta al pasar de 52.5 % en diciembre de 2018 a 50.4 %, en diciembre de 2019. De igual manera, la siniestralidad retenida devengada se posicionó en 58.2 %, siendo menor a la presentada el año anterior en 54%.

Finalmente, la utilidad neta del sistema asegurador de Guatemala registró un crecimiento interanual de 5.7 % como consecuencia de la recuperación del sistema en el segundo semestre del año, reflejado en el aumento de la suscripción de primas, la mayor retención del riesgo, el incremento en los ingresos por inversiones y emisión de pólizas y mayores productos de ejercicios anteriores. Debido al acrecentamiento del resultado del ejercicio, los indicadores de rentabilidad ROE y ROA también presentaron mejoras interanuales. El ROE pasó de 22.9 %, en diciembre de 2018, a 23.5 % en diciembre de 2020; mientras que el ROA mostró una variación positiva de 0.15 % para situarse en 8.5 %.

## 4.2 Posición competitiva

Al 31 de diciembre de 2019, Seguros, S.A. ocupó la doceava posición del sector asegurador, en lo que respecta a activos totales, con una participación de 2.5 %. En cuanto a la participación por primas netas, la aseguradora obtuvo una participación de 2.7 %, posicionándose, en el décimo puesto, mejorando interanualmente (en diciembre de 2018 suscribió el 2.5 % de las primas suscritas totales en el mercado). La aseguradora se encuentra diversificada según su tipo de ramos, sin embargo, su principal es el ramo de daños, obteniendo el 3.2 % del total de primas netas del sector.

**Gráfica 1: Participación por primas netas entidades aseguradoras en Guatemala**



**Fuente:** Elaboración en base a cifras publicadas SIB

En la gráfica número 1 donde se segmenta la distribución de la participación de acuerdo a las primas netas suscritas por las entidades aseguradoras en Guatemala, se observa como esta segmentado al cierre del año 2019 el mercado asegurador guatemalteco, de tal manera en que la mayor concentración actualmente está en las primeras cuatro aseguradoras, para efecto de estudio es importante indicar que la mitigación de riesgos

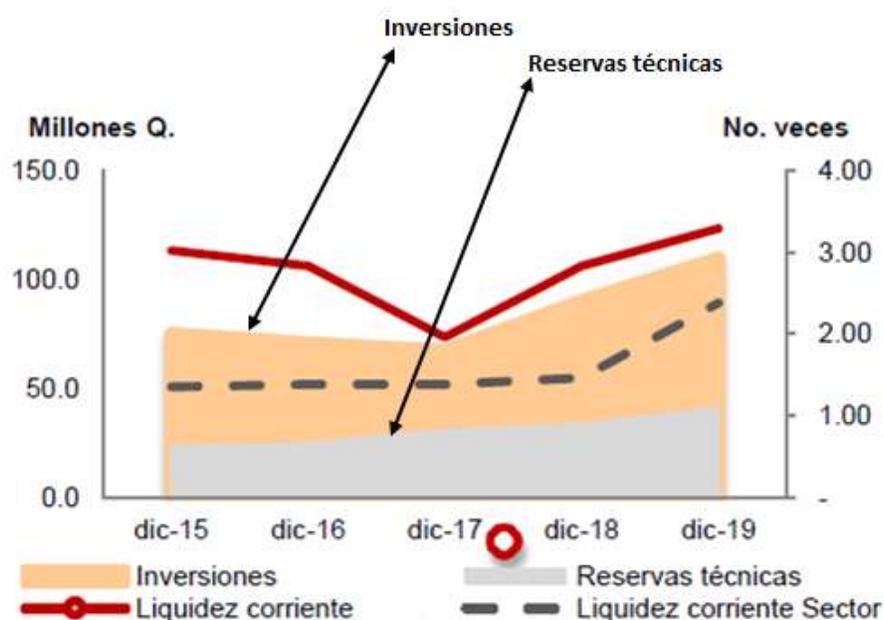
en este sector es vital, derivado a que los controles deben ser minuciosos para evitar que las organizaciones actúen de manera maliciosa.

#### 4.2.1 Análisis cuantitativo de los indicadores contables y financieros

La estructura de los activos estuvo distribuida en inversiones por 39.8 %, seguido de primas por cobrar 45.5 %, deudores varios con 1.25 %, disponibilidades con 4.3 % y cargos diferidos con 7.1 % del total de activos. El 2.1 % restante está compuesto por instituciones de seguros y bienes muebles.

Al cierre de 2019, los activos totalizaron Q 275 millones, aumentando Q. 7 millones (+2.6 %) respecto a diciembre de 2018; este crecimiento se debe principalmente al alza en las inversiones (+21.7 %), primas por cobrar (+30.3 %) y cargos diferidos (+51.1 %). En el caso de las primas por cobrar netas, éstas aumentaron como consecuencia de una mayor suscripción de primas.

**Gráfica 2: Indicador de liquidez corriente**



**Fuente:** Elaboración en base a información de Seguros, S.A.

Con la información al cierre del año 2019, según el detalle analítico de activos que respaldan las reservas muestra un superávit, puesto que las inversiones de la aseguradora respaldan las reservas técnicas en más del 100 %. En este sentido, el índice de liquidez corriente de la aseguradora se situó en 2.75 veces, menor al registrado en el año 2018 en (2.83 veces), resultado de un decremento en las disponibilidades y el aumento en las reservas técnicas producto de una mayor colocación de primas, a pesar del significativo incremento en las inversiones. Este indicador sigue comparando superior al promedio del sector asegurador el cual fue de 1.46 veces.

- **Análisis de la cartera por ramos**

Al analizar el flujo de ingresos y egresos por ramo, los ramos de daños aportaron el 54.3 % de las primas netas suscritas. Donde el total de primas netas alcanzaron un crecimiento interanual de 24.8 %, principalmente por los sub-ramos de incendio y líneas aliadas, el cual ocupa el 26.9 % del ramo de daños.

Con respecto a la cesión de riesgo, la Aseguradora obtuvo una percepción de primas netas por Q. 212 millones, de los cuales distribuyó a sus reaseguradoras Q. 162 millones, el equivalente a 76.4 %. Reteniendo así Q. 46 millones en primas (23.5 %).

Congruente con esto, la siniestralidad neta sumo Q. 24.4 millones, los cuales tuvieron una concentración en el ramo de daños, participando en el 41.4 % de la siniestralidad. Dando así una utilidad operativa de Q. 23.5 millones, 17.9 % mayor interanualmente.

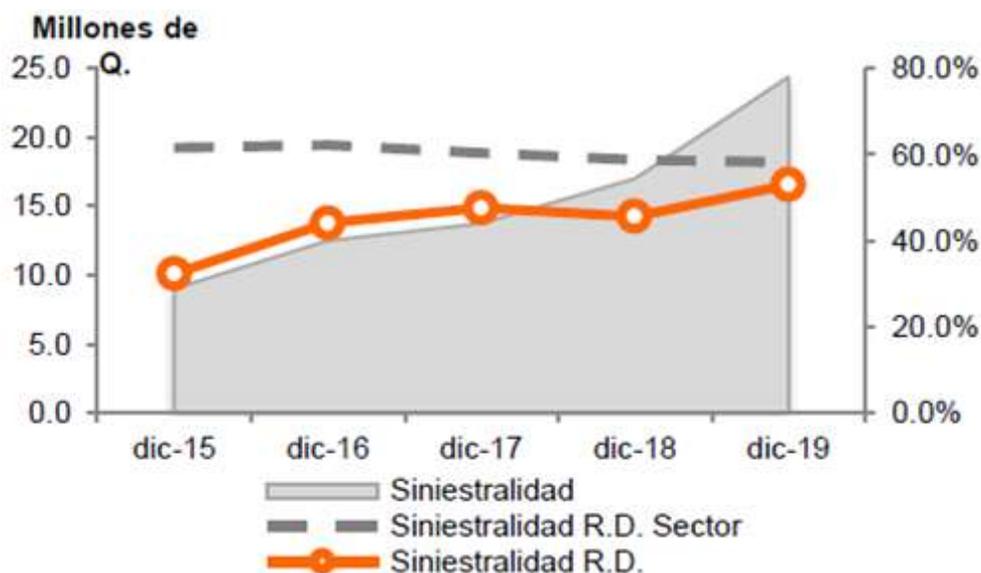
- **Gastos de adquisición y siniestralidad**

Al 31 de diciembre de 2019, los gastos de adquisición y renovación se situaron en Q. 35.5 millones y fueron mayores en Q. 1.5 millones (+4.4 %) con respecto al año anterior. Por otro lado, las comisiones y participaciones por reaseguro cedido fueron de Q. 37.3 millones, mostrando un crecimiento de 11 %, dado el incremento en la cesión de primas.

Los gastos por obligaciones contractuales de Seguros, S.A. totalizaron Q. 64.3 millones, mostrando un incremento de Q. 775.7 mil (+1.2 %) comparado con diciembre 2018. A su

vez, las recuperaciones por reaseguro cedido disminuyeron interanualmente 15.7 %. De igual manera, se recuperó el 58.8 % de las obligaciones contractuales por reaseguro cedido, totalizando estas Q. 26.4 millones. Asimismo, los salvamentos y recuperaciones por siniestros presentaron un saldo de Q. 2.2 millones, siendo mayores por 19.6 %. Por lo tanto, la siniestralidad neta se situó en Q. 24.4 millones y mostró un crecimiento interanual de Q. 7.4 millones (+43.5 %).

**Gráfica 3: Siniestralidad**  
**Años 2015 al 2019, Seguros, S.A.**



Fuente: Elaboración en función de la información de Seguros, S.A.

El índice de siniestralidad neta mostró una mejora interanual al pasar de 38.8 %, en diciembre de 2018, a 30.3 % como consecuencia de un mayor crecimiento en la suscripción de primas en comparación con el aumento de los siniestros brutos. Por el contrario, los dos indicadores de siniestralidad retenida (índice de siniestralidad retenida e índice de siniestralidad retenida devengada) mostraron desmejoras interanuales de 6.5 p.p. y 7.4 p.p., para presentar un indicador de 48.8 % y 53 %; respectivamente. Los tres indicadores de siniestralidad se ubicaron por debajo de los indicadores presentados por

el sector de seguros, sin embargo, con el paso del tiempo estos se ha acercado a los presentados por el sector.

**Tabla 1: Sector asegurador en Guatemala**  
**Indicador de indemnizaciones en relación a primas netas**  
**De un total de 28 aseguradoras autorizadas**  
**(Cifras en millones de quetzales)**

Descripción	año 2018	año 2019
Indemnizaciones	532.63	650.34
Utilidades	156.94	181.1
<b>Total de primas netas</b>	<b>1,470.25</b>	<b>1,652.46</b>

Fuente: Elaboración propia con base en información recopilada.

Según la tabla número 1 referente al tema de Indicador de indemnizaciones en relación a primas netas de un total de 28 aseguradoras autorizadas que operan en Guatemala pagaron Q. 650.3 millones por concepto de indemnizaciones; es decir, Q. 117.71 millones más que en similar período del 2013, cuando se registraron pagos por Q. 532.63 millones.

Lo anterior equivale a un incremento de 22% interanual. Enrique Murillo, director ejecutivo de la Asociación Guatemalteca de Instituciones de Seguros AGIS, explicó que de la cifra de indemnizaciones las aseguradoras recuperan Q. 128.3 millones provenientes de reaseguro cedido, mientras que por la venta de salvamentos -bienes cuyo valor total reintegró la aseguradora al cliente y que se convierten en su propiedad- y otras retribuciones se recuperaron 28.7 millones.

El sector asegurador guatemalteco tiene una estructura financiera muy ordenada y solvente, que además cuenta con un esquema de apoyo de compañías reaseguradoras

de renombre a escala mundial, por lo que puede responder a los riesgos de la ciudadanía asegurada. Murillo (2014).

No cabe duda que con la ley de seguros, las aseguradoras han aumentado su nivel de reservas sobre sus primas de seguro, lo cual les permite garantizar la solvencia de responder en caso de siniestro.

El trabajo que realizan las empresas de subastas es importante, sin embargo en la actualidad la superintendencia de bancos no ha tenido intervención en esta parte, y a pesar de esto se puede considerar que los controles mínimos llenar hasta cierto punto satisfacer las necesidades contra el flagelo del lavado de dinero u otros activos.

Derivado a esto se puede indicar que llevan controles internos para poder tener registro de las personas que participan en las subastas, sin embargo con esto no garantiza quien participa en dicho proceso.

#### **4.2.2 Análisis del mercado asegurador y su impacto en riesgos**

De acuerdo a la información que se ha trabajado para el análisis en el sector asegurador en Guatemala, se tiene un resultado positivo para el crecimiento en este sector en Guatemala y con esto en relación a las coberturas del patrimonio de los asegurados, y para los efectos de cobertura de riesgos se consideran como ramos de seguros los siguientes:

- Seguro de vida o de personas, son aquellos que, de conformidad con las condiciones pactadas, obligan a la aseguradora al pago de una suma de dinero en caso de muerte o de supervivencia del asegurado, cualquiera que sea la modalidad del seguro, incluyendo las rentas vitalicias.
- Seguro de daños, son aquellos que, de conformidad con las condiciones pactadas, obligan a la aseguradora al pago de una indemnización por eventos inciertos que causen daños o pérdidas y los que tienen por objeto proporcionar cobertura al asegurado contra los daños o perjuicios que pudiera causar a un tercero. Se

incluyen en este ramo los seguros de accidentes personales, de salud, de hospitalización y de caución; este último se refiere a las fianzas mercantiles reguladas en el Código de Comercio y emitidas por aseguradoras autorizadas para operar en el país.

En relación a lo comentado al cierre del período 2019, según las cifras publicadas por la Asociación Guatemalteca de Instituciones de Seguros –AGIS- un 28% de los asegurados usa un dispositivo o aplicación para registrar el kilometraje y el comportamiento al volante, comparado con un 15% de la generación de mayor edad, esto se ve rentable para este negocio, e implica que los riesgos crecerán de igual manera.

Para Guatemala resulta un mercado prometedor a nivel de comercialización, por lo que resulta importante indicar que el nivel de riesgo, para que el lavado de dinero tenga lugar en este mercado asegurador, y dar un seguimiento a este ciclo es vital.

Se incluye tabla la tabla 1 con información relevante acerca de las indemnizaciones con las que aportan las empresas aseguradoras a la economía del país, sin embargo es en esta etapa en donde se debe tener el debido cuidado en relación el pago de los siniestros.

Así lo revela el último informe de riesgos donde Majesco replantea el tema del seguro de automóvil con la transacción del cliente y la experiencia del cliente de movilidad, que profundiza en los cambios del mercado y las diferencias generacionales de compra de automóviles, destacando el cambio de la transacción de automóviles como póliza a una experiencia de movilidad. Asociación guatemalteca de seguros –AGIS-

De igual manera el crecimiento de las entidades aseguradoras en Guatemala como se presenta en la gráfica 4 que se refiere a los principales índices de las entidades aseguradoras en Guatemala, por lo que es imprescindible hacer mención que en el trabajo profesional al hacer referencia del análisis del riesgo operativo en venta de salvamentos de una empresa aseguradora, como parte del proceso de prevención y combate del lavado de dinero u otros activos, según decreto 67-2001 y su reglamento.

Por ser un mercado en crecimiento en Guatemala, al hacer énfasis en este tema cabe indicar que el posicionamiento de Seguros, S.A. en este sector lo obliga a realizar un análisis profundo en las matrices de riesgos como lo son conozca a su cliente, controles internos, área de cumplimiento, e incluso la misma auditoria interna se hace necesario el constante monitoreo, para evitar el flagelo del lavado de dinero.

Descripción	MERCADO
Activos	1,435.00
Inversiones	932.2
Patrimonio	520.3
Primas Netas Emitidas	1,005.40
Resultado Técnico	165
Utilidad Neta	122.2
Primas Netas Devengadas	66%
Siniestralidad /PND*	58%
ROE	23%
ROA	9%

Fuente: Elaboración propia en base a información de la SIB.

Según cifras en la tabla número 2 al cierre del año 2019 el mercado asegurador en el portal de la Superintendencia de Bancos, se refleja que el negocio de seguros en Guatemala se sigue fortaleciendo y la existencia de estas empresas para la protección del patrimonio de los asegurados en la atención de siniestros con participación de un 58% y con eso minimizar el impacto de la pérdida en el patrimonio de las personas que confían en la pronta respuesta, el mercado de seguros tiene a la fecha de referencia un ROA positivo de 9%, eso obliga a estas instituciones a fortalecer los puntos de control y así evitar cualquier posible impacto que se pueda tener en el tema de lavado de dinero u otros activos, como de igual manera ser víctimas en el financiamiento del terrorismo al no contar con un buen control operativo en las entidades aseguradoras.

### **4.3 Procedimiento básico para la adjudicación en venta de salvamentos.**

Los requisitos que se detallan a continuación son los mínimos que una empresa subastadora requiere en Guatemala, para que el funcionamiento de la comercialización de los activos de las aseguradoras ha considerado como salvamentos, no se vean perjudicados al caer en las manos de personas equivocadas y que tengan la intención de realizar el lavado de dinero, las bases de datos que manejan estas empresas deben estar en sintonía con las empresas aseguradoras, ya que estas ha puesto la confianza en el control interno de una aseguradora, lo cual es imprescindible para la generación de un flujo de ingresos para la compañía aseguradora.

- Para la afiliación

Se informa a los posibles clientes los detalles, explicando las políticas y condiciones para poder participar en una subasta de inventario de salvamentos, para lo cual se entrega solicitud donde debe indicar información requerida por la empresa subastadora.

Adjuntando copia de DPI, RTU, Recibo de Agua, Luz o Teléfono, antecedentes penales y policíacos, cancela la cuota por membresía y se le toma fotografía para la realización un gafete de identificación y así poder participar en las subastas.

Se hacen llamadas para verificar las referencias personales y comerciales, para dar certeza de que la persona es reconocida y no tiene limitaciones.

Si procede se asignar código de afiliado, se emite credencial con su foto digital y se le notifica que está debidamente inscrito en la empresa subastadora.

En caso de no resultar favorecido en la afiliación con la empresa subastadora, se le notifica al interesado y se procede a la devolución de su pago que haya efectuado para estar inscrito.

- Subasta y adjudicación

Al momento del ingreso a cada subasta cada afiliado debe entregar su credencial vigente y una identificación.

A cada afiliado se le entrega una paleta con su número de afiliado visible para participar en las pujas.

Se proporciona un listado impreso con el orden en el que subastarán las unidades y con información básica sobre cada unidad (placa, marca, línea, modelo y monto base).

Se efectúa subasta cantada por cada unidad y se adjudica al mejor postor.

El afiliado que se le adjudique una partida debe firmar la respectiva hoja de adjudicación donde se detalla información pre-impresa: fecha, número de subasta, información general del vehículo y se agrega código y firma del cliente adjudicado.

En las 24 horas hábiles siguientes a cada subasta se envía a la compañía el reporte de los resultados.

- Pago y Entrega

Los clientes adjudicados cuentan con 3 días hábiles para hacer efectivo el pago del monto en el que les fue adjudicado. Para montos menores a los Q70, 000 deben llenar y firmar el formulario IVE-AF01-01 y para mayores de Q70, 000 adicionalmente el formulario IVE-AF03.

Cada cliente debe entregar el monto requerido por concepto de gastos por el trámite de traspaso, copia de su carnet del NIT, comprobante de domicilio (preferiblemente carnet del NIT, recibo de luz o teléfono), y entregar su documento de identidad (DPI para efectuar el traspaso a su nombre). En caso de ser una Sociedad Anónima se requiere copia del nombramiento del representante legal y de su documento de identidad.

Una vez efectuados los pagos y entregados los documentos requeridos se libera el vehículo para que el comprador pueda retirarlo de las instalaciones.

- Liquidación

En el término de 10 días hábiles posteriores a cada subasta la compañía recibe la liquidación y documentación correspondiente a cada unidad vendida: Cheque a nombre de la compañía, copia de DPI comprador, RTU y formularios IVE llenados y firmados por el comprador.

- Traspaso

Empresa X, S.A. realiza los trámites de traspaso a nombre del cliente final y reporta periódicamente a la compañía el estatus general de todos los traspasos en proceso.

Al terminar el trámite de traspaso se envía copia de los distintivos a la compañía, para dar por finalizado el expediente.

**Tabla 2: Salvamentos y recuperaciones**  
**Cifras al 31/12/2019**

Descripción	Mercado de seguros	porcentaje
Gastos de obligaciones contractuales	3,901,635	100%
Salvamentos y recuperaciones	133,875	3%

Fuente: Elaboración propia, cifras SIB al 31 de diciembre 2019.

Con la información contenida en la tabla número 3 en donde se refleja la relación de los salvamentos y recuperaciones en función de los gastos por obligaciones contractuales se reflejaron las cifras según información proporcionada en el portal de la superintendencia de bancos, los salvamentos y recuperaciones tienen una participación del 3% lo cual significa que su aporte a los resultados de las compañías aseguradoras tiene un efecto positivo por lo que es necesaria la implementación de controles más ajustados en las diversas áreas de participación siendo estos los principales el área de reclamos y la administración de los inventarios de salvamentos y recuperaciones que como bien se ha mencionado es un foco de posibles negociaciones ilícitas si no se

consideran los diversos escenarios de control de clientes y medios de comunicación entre la compañía aseguradora y la entidad subastadora que es la que tiene a cargo las ventas a los interesados finales.

#### 4.4 Estado de resultados de Seguros, S.A.

En el estado de resultados se observa la importancia que tienen las cifras en el manejo de los salvamentos y recuperaciones por ser una parte elemental en la generación de producto en el estado de resultados, por el hecho de tener una parte importante en la creación flujo de efectivo al momento de realizar el ingreso de dicha recuperación a la compañía, que pudo haberse considerado como una pérdida al registrarse el siniestro. Para lo cual se adjunta la tabla número 4 con información al respecto.

**Tabla 3: Estados financieros Seguros, S.A.**

Cifras en miles de quetzales

Descripción	año 2017	Año 2018	Año 2019	%
Total primas netas	137,318	163,718	211,973	100%
(-) Primas Por Reaseguro Cedido	103,550	123,549	161,962	76%
Primas netas de retención	33,768	40,169	50,011	24%
Primas de retención devengadas	28,855	37,267	46,005	22%
Adquisición	1,549	352	-1,864	-1%
Siniestralidad	13,734	17,003	24,397	12%
(-) Salvamentos y Recuperaciones	1,112	1,843	2,205	9%
Utilidad bruta en operaciones	13,572	19,913	23,472	11%
Otros productos y gastos	-46	830	7,082	3%
Utilidad neta (pérdida) en operación	-3,468	6,163	16,547	8%

Fuente: Elaboración propia con información proporcionada.

En la tabla número 4 Los estados financieros presentados en esta sección del trabajo corresponde a los años del 2017 al 2019, en donde se puede observar que la siniestralidad para la compañía ha representado un 12% sobre el total de primas netas, y para el tema de los salvamentos que se logran recuperar es un 9% en relación a la siniestralidad, con lo que si forma parte importante del resultado, derivado a eso los riesgos en la venta de salvamentos es prioridad tener los controles adecuados y salvaguardar la integridad de los procesos en el tema de seguros.

#### 4.5 Salvamentos en entidades aseguradoras de Guatemala

**Tabla 4: Salvamentos y recuperaciones mes de marzo 2020**

Entidad aseguradora	Estado de Resultados	Retención	Cesión
Seguros G&T, S.A.	38,069,149	37,955,366	113,783
Seguros El Roble, S.A.	33,864,064	33,864,064	-
Aseguradora General, S.A.	11,152,801	10,544,333	608,468
Mapfre Seguros Guatemala, S.A.	6,317,370	6,317,370	-
Ficohsa Seguros, S.A.	5,253,879	904,736	4,349,143
resto de aseguradoras	38,298,615	32,205,661	6,092,954
Total	132,955,878	121,791,530	11,164,348
% de participación		92%	8%

Fuente: Elaboración propia, información tomada de la Superintendencia de Bancos.

La información presentada en la tabla anterior corresponde a las cifras que publican de manera trimestral las entidades aseguradoras, y en la cual podemos observar que al mes de marzo 2020, un 92% de los resultados los tienen retenidos, esto implica que el riesgo en el tema de lavado de dinero u otros activos, este sector no escapa a este flagelo, ya que de tal manera al referirse a salvamentos y recuperaciones, tienen un impacto en los resultados obtenidos de las compañías de seguros.

Para lo cual se ha considerado que este mercado debe contar con los mejores controles por la magnitud del negocio que representan las cifras, ya que para el mes de marzo tienen acumulado un total de Q 132 Millones en sus resultados distribuidos de la siguiente manera 92% en retención y un 8% cedido a los reaseguradores, lo cual indica que es la parte donde ellos participan en los salvamentos.

#### **4.6 Desarrollo del trabajo de campo análisis del riesgo operativo**

Se procede a presentar resultados de acuerdo a trabajo de campo realizado.

##### **4.6.1 Categorías del riesgo para salvamentos en seguros**

Cuando se habla de categorización en el ámbito asegurador, se debe considerar la siguiente tabla que permitirá trabajar con probabilidades, para determinar los niveles de riesgo considerados en el manual de control interno bajo la línea de análisis de una gestión de riesgos empresarial utilizados por las organizaciones para gestionar los las oportunidades relacionadas con el logro de sus objetivos para la empresa Seguros, S.A.

La determinación de los datos en este trabajo está de acuerdo al proceso de control interno avalado por los administradores de la entidad, el cual fue diseñado para brindar seguridad razonable mirando hacia el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías:

- efectividad y eficiencia de las operaciones.
- confiabilidad de la información financiera.
- cumplimiento de las leyes y regulaciones obligatorias del negocio asegurador.

Por lo que se tiene contemplado la mitigación de riesgos operativos, y con ello determinar el nivel de exposición de acuerdo al trabajo realizado y las cifras recopiladas.

#### **Tabla 5: Categorías de riesgo para evaluar salvamentos de seguros**

P = Probabilidad

E = Exposición

I = Impacto

Probabilidad	Valor	Exposición	Valor
Alta (Inminente)	1	Continua	10
Muy Posible	0.6	Frecuente (Diariamente)	6
Poco Usual	0.3	Ocasional (Semanalmente)	3
Muy poco Usual	0.1	Poco Usual (Mensualmente)	2
Imaginable (Puede que pase)	0.05	Raro (Unas pocas veces anualmente)	1
Prácticamente Imposible	0.02	Muy Raro (Anualmente)	0.5

Fuente: Elaboración propia con información recopilada.

Las categorías de riesgo consideradas en la tabla número 6 están dadas de acuerdo a los criterios de probabilidad, exposición e impacto, y según el trabajo de recopilación de información en la empresa de seguros evaluada según el manual interno el rango está en un rango de 0.5 a 10, siendo este último valor el de máximo riesgo y el de 0.5 que suceda muy raramente, para lo cual se detalla en la tabla siguiente el nivel de impacto que tendrá en la compañía si ocurriera un evento y que afecte a la compañía en sus operaciones de salvamentos.

**Tabla 6: Medición del impacto de riesgo en la valuación de salvamentos**

Impacto	Eventos		Rangos	Riesgo
Catastróficas (muy grave)	100	1000	>400	Riesgo muy Alto
(Desastrosas (Grave)	40	144	200 a 400	Riesgo Alto
Muy seria	15	13.5	70 a 200	Riesgo Medio
Seria	7	1.4	20 a 70	Riesgo Menor
Importante	3	0.15	Menos de 20	Riesgo Manejable
Notable	1	0.01		

Fuente: Elaboración propia con información recopilada.

Según la tabla 7 de acuerdo a las categorías establecidas en la compañía de seguros en tema de salvamentos un evento catastrófico que se considera con un impacto muy grave coloca en evidencia el nulo control en una compañía aseguradora por lo que las acciones

a tomar serán cruciales en la estructuración de los controles internos y que puede repercutir no solo operativamente sino que también a nivel financiero, en tanto que estar al pendiente de los procesos internos se puede mitigar hasta el mínimo posible que de acuerdo a la tabla en mención en caso de existir tres casos se considerará notable y el riesgo es manejable, e indicará que los controles internos se están llevando a cabo con calidad y esto da como resultado un óptimo desempeño ante la Superintendencia de Bancos, en cuestión de manejo de controles de riesgo.

**Tabla 7: Criterios para medición de riesgo**

Clasificación	Valor	Criterio
Alta	1	Cantidad de casos de RTS y RTI > al 80%
Media	0.8	Cantidad de casos de RTS y RTI < al 80% y > al 40%
Baja	0.4	Cantidad de casos LD/FT, RTS y RTI < al 40%

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a indicadores de riesgos de Seguros, S.A.

Cuando nos referimos a los criterios en la asignación para el tema de lavado de dinero en las entidades aseguradoras se debe tomar en cuenta el tema de las transacciones sospechosas e inusuales (RTS y RTI), según lo solicita la Intendencia de Verificación Especial (IVE), en un apartado especial para enviar reportes recurrentes a dicha entidad como medio de fiscalización y de acuerdo a la magnitud de casos o eventos de esa manera será la clasificación.

**Tabla 8: Exposición de riesgo en salvamentos de seguros**

Clasificación	Valor	Criterio de evaluación por exposición al riesgo
---------------	-------	---

---

Frecuente	10	Frecuencia con que se suceden los casos o eventos, semanal
Ocasional	7.5	Frecuencia con que se suceden los casos o eventos, mensual
Poco Usual	4	Frecuencia con que se suceden los casos o eventos, anual

---

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de Seguros, S.A.

En la tabla número 9 se observa que la frecuencia a la exposición de riesgos es vital para la clasificación de riesgos en donde los criterios en los eventos de manera temporal ponen a prueba el tema de control interno en relación al manejo de salvamentos en la aseguradora, de tal manera que se pueda tener un parámetro de control para cada uno de los casos y que se puedan utilizar para el involucramiento en la prevención del lavado de dinero y financiamiento al terrorismo en una empresa de seguros.

<b>RIESGO INHERENTE</b>
-------------------------

Nivel	Riesgo
0 a 4	Bajo
5 a 8	Medio
9 a 10	Alto

MATRIZ PARA LA IDENTIFICACION DEL RIESGO DEL FACTOR CLIENTE					
CLIENTES	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	SEGUROS, S.A.	NIVEL DE RIESGO ASIGNADO
	Estable y conocida base de clientes, antigüedad > a 5 años	Base de datos de clientes derivado a incremento de lote de salvamentos, antigüedad > a 1 año y < a 5 años	Un crecimiento alto de la base de clientes vinculados, antigüedad < a 1 año	El 57 % de clientes tiene una antigüedad menor a un año.	9
	Identificación de un pequeño número de clientes y negocios de alto riesgo, < al 10% del total de clientes	Identificación de un número moderado de clientes y negocios de alto riesgo. > al 10% y < al 60% del total de clientes	Identificación de un elevado número de clientes y negocios de alto riesgo. Estos pueden incluir: PORES, entidades "offshore", entidades oficiales, PEP's y personas extranjeras. > al 60% del total clientes	El 6.1 % de clientes fue vinculado a actividades alto riesgo.	3
	La aseguradora no atiende operaciones de manera directa con personas de alto riesgo	La aseguradora atiende operaciones número limitado de usuarios. < al 20% del total de transferencias	La aseguradora realiza operaciones importantes de venta de salvamentos a usuarios. > al 20% del total de transferencias	La aseguradora realiza operaciones de venta de salvamentos con un grupo de usuarios. El 80% en promedio de las transferencias, son realizadas por subastadora.	7
	La aseguradora opera con una mínima base de clientes extranjeros. < al 2% del total de clientes	La aseguradora opera con un moderada base de clientes > al 3% y < al 5% del total de clientes.	La aseguradora opera con una cantidad considerable de clientes y usuarios externos a los asegurados registrados. < al 5% del total clientes.	La aseguradora opera con el 100% de clientes registrados en la subastadora (incluyendo personas naturales y entidades constituidas en el extranjero).	3
					22
Variables analizadas					4
Riesgo Cliente					5.5

**Figura 1** Matriz de Riesgo Clientes

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de Seguros, S.A.

La figura número 1 presenta el resultado de la evaluación realizada a la cartera de clientes proporcionada por la entidad aseguradora por ser la parte fundamental en la adquisición de negocios y con esto garantizar que los niveles de riesgo asumido en dicha cartera se encuentren sanos para una libre negociación de los seguros, y con esto dar cumplimiento a los objetivos planteados en verificar el que las áreas encargadas del manejo de salvamentos y recuperaciones estén ejecutando las actividades de acuerdo a lo requerido por la Superintendencia de Bancos, y que se esté adjudicando a las personas que no tengan ninguna limitación para participar.

MATRIZ PARA LA IDENTIFICACION DEL RIESGO DEL FACTOR PRODUCTO ASEGURADO					
PRODUCTOS Y SERVICIOS	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	SEGUROS, S.A.	NIVEL DE RIESGO ASIGNADO
	Existen pocos asegurados interesados en subastar salvamentos de siniestros ocurridos.	Existe una cantidad moderada de asegurados que deseen realizar transacciones en la misma aseguradora.	Existe una gran cantidad de personas interesadas en adquirir un salvamento, con relación a un número moderado de asegurados que manejan seguros otorgados por la misma aseguradora.	El 90% corresponde a la productos de asegurados y el 10% corresponde a productos de terceros.	3
	En la aseguradora no hay cuentas corresponsales con instituciones financieras extranjeras. La aseguradora no se involucra en actividades de paquetes, cuentas de uso especial, u otro	La aseguradora tiene pocas cuentas corresponsales con instituciones financieras extranjeras, pero típicamente con instituciones financieras con políticas y procedimientos LD/FT.	La aseguradora mantiene un gran número de cuentas corresponsales con instituciones financieras extranjeras, con instituciones financieras con políticas y procedimientos inadecuados de LD/FT.	La aseguradora tiene relación con pocos corresponsales, y con operaciones de países de la región..	3
	La aseguradora, no ofrece servicios limitados manejo de administración de salvamentos.	La aseguradora ofrece un servicio local en productos de seguros y servicios que garanticen la cobertura del patrimonio del asegurado.	La aseguradora ofrece un significativo número productos y servicios en atención de emergencias a sus asegurados. Los productos ofrecidos incluyen manejo de servicios de asistencia, abogados.	La aseguradora no ofrece el servicio de indemnizaciones, a distinta persona asegurada ya que se han constituido reservas para respaldar el daño a los clientes.	4
	Pocas cuentas internacionales con asegurados en cuentas con garantía de reaseguro.	Nivel moderado de cuentas internacionales con actividad en efectivo sin explicación.	Gran número de cuentas internacionales con actividad en efectivo sin explicación.	La aseguradora mantiene un número reducido de cuentas del clientes extranjeros, así mismo solamente 4 clientes generan fuerte aportación de primas en seguros.	5
	La aseguradora opera un número limitado de no clientes, y no hay transferencia de fondos tanto nacionales como extranjeros.	La aseguradora opera un moderado número de transferencias. de cliente y no clientes a personas o entidades ubicados en países de la región centroamericana.	La aseguradora opera un gran número de transferencias de no clientes. Envío de fondos frecuentes a personas o cuentas de negocios ubicados en países de la región centroamericana.	La aseguradora opera pocas transferencias internacionales de clientes y no clientes. El 20% se transmite a usuarios. No se envían y/o reciben transferencias a países de alto riesgo.	5
				20	
Variables analizadas				5	
Riesgo Cliente				4	

**Figura 2** Matriz de Riesgo Productos

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de Seguros, S.A.

En la figura 2 se presenta la matriz de riesgos realizada en la evaluación a los productos ofrecidos por la aseguradora, que son comercializados con mayor frecuencia y atractivos en función a brindar cobertura del patrimonio de los potenciales clientes, cabe mencionar que este trabajo dará un enfoque sustancial para la estructuración del control adecuado en las instituciones que se dedican a subastar activos en nombre de las compañías aseguradoras y que de esa manera resguardan los bienes, y por lo que el punto a evaluar es el cumplimiento del objetivo planteado en este trabajo que se refiere a conocer el

procedimiento de las medidas de control para la prevención del lavado de dinero u otros activos, a través del correcto manejo de la información en la ejecución de la venta de salvamentos.

MATRIZ PARA LA IDENTIFICACION DEL RIESGO DEL FACTOR EMPRESAS SUBASTADORAS					
EMPRESAS SUBASTADORAS	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	SEGUROS, S.A.	NIVEL DE RIESGO ASIGNADO
	El inicio de la relación solamente se realiza a través de canales presenciales (agencias, venta directa, puntos de servicio)	La aseguradora utiliza para el inicio de relación con el cliente, oficinas centrales, agencias, puntos de servicio, venta directa, televentas, y medios virtuales para adquirir un seguro.	La aseguradora puede iniciar la relación con el cliente, a través de canales presenciales y virtuales (mediante cotización en línea).	La aseguradora dispone para la venta de salvamentos, utiliza una subastadora que maneja sus propios protocolos ajenos a la entidad y coloca a la venta a través de personas ajenas a la entidad.	7
	La aseguradora no tiene presencia de sucursales, sin embargo utiliza medios virtuales para darse a conocer.	La aseguradora tiene presencia de sucursales y puntos de servicio en todo el país	La aseguradora tiene presencia de sucursales y puntos de servicio en todo el país, además utiliza servicios de agentes intermediarios y corredores de seguros para la colocación de sus productos.	La aseguradora tiene amplio acceso en atender a clientes para la región central en el tema de salvamentos, no así en el área departamental y así satisfacer a sus clientes.	7
	Ausencia de gestiones electrónicas, solo ofrece información de manera física ya que se realizan las negociaciones de manera presencial.	La aseguradora está comenzando en el servicio de banca Electrónica y < al 20% del total de clientes.	La aseguradora ofrece información de los salvamentos a subastar únicamente a la compañía subastadora.	Del total de clientes, el 80%, son usuarios activos en las negociaciones presenciales de las subastas.	7
					21
Variables analizadas					3
Riesgo Cliente					7

**Figura 3** Matriz de Riesgo para Empresas Subastadoras

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de Seguros, S.A.

En la figura 3 se realizó la matriz de riesgos para evaluar el cumplimiento en el control interno al momento de la venta de salvamentos y recuperaciones de acuerdo a lo requerido por la Superintendencia de Bancos, y de esa manera verificar que la empresa subcontratada cumpla con todos los detalles de control al momento de la realización de la subasta, cumpla con lo requerido por la aseguradora y de esa manera adjudicar el activo a terceras personas y que se realice con todos los requisitos y de esa manera minimizar el riesgo de lavado de dinero u otros activos.

MATRIZ PARA LA IDENTIFICACION DEL RIESGO DEL FACTOR JURISDICCION					
JURISDICCION (Ubicación Geográfica)	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	SEGUROS, S.A.	NIVEL DE RIESGO ASIGNADO
	No hay transacciones con ubicaciones geográficas internacionales de alto riesgo.	Mínimas transacciones con ubicaciones geográficas internacionales de alto riesgo.	Volumen significativo con ubicaciones geográficas internacionales de alto riesgo.	La aseguradora no opera con países de alto riesgo. Las ventas realizadas son a nivel de la región central, Ciudad de Guatemala y municipios aledaños.	7
	Existe poca colocación de seguros, en zonas geográficas de alto riesgo (zona transfronterizas, rutas del narcotráfico).	Existen un moderado número de colocación de seguros en zonas geográficas de alto riesgo (zona transfronterizas, rutas del narcotráfico).	Existe gran presencia de la aseguradora en zonas geográficas de alto riesgo, y atención a clientes que operan grandes cantidades de efectivo	La presencia de la aseguradora en todo el país llega a través de los agentes de seguros, posicionados de manera estratégica en el país a manera de capturar la atención del cliente.	7
	Baja rotación de personal clave o de plataforma (ejemplo: representantes de servicio al cliente, talleres y puntos de servicio)	Rotación baja de personal clave, pero el personal de la atención de emergencias puede haber cambiado.	Elevada rotación, sobre todo de posiciones de personas claves	El índice de rotación de la aseguradora en promedio del primer trimestre 2020 es de 5.7.	7
				21	
			Variables analizadas	4	
			Riesgo Cliente	5.25	

**Figura 4** Matriz de Riesgos Jurisdicción

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de Seguros, S.A.

En la figura 4 se elabora la matriz de riesgos de acuerdo a la jurisdicción (ubicación geográfica) de comercialización de los seguros y como se observa forma parte importante considerarlo en la parte de evaluación de los riesgos, ya que la colocación de los negocios resulta fundamental en la catalogación de los riesgos y los posibles impactos que se derivado y que de acuerdo se puedan realizar estadísticas a nivel interno o externo de igual manera es importante considerarlo dentro del manejo de los seguros ya que la misma superintendencia ha considerado dentro de la mitigación de riesgos servir los instrumentos necesarios para la mitigación del riesgo operativo a todo nivel.

**MEDICIÓN DEL RIESGO EN EL  
FACTOR CLIENTE**

Magnitud	Riesgo
> 450	Alto
> 64 y <450	Medio
< 64	Bajo

Escala 1000

SEGMENTACION 1	Probabilidad del riesgo de LD/FT	Valor	Resultado	Exposición al riesgo de LD/FT	Valor	Resultado	Impacto del riesgo de LD/FT	Valor	Resultado	Resultado
Tipo de cliente Jurídica	Alta	1		Frecuente	10		Severo	100		
	Media	0.8		Ocasional	7.5	14.5	Moderado	75		
	Baja	0.4	0.3924	Pocas veces	4		Menor	40	0.95	
		1			7.5			40		120
Tipo de cliente Natural	Alta	1		Frecuente	10		Severo	100	99.05	
	Media	0.8	0.6075	Ocasional	7.5	22.5	Moderado	75		
	Baja	0.4		Pocas veces	4		Menor	40		
		1			7.5			100		600

**Figura 5** Medición de Riesgo por Tipo de Cliente

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de Seguros, S.A.

En la figura 5 se ha realizado la medición del riesgo de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo con personas jurídicas y naturales de acuerdo a la información proporcionada por la entidad aseguradora y esto se convierte en uno de los indicadores principales para la medición del riesgo con la atención al cliente, y el ciclo de transacciones que este realice, para lo cual en la evaluación se obtuvo resultados razonables por la implementación que se ha desarrollado para mitigar el riesgo de lavado de dinero, a nivel interno derivado a que la Superintendencia de Bancos requiere que se realice un monitoreo constante en la compañía aseguradora.

SEGMENTACION 2	Probabilidad del riesgo de LD/FT	Valor		Exposición al riesgo de LD/FT	Valor		Impacto del riesgo de LD/FT	Valor		Resultado
Actividades económicas de alto riesgo	Alta	1		Frecuente	10		Severo	100		
	Media	0.8		Ocasional	7.5		Moderado	75		
	Baja	0.4	0.04	Pocas veces	4	1.5	Menor	40	16.29	
		1			7.5			100		64

**Figura 6** Medición de Riesgo y su Exposición en Actividades de Seguros

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de Seguros, S.A.

En la figura 6 se realiza la medición del riesgo y la exposición en las actividades de la entidad aseguradora en relación a la atención de los salvamentos midiendo la frecuencia y magnitud de las actividades en la aseguradora, en este sentido se obtuvo que niveles de riesgo son bajos ya que se ha logrado implementar a nivel interno, personas dedicadas a la verificación de la información que se enlaza con la aseguradora y la empresa subastadora, esto ha sido un gran reto que sin embargo es alentador para el mercado asegurador ya que con los diversos ramos que se manejan en la entidad en la muestra realizada se obtuvo un resultado favorable.

SEGMENTACION 3	Probabilidad del riesgo de LD/FT	Valor		Exposición al riesgo de LD/FT	Valor		Impacto del riesgo de LD/FT	Valor		Resultado
Conocimiento del cliente, (menor a u año)	Alta	1		Frecuente	10		Severo	100		
	Media	0.8	0.5	Ocasional	7.5	19	Moderado	75	42	
	Baja	0.4		Pocas veces	4		Menor	40		
		1			7.5			100		450

### Figura 7 Medición de Riesgo Conozca su Cliente

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de Seguros, S.A.

En la figura 7 se ha realizado la medición del riesgo a nivel de implementación de la política conozca a su cliente considerando que el nivel de exposición para el negocio asegurador es vital frenarlo en esta parte, ya que el efecto en caso de no tener implementados los controles internos ocasionarían daño económico y en la reputación de la empresa, por lo tanto en cumplimiento a lo reglamentado por la IVE, en lo que respecta la política conozca a su cliente, se logró determinar que las medidas implementadas por la empresa de seguros en donde garantiza el cumplimiento a la medida regulatoria, y por lo tanto es viable para la entidad

SEGMENTACION 4	Probabilidad del riesgo de LD/FT	Valor		Exposición al riesgo de LD/FT	Valor		Impacto del riesgo de LD/FT	Valor		Resultado
Nacionalidad, Local	Alta	1	0.96	Frecuente	10		Severo	100	99.87	
	Media	0.8		Ocasional	7.5		Moderado	75		
	Baja	0.4		Pocas veces	4		Menor	40		
		1			7.5			100		750
Nacionalidad, Extranjero	Alta	1		Frecuente	10		Severo	100		
	Media	0.8		Ocasional	7.5		Moderado	75		
	Baja	0.4	0.037	Pocas veces	4		Menor	40	0.13	
		1			7.5			100		120
TOTAL RESULTADO										2104
SEGMENTOS										6
RIESGO CLIENTE										351

### Figura 8 Medición de Riesgo por Regiones

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de Seguros, S.A.

En la figura 8 la segmentación de los riesgos y de acuerdo a los resultados obtenidos en reuniones con personal de la aseguradora en mención, dan un panorama vital para reconocer que a pesar de tener controles, siempre es fundamental tener comunicación y que eso unido a los valores empresariales, para el cumplimiento con la Superintendencia de Bancos, da un valor agregado a que las instituciones cumplan para evitar que se de ese fenómeno que perjudica a cada institución en resultados y confiabilidad, para con cada institución, y lograr un control de clientes por tipo de nacionalidad es fundamental y da un valor agregado al verificar que los clientes sean locales o extranjeros y tener una base de datos actualizada y evitar en la mejor medida el riesgo de personas con conflictos con la ley a nivel nacional o internacional.

<b>Riesgo inherente</b>			
RIESGO	VARIABLES ANALIZADAS	RESULTADO	NIVEL DE RIESGO
CLIENTE	4	5.5	MEDIO
PRODUCTO	5	4	BAJO
CANALES	3	7	MEDIO
JURISDICCION	3	7	MEDIO
NIVEL DE RIESGO		<b>5.9</b>	<b>MEDIO</b>
<b>Riesgo - por factores de riesgo de negocio</b>			
RIESGO	SEGMENTOS ANALIZADOS	RESULTADO	NIVEL DE RIESGO
CLIENTE	4	351	MEDIO
PRODUCTO	3	215	MEDIO
CANALES	2	428.43	MEDIO
JURISDICCION	2	92	MEDIO
NIVEL DE RIESGO		<b>271.6</b>	<b>MEDIO</b>

Nivel	Riesgo
0 a 4	Bajo
5 a 8	Medio
9 a 10	Alto

Escala De 1 a 10

Magnitud	Riesgo
> 450	Alto
> 64 y <450	Medio
< 64	Bajo

Escala De 1 a 1000

**Figura 9** Resumen Áreas y Mitigación de Riesgos

Fuente: Elaboración propia de acuerdo a información de Seguros, S.A.

En la figura 9 se observa el resumen del riesgo inherente a seguros y el riesgo por factores de negocio según la información obtenida de la empresa Seguros, S.A., en donde los resultados son favorables con una llamada de alerta para fortalecer los controles internos, derivado a que los resultados reflejaron un nivel medio con relación a la evaluación de cliente, canales de comercialización, jurisdicción, y de acuerdo a los resultados en la matriz únicamente el filtro de productos, obtuvo un resultado bajo, para lo cual es válido indicar que el mercado asegurador debe fortalecer más controles internos y capacitar al personal para minimizar el riesgo.

ÁREAS DE EVALUACION	MITIGADORES	% DEL PUNTAJE DEL MITIGADOR	EFFECTIVIDAD DEL MITIGADOR (Escala de 1 a 10)	RESULTADO POR MITIGADOR	RESULTADO POR ÁREA
CONTROL INTERNO 25%	Procedimientos escritos	5%	8	40	195
	Política de conocimiento del cliente	5%	8	40	
	Nivel adecuado de desarrollo tecnológico	5%	7	35	
	Procedimientos de control de operaciones mediante límites o restricciones (en efectivo, por canal, por tipo de producto).	5%	8	40	
	Procedimientos de detección de operaciones inusuales o sospechosas	5%	8	40	
MONITOREO 25%	Incluye todas las transacciones de los productos que ofrece la Aseguradora	5%	9	45	225
	Procedimientos escritos de monitoreo	5%	9	45	
	Monitoreo automatizado	10%	9	90	
	Validación en listas especiales de todos los clientes, firmantes, beneficiarios y avales.	5%	9	45	
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO 20%	Exclusividad de funciones	10%	10	100	190
	Cumplimiento de sus funciones	10%	9	90	
CAPACITACIÓN 20%	Capacitación a los empleados según nivel de exposición	5%	9	45	190
	Cumplimiento de programa de capacitación anual	5%	9	45	
	Programa integral de capacitación	10%	10	100	
REVISIONES INDEPENDIENTES 10%	Auditoria Interna	5%	9	45	80
	Auditoria Externa	5%	7	35	
		100%		880	880

ÁREAS DE EVALUACION	RESULTADO POR ÁREA
CONTROL INTERNO 25%	195
MONITOREO 20%	225
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO 20%	190
CAPACITACIÓN 15%	190
REVISIONES INDEPENDIENTES 20%	80
	880

**Figura 10** Áreas y Factores de Mitigación de Riesgos

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de Seguros, S.A.

En la figura 10 se resalta la importancia en donde la compañía aseguradora debe tener distribuido las principales medidas de detección y prevención en la ocurrencia de eventos de lavado de dinero u otros activos y financiamiento al terrorismo, esto permitirá tener posibles pérdidas de capital de los asegurados, con medidas de control interno y que tienen relacionado movimientos de salvamentos y recuperaciones en las líneas de los estados de resultados, se debe indicar que los 880 resultados obtenidos de las evaluaciones, permite indicar que la información que se ha procesado es confiable, para con el cumplimiento y dar una muestra razonable para el estudio razonable, sin embargo hay que fortalecer y así alcanzar un 100% de satisfacción en cada una de las áreas

involucradas para el cumplimiento, como lo son los controles internos, monitoreo, área de cumplimiento, área de capacitaciones a los colaboradores a todo nivel, y las respectivas revisiones de la auditoría interna, como medios de prevención y mitigación.

## CONCLUSIONES

1. Se determinó que el cumplimiento a las medidas preventivas en la entidad aseguradora, es sumamente importante en relación a la prevención del lavado de dinero u otros activos conforme lo requiere el decreto 67-2001, por ser una entidad obligada ante la Superintendencia de Bancos para lo cual un área de reclamos, en el manejo de salvamentos después de verificar una muestra de 880 clientes, se pudo determinar que se cumple un control interno adecuado en dicha área, por lo que los resultados reflejados para el año 2019 un total de 133,875 (miles de quetzales) esto represento un 4% de ingresos en total a las entidades aseguradoras de acuerdo a la siniestralidad fue de 3,901,635 de quetzales.
2. Se observó que el procedimiento por medio del trabajo de campo realizado que las medidas de control en materia de prevención del lavado de dinero u otros activos, determinó que la aseguradora ha optado por manejar el tema de reaseguro en donde la cesión de los siniestros como de los salvamentos y recuperaciones están en una proporción de un 70% cesión y un 30% de retención, por lo que a través del correcto manejo de la información en la ejecución de la venta de salvamentos, por lo que según los estados financieros evaluados según la Tabla 4 de salvamentos y recuperaciones al mes de marzo 2020, al mes de marzo 2020 hay un total de 132,955,879 quetzales, en donde la retención es de un 8% y la cesión del 92% según el mercado guatemalteco, para lo cual esos números si son representativos en materia de incidencia en los resultados.
3. Es claro que la efectividad del modelo de control interno en la venta de salvamentos, tiene trascendencia en el análisis financiero esto con la aplicación de medidas correctivas justo a tiempo para cumplir con el envío de información de las recuperaciones a la compañía aseguradora, esto derivado a que el departamento de cumplimiento debe de tener evidencia suficiente para garantizar que la información enviada a la Superintendencia de Bancos es fidedigna y que las operaciones que se llevan a cabo con la empresa encargada de las subastas se cumple en materia de prevención de lavado de dinero u otros activos y

financiamiento al terrorismo, para lo cual se cumple el control de los clientes que adquieren los activos puestos a la venta en concepto de salvamentos.

4. Se comprobó que el área de cumplimiento ha realizado un rígido control sobre el área de siniestros para un buen manejo de salvamentos y recuperaciones de acuerdo a lo requerido por la Superintendencia de Bancos, en una muestra de 25 expedientes se encuentra debidamente soportada con la adecuada documentación por parte de la empresa subcontratada para efectuar la subasta, por lo que se concluye que se está adjudicando a la persona goce de sus derechos de ciudadano, sin riesgo para ejecutar la compra-venta.
5. Se observó que en la documentación legal en la negociación del salvamento como parte de la recuperación de la empresa aseguradora, se logró garantizar que los flujos de fondos a la entidad aseguradora con 20 ventas realizadas dan un total en promedio de Q 350,000.00 los que permite determinar que los ingresos de enero a marzo representa un 14% de ingreso neto al rubro de inventarios de salvamentos.
6. Al cierre de 2019, los activos totalizaron Q 275 millones, aumentando Q. 7 millones (+2.6 %) respecto a diciembre de 2018; este crecimiento se debe principalmente al alza en las inversiones (+21.7 %), primas por cobrar (+30.3 %) y cargos diferidos (+51.1 %). En el caso de las primas por cobrar netas, éstas aumentaron como consecuencia de una mayor suscripción de primas.
7. El índice de siniestralidad neta mostró una mejora interanual al pasar de 38.8 %, en diciembre de 2018, a 30.3 % como consecuencia de un mayor crecimiento en la suscripción de primas en comparación con el aumento de los siniestros brutos. Por el contrario, los dos indicadores de siniestralidad retenida (índice de siniestralidad retenida e índice de siniestralidad retenida devengada) mostraron desmejoras interanuales de 6.5 p.p. y 7.4 p.p., para presentar un indicador de 48.8 % y 53 %; respectivamente. Los tres indicadores de siniestralidad se ubicaron por

debajo de los indicadores presentados por el sector de seguros, sin embargo, con el paso del tiempo estos se ha acercado a los presentados por el sector.

8. Se determinó en los estados financieros de los años del 2017 al 2019, en se pudo observar que la siniestralidad para la compañía ha representado un 12% sobre el total de primas netas, y para el tema de los salvamentos que se logran recuperar es un 9% en relación a la siniestralidad, con lo que si forma parte importante del resultado, derivado a eso los riesgos en la venta de salvamentos es prioridad tener los controles adecuados y salvaguardar la integridad de los procesos en el tema de seguros.
9. Se observó que el mercado asegurador debe contar con los mejores controles por la magnitud del negocio que representan las cifras, ya que para el mes de marzo 2020 tienen acumulado un total de Q 132 Millones en sus resultados distribuidos de la siguiente manera 92% en retención y un 8% cedido a los reaseguradores, lo cual indica que es la parte donde ellos participan en los salvamentos.
10. Los criterios en la asignación para el tema de lavado de dinero en las entidades aseguradoras hay que tomar en cuenta el tema de las transacciones sospechosas e inusuales (RTS=Reporte de transacción sospechosa) y (RTI=Reporte de transacción inusual), según lo requiere la IVE, en un apartado especial para enviar reportes recurrentes a dicha entidad como medio de fiscalización. Esto permite que la entidad aseguradora cuente con un filtro importante que minimice el riesgo de que se infiltren personas con perfiles sospechosos al ciclo asegurador. En un total de 880 clientes monitoreados el éxito fue de un 100% en los controles de acuerdo a los datos estadísticos presentados.
11. Se determinó que la segmentación del riesgos y de acuerdo a los resultados obtenidos de las reuniones con personal de la aseguradora en mención, dan un panorama vital para reconocer que a pesar de tener controles, siempre es fundamental tener comunicación y que eso unido a los valores empresariales, para el cumplimiento con la Superintendencia de Bancos, da un valor agregado a que

las instituciones cumplan para evitar que se de ese fenómeno que perjudica a cada institución en resultados y confiabilidad, para con cada institución, y lograr un control de clientes por tipo de nacionalidad es fundamental y da un valor agregado al verificar que los clientes sean locales o extranjeros y tener una base de datos actualizada y evitar en la mejor medida el riesgo de personas con conflictos con la ley a nivel nacional o internacional.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a todo profesional de las ciencias económicas ahondar en el estudio del impacto que genera las entidades aseguradoras en el patrimonio de las personas que contratan sus servicios, y derivado a esta garantía que prestan en ese respaldo de igual manera se encuentran vulnerables ante el tema del lavado de dinero en nuestro país, lo cual si bien es cierto las empresas esperan recuperar de alguna manera un porcentaje de su patrimonio, al contratar un seguro. Por lo que la garantía de la recuperación de una parte de lo pagado al asegurado es el salvamento, y la generación de ese flujo para la compañía debe ser transparente al obtener esos recursos.
2. Implementar una propuesta solución al problema con el involucramiento de controles en los medios preventivos y que a su vez la entidad aseguradora este comprometida al 100% en temas de prevención del lavado de dinero u otros activos en el área de reclamos, permite en buena manera evitar ser blanco de ser utilizado como medio para el tema de lavado de dinero u otros activos.
3. De acuerdo a los hallazgos presentados para el cumplimiento de dichos controles es importante mantener la sinergia entre las distintas áreas según lo evaluado para minimizar los riesgos en todas las áreas desde el control interno, monitoreo, cumplimiento, capacitación, y auditoría.
4. Es preciso comprobar de manera constante la efectividad del modelo de control, para el correcto análisis financiero en la venta de salvamentos por medio de la aplicación de controles en el envío de información de las recuperaciones para la compañía aseguradora, por lo que el departamento de cumplimiento de la entidad aseguradora tendrá que soportar en cada envío a la Superintendencia de Bancos y de esa forma velar que todas las áreas están comprometidas para evitar el flagelo del lavado de dinero u otros activos en la empresa aseguradora.
5. De acuerdo a lo observado contar con un departamento de cumplimiento es vital para una entidad aseguradora, donde se puede observar una línea de defensa

necesaria para frenar desde la suscripción a todo aquel posible cliente que tenga las intenciones de lavar dinero en las aseguradoras.

6. Con los resultados obtenidos en el año 2019, es muy importante ponerle atención al margen de siniestralidad, ya que con los acontecimientos actuales de pandemia, la necesidad de un seguro se verá incrementada y unido a esto la diversificación en las estrategias de lavado de dinero de igual manera estarán a la orden del día, por lo que el tema aprobado por la junta monetaria según JM 105-2020 de la Superintendencia de Bancos ha favorecido el fortalecimiento de la mitigación de riesgos.
7. Todo profesional debe comprender que cualquier disciplina está expuesta al tema de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, considerando que esta exposición es diaria y que está en constante cambio por lo que es necesario estar actualizado en todo tiempo y para este tema se ha elaborado este instrumento que servirá de guía para minimizar los riesgos.
8. La evaluación de las cifras del mercado asegurador indican que el crecimiento es constante y el cambio de las estrategias de negocio conforme se estén diversificando los productos en el mercado de seguros harán que se vuelva más complicado la detección de este riesgo, si no se contempla un control de riesgos integral, y para ello es vital tomar en cuenta el trabajo de un gobierno corporativo que se involucre en la mejora continua.
9. Los beneficios de la implementación de controles no solo se verán reflejados en materia financiera, sino que son de igual manera importantes para la imagen del negocio asegurador en Guatemala y en toda la región, por lo que la observancia es indispensable de los posibles riesgos que puedan surgir en el mercado de la mano con los nuevos productos.
10. Contar con un control de clientes actualizado es vital para cualquier entidad aseguradora, esto garantizará que la información que viaja de manera constante

para las entidades supervisoras es fidedigna y garantizará la continuidad del negocio.

11. Cuando se habla de riesgos en materia de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo es trascendental considerar todos los aspectos, desde el perfil de cliente, ámbito geográfico, beneficiarios y todo aquello que se considere conveniente evaluar previo a otorgar el seguro.

## BIBLIOGRAFÍA

Asociación guatemalteca de seguros (2014). Boletín de resultado mercado asegurador. Documento recuperado de: <http://www.agis.com.gt/index.php/component/content/article/51-sec-menu-superior/boletin/409-articulo2-b132>

Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (2011) y Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos. Principios básicos de seguros, estándares, guía y metodología de evaluación.

Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS). Principios Básicos de Seguros, versión actualizada a noviembre 2015.

Constitución Política de la República de Guatemala (1985). Recuperado de: [www.portal.sat.gob.gt](http://www.portal.sat.gob.gt) › portal › descarga › leyes-y-reformas

Funciones de la IVE. (2002). Recuperado de [https://www.sib.gob.gt/web/sib/lavado\\_activos/funciones-IVE](https://www.sib.gob.gt/web/sib/lavado_activos/funciones-IVE)

Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C.; y, Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación. México. McGraw-Hill Interamericana. Sexta Edición.

Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C.; y, Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación. Manuales de investigación aplicada. Recuperado de [http://highered.mheducation.com/sites/1456223968/student\\_view0/manuales\\_de\\_investigacion\\_aplicada.html](http://highered.mheducation.com/sites/1456223968/student_view0/manuales_de_investigacion_aplicada.html)

IICA/CATIE. Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura. (1999). Redacción de Referenciar Bibliográficas: Normas Técnicas del IICA Y CATIE. Turrialba, Costa Rica. Biblioteca Conmemorativa Orton. Cuarta edición.

JM-56-2011. Reglamento para la administración integral de riesgos, Superintendencia de Bancos. [www.sib.gob.gt](http://www.sib.gob.gt) › web › sib › leyes reglamentos

Listas GAFI y GAFIC. Grupo de acción financiera internacional (GAFI). Grupo de acción financiera del caribe (GAFIC) y Guía de enfoque basada en riesgos (emitida por

GAFILAT) Recuperado de:  
[https://www.sib.gob.gt/web/sib/lavado\\_activos/enlaces?\\_\\_cf\\_chl\\_jschl\\_tk\\_\\_=e7c28209017a1a6fe23d26e6c9e42ea433cf8e83-1598525266-0-Affb8qTTW3ZCavbwk6yQJECclhFePr01tXZMCFA16I2wCgu6QUjdanNpQ150G0bFsMwVLJF4-ZjcJGzfvO\\_j43I-K6Jya7TRkffuWv0U9uiL2DRQcxEZ1g70afgGf2xjplEE0nM9HP083N5TBV-ymLeexbxPsTW70MmdJHHHC2nuJyPGdtorsL8dSvhEVBh23I3cYfe9UfXCkoOBkOIUyQKEFoiRjv-HCQbl6eSieeLyAMtKmVGGkECDOTLGnLUvfU9nfdE5JPHFs0GIUw7UiqRA6u8RliaSwGQMVMxBMlfHhHrPd72uq0DYgGLW9d\\_mA](https://www.sib.gob.gt/web/sib/lavado_activos/enlaces?__cf_chl_jschl_tk__=e7c28209017a1a6fe23d26e6c9e42ea433cf8e83-1598525266-0-Affb8qTTW3ZCavbwk6yQJECclhFePr01tXZMCFA16I2wCgu6QUjdanNpQ150G0bFsMwVLJF4-ZjcJGzfvO_j43I-K6Jya7TRkffuWv0U9uiL2DRQcxEZ1g70afgGf2xjplEE0nM9HP083N5TBV-ymLeexbxPsTW70MmdJHHHC2nuJyPGdtorsL8dSvhEVBh23I3cYfe9UfXCkoOBkOIUyQKEFoiRjv-HCQbl6eSieeLyAMtKmVGGkECDOTLGnLUvfU9nfdE5JPHFs0GIUw7UiqRA6u8RliaSwGQMVMxBMlfHhHrPd72uq0DYgGLW9d_mA).

Listas ONU. (2020). Office of Counter-Terrorism. Recuperado de [https://www.sib.gob.gt/web/sib/lavado\\_activos/enlaces/Listas-ONU?p\\_p\\_id=86&p\\_p\\_action=1&p\\_p\\_state=normal&p\\_p\\_mode=view&p\\_p\\_col\\_id=&p\\_p\\_col\\_pos=1&p\\_p\\_col\\_count=2&](https://www.sib.gob.gt/web/sib/lavado_activos/enlaces/Listas-ONU?p_p_id=86&p_p_action=1&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=&p_p_col_pos=1&p_p_col_count=2&)

Meilij (1998). Manual de seguros. Ediciones de Palma. Buenos Aires, Argentina. 3era. Edición actualizada.

Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OECD). Guidelines for Insurers Governance. Abril 2005.

Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OECD). – Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE y del G-20. (2016).

Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OECD). – Guidelines for Insurers Governance. 2017.

Superintendencia de Bancos (2018). Boletín trimestral de estadísticas de la actividad aseguradora. Actividad aseguradora en Guatemala.

Superintendencia de Bancos (2019). Boletín trimestral de estadísticas de la actividad aseguradora. Actividad aseguradora en Guatemala.

Superintendencia de Bancos (2020). Boletín trimestral de estadísticas de la actividad aseguradora. Actividad aseguradora en Guatemala.

Superintendencia de Bancos. (2001) Decreto 67-2001. Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos. Congreso de la República de Guatemala.

Superintendencia de Bancos. (2001). Penas aplicables al delito de lavado de dinero. Recuperado de <https://www.sib.gob.gt/web/sib/lavadoactivos/delito/sanciones>.

Superintendencia de Bancos. (2005). Decreto ley 58-2005 Ley para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo. Congreso de la República de Guatemala.

Superintendencia de Bancos. (2011) Decreto 25-2010. Ley de la actividad aseguradora. Recuperado de: [www.sib.gob.gt](http://www.sib.gob.gt) › web › sib › leyes reglamentos

Superintendencia de Bancos. (2011). JM-13-2011. Registro de Agentes de Seguros Independientes. Recuperado de <https://www.sib.gob.gt/ConsultaDinamica/?cons=244>

Superintendencia de Bancos. (2011). JM-13-2011. Registro de corredores de seguros. Recuperado de <https://www.sib.gob.gt/ConsultaDinamica/?cons=245>

Superintendencia de Bancos. (2020). Resolución JM 105-2020 Reglamento para la Administración Integral de Riesgos de Aseguradoras y Reaseguradoras. Con base en lo considerado y con fundamento en lo dispuesto en los artículos 26, inciso I, de la Ley Orgánica del Banco de Guatemala; 22, inciso b, 29 y 115 de la Ley de la Actividad Aseguradora; y tomando en cuenta el oficio número 3402-2020 y el dictamen número 10-2020, ambos de la Superintendencia de Bancos, y el oficio 001-2020 y dictamen 001-2020, ambos del Consejo Técnico Asesor en Materia de Seguros, Reaseguros y su Intermediación.

Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Económicas. Escuela de Estudios de Postgrado. (2009). Guía metodológica para la elaboración del plan e informe de investigación de postgrado de Ciencias Económicas.

Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Económicas. Centro de Documentación Vitalino Girón Corado. (2001). Normas para la Elaboración de Bibliografías en Trabajos de Investigación. Licda. Dina Jiménez de Chang. Segunda edición.

Vásquez Juárez, M.J. (2018). El contador público y auditor externo, en la evaluación de la política conozca a su cliente de un programa de cumplimiento en materia de prevención y detección de lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo en una empresa de seguros del ramo de daños. Recuperado de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_5857.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_5857.pdf)

## **ANEXOS**

## Anexo 1 Negocios de seguros en Guatemala y el enfrentamiento al riesgo

### Enfrentando el riesgo



**Seguro de vehículos**

Algunos tipos de automotores asegurados:

Año	Total	Automóviles	Camionetas (agrícolas)	Buses	Motocicletas	Picop
2015	333,003	143,227	51,131	3,409	24,862	47,790
2016	347,092	148,793	56,812	3,585	26,062	44,330
2017	354,765	149,759	32,318	3,586	26,019	44,991

Fuente: SIB Boletín de Inclusión Financiera e Diciembre 2017.

Infografía: Jorge A. de León G. El Periódico

**Fuente:** Figura tomada de El Periódico, Jorge A. de León, cifras tomadas de la SIB.

De acuerdo a la información obtenida el negocio de seguros en Guatemala ha mostrado un aumento en la cobertura del patrimonio de los asegurados, cabe destacar que las cifras son favorables para el crecimiento sostenible, sin embargo como es notorio en la imagen anterior el riesgo es de igual manera latente, y la responsabilidad es detectar los principales focos para evitar el lavado de dinero sobre el cual está fundamentado este trabajo profesional.

## Anexo 2 Estado de resultados de la empresa Seguros, S.A.

### SEGUROS, S.A.

Por el Ejercicio Comprendido del 01 al 31 de Enero de 2019

(Cifras en Quetzales)

Primas netas				357,334.72
Menos:				
Primas Por Reaseguro Cedido				- 1,684,909.54
Primas netas de retención				2,042,244.26
Variación en reservas técnicas y matemáticas				- 91,764.69
Primas netas de retención devengadas				1,950,479.57
Menos:				
Costo de adquisición y siniestralidad				299,312.86
Siniestralidad				
Gastos por Obligaciones Contractuales	1,227,679.98			
Variación en las Reservas de Reclamación	-			
Participación de Reaseguradoras en Salvamentos	26,471.55	1,254,151.53		
Menos:				
Recuperaciones por Reaseguro Cedido	799,638.80			
Salvamentos y Recuperaciones	37,816.50	837,455.30	416,696.23	416,696.23
Utilidad bruta en operaciones de seguros				1,234,470.48
Menos:				
Gastos y productos de operación				1,772,149.83
Utilidad (perdida) en operación				- 537,679.35
Otros productos y gastos				247,114.84
Utilidad (perdida) neta en operación				- 290,564.51
Impuesto Sobre la Renta				9,139.18
Utilidad (perdida) en operación				- 299,703.69

Fuente: Elaboración en base a información recopilada en la entidad aseguradora.

El estado de resultados muestra las cifras de la aseguradora en un determinado período, dentro de las cifras presentadas podemos apreciar la línea del resultado en el tema de salvamentos y recuperaciones, es importante destacar que esta parte de la operación en las aseguradoras es significativa, y al ser considerada como un ingreso a resultados en algún momento tiene incidencia positiva, sin embargo la evaluación de los resultados en el presente trabajo al momento del levantado de datos, se pudo observar que tienen medios de control interno favorables para la salvaguarda de los resultados.

### Anexo 3 Índices financieros de entidades aseguradoras al 31/12/2019

	 ASRURAL	 SEGUROS G&T	 EL ROBLE	 AGROM	 PAN-AMERICAN	 MAPFRE	 UNIVERSALES	 FIDELIS	 CONFÍO	 FICOHSA	 MERCADO
Activos	103.3	235.4	286.2	38	127.9	66.1	64.6	20.2	81.4	8.4	1,435.0
Inversiones	81.2	156	131.1	16.1	109.6	31.2	34.8	15.6	72.6	4.3	932.2
Patrimonio	68.9	81.2	79	13.1	27.6	24	16	11.2	10.7	5.1	520.3
Primas Netas Emitidas	65.6	166.2	245.8	54.3	46.8	80.2	76.1	6.3	13.3	10	1,005.4
Resultado Técnico	26	27.3	23.5	12.3	6.2	8.1	10.9	3.1	1.7	3.9	165.0
Utilidad Neta	21.9	24.1	23.9	4.4	5.3	5.5	2.8	2.1	1.3	1.3	122.2
Primas Netas Devengadas	87%	72%	61%	50%	80%	59%	63%	75%	88%	45%	66%
Siniestralidad /PND*	39%	63%	61%	48%	67%	60%	54%	0%	61%	10%	58%
ROE	32%	30%	30%	33%	19%	23%	18%	19%	12%	25%	23%
ROA	21%	10%	8%	12%	4%	8%	4%	10%	2%	15%	9%

**Fuente:** Elaboración propia con cifras de la Superintendencia de Bancos.

Los indicadores financieros para el cierre del año 2019 presentaron resultados para el mercado guatemalteco de un total de 28 aseguradoras con un ROE de 23%, según el anexo 2 y con un ROA de 9% de acuerdo a las cifras evaluadas en este trabajo profesional, cabe mencionar que en los resultados se observó una siniestralidad de un 58% por lo que se considera un buen resultado ya que va en relación al total de primas netas emitidas que para el cierre del período fue de 1005 millones de unidades monetarias.

### Anexo 4 Resumen de indicadores financieros de Seguros, S.A.

	dic-15	dic-16	dic-17	dic-18	dic-19
<b>Solvencia</b>					
Margen de solvencia	2.07	2.12	1.88	1.88	3.95
<i>Sector</i>	3.17	3.10	2.89	3.17	3.12
Patrimonio en relación con activos	61.1%	66.9%	45.2%	38.9%	30.3%
<i>Sector</i>	35.3%	36.3%	36.0%	36.5%	36.3%
Pasivo en relación con Patrimonio (no. de veces)	0.64	0.49	1.21	1.57	2.30
<i>Sector</i>	1.83	1.75	1.78	1.74	1.76
<b>Liquidez</b>					
Liquidez corriente (no. de veces)	3.02	2.83	1.96	2.83	3.29
<i>Sector</i>	1.35	1.38	1.38	1.46	2.38
<b>Primas</b>					
Reaseguro Cedido	70.1%	64.2%	75.4%	75.5%	76.4%
<i>Sector</i>	35.1%	32.2%	32.8%	34.8%	34.4%
Índice de Retención de Riesgo	29.9%	35.8%	24.6%	24.5%	23.6%
<i>Sector</i>	64.9%	67.8%	67.2%	65.2%	65.6%
<b>Siniestralidad</b>					
Índice de Siniestralidad Retenida	32.0%	42.5%	40.7%	42.3%	48.8%
<i>Sector</i>	58.7%	59.7%	58.1%	57.0%	56.1%
Índice de Siniestralidad Neta	17.0%	36.3%	22.5%	38.8%	30.3%
<i>Sector</i>	56.7%	66.5%	52.0%	52.5%	50.4%
Índice de Siniestralidad Retenida Devengada	32.3%	44.1%	47.6%	45.6%	53.0%
<i>Sector</i>	61.6%	62.2%	60.4%	58.8%	58.2%
<b>Eficiencia</b>					
Indicador de Eficiencia (GastosAdmin./Primas Netas)	26.2%	45.3%	18.3%	14.7%	12.3%
<i>Sector</i>	14.0%	14.2%	13.8%	14.3%	13.7%
Ratio Combinado	118.8%	182.5%	123.0%	96.2%	89.4%
<i>Sector</i>	93.3%	93.2%	92.1%	90.9%	90.1%
<b>Rentabilidad</b>					
ROA Anualizado	-0.4%	-12.4%	-1.5%	2.1%	5.3%
<i>Sector</i>	7.7%	7.2%	7.6%	8.4%	8.5%
ROE Anualizado	-0.6%	-18.5%	-3.4%	5.3%	17.6%
<i>Sector</i>	21.7%	19.8%	21.0%	22.9%	23.5%
Rentabilidad de Inversiones	4.4%	4.8%	4.8%	4.3%	4.2%
<i>Sector</i>	7.1%	6.9%	6.7%	6.5%	6.4%

Fuente: Elaboración propia con información de Seguros, S.A.

La información contenida en el cuadro anterior corresponde a los principales indicadores económicos de Seguros, S.A, en donde podemos observar que la siniestralidad tiene una alta incidencia en los resultados de las compañías de seguros, relevante indicar que un buen manejo de la cartera de siniestros, que en relación a las primas netas, es un importante segmento a evaluar, ya que el nivel de riesgo en la recuperación de salvamentos para la compañía aseguradora.

### Anexo 5 Datos de un reclamo en Seguros, S.A.

A continuación se presenta la minuta donde se describe en la entidad aseguradora los datos generales de un reclamo de seguros de un siniestro en este caso con un ejemplo del ramo de vehiculos automotores.

Datos del Reclamo			
No. De Reclamo	: AU		
No. De Póliza	: AU	Inciso	: 1
Asegurado	: AN		
Propietario	:		
Teléfonos de contacto	:		
Sección a Afectar	: Sec. I	Cobertura	: Q -
Tipo de Siniestro	: PERDIDA TOTAL DEL VEHICULO ASEGURADO		
Dirección del Siniestro	: KM 4 RN ANTIGUA GUATEMALA		
Fecha del Siniestro	: 02/01/2020		
MARCA:	MITSU		
LINEA:	SPORT		
MODELO:	201		
PLACAS:	P0		
DESCRIPCION DEL VEHICULO TERCERO			
Conductor al Momento del Siniestro			
Propietario Legal del Vehículo			
Telefonos de contacto:			
MARCA:			
LINEA:			
MODELO:			
PLACAS:			
Valor a Indemnizar	Q	220,000.00	
( - ) Deducible	Q	4,400.00	
( = ) Pérdida Final Ajustada	Q	215,600.00	
( - ) Timbres Fiscales (3%)	Q	6,468.00	
( - ) Primas por cancelar	Q	.	
( - ) Impuesto de Circulación	Q	.	
( - ) Saldo Bancario	Q	.	
( = ) Total	Q	209,132.00	
Sin otro particular y agradeciendo de antemano su atención a la presente, me suscribo de usted. Atentamente.			
Carta de solicitud de Pago a Jurídico			

Fuente: Documento proporcionado por Seguros, S.A.

En este documento se puede apreciar que los datos deben ser debidamente identificados del reclamo que se está ingresando a la compañía, dejando evidencia clara al número de póliza que el cliente tiene contratada en la entidad aseguradora, y que estará sujeta a ser considerado dentro de las evaluaciones internas si es pérdida parcial o pérdida total ya que dentro de las características técnicas en base a el monto de la suma asegurada afectada es rentable enviar a reparación o se declara pérdida total, según el trabajo realizado este porcentaje correspondería a un estimado de recuperaciones en un 60% sobre el valor asegurado, sobre el cual se hace la valuación.

De parte de la entidad aseguradora fue posible obtener una factura a manera de ejemplo en la venta de salvamento realizada a un tercero de la entidad aseguradora

DATOS DEL CLIENTE			
NIT	12345-6		
NOMBRE	Ejemplo de venta de salvamento		
DIRECCION	KILOMETRO 125 CARRETERA INTERAMERICANA, , , ZONA: 0, ALDEA EL PORVENIR.		

CANT	TIPO	DESCRIPCION	P. UNI	TOTAL
1	BIEN	VENTA DE SALVAMENTO CONSISTENTE AL VEHICULO: NUMERO DE PLACA: P- MODELO: 2017 USO: PARTICULAR TIPO: CAMIONETA MARCA: MITSUBISHI LINEA O ESTILO: MONTERO SPORT COLOR: GRIS METALICO NUMERO DE CHASIS: MMBGUKS10HH000793 NUMERO DE MOTOR: 4N1SUAR7084	71,000.00	71,000.00

Fuente: Documento obtenido a manera de ejemplo de una venta de salvamento realizada en la subastadora.

En el documento aca contenido refleja de manera detallada el activo vendido a una persona ajena a la aseguradora, y que de acuerdo a los protocolos de la entidad subastadora hacen la entrega de la factura al comprador, en este documento emitido es importante resaltar que esta venta esta exenta del impuesto al valor agregado, esto de acuerdo a la ley del impuesto al valor agregado y su reglamento en Guatemala. El valor subastado realmente en este caso fue de Q 71,000.00 cuando la perdida pagada al asegurado fue de Q. 209,132.00 lo cual representa una recuperación de un 32% unicamente sobre el valor adjudicado.

### Anexo 7 Comprobante pago comisión a subastadora

A continuación se deja evidencia donde la subastadora hace la factura para el cobro de la comisión por la venta realizada a la aseguradora Seguros, S.A., lo cual deja evidencia de que la entidad subcontratada para el efecto de la libre negociación sea debidamente soportada, cabe mencionar que el cobro en este ejemplo fue de un 7% sobre el valor de venta del salvamento.

5633

**Subastadora Guatemala, S.A.**  
Guatemala • PBX 500-2218-0400  
www.subastasfts.com

**FACTURA**  
SERIE 7817  
**Nº 00**  
NIT: 3591506-4

Guatemala, **3 DE AGOSTO** De 2020

Nombre: **ejemplo negociación salvamento**  
Dirección: **Ciudad de Guatemala** NIT: **12345-6**

DESCRIPCION	VALOR
COMISION POR VENTA 142 355 75800468 FARE MARCA MITSUBISHI MONTEIRO MODELO 2017 PLACA F-213802 COLOR GRIS ADJUDICADO Q 71,000.00	4970.00
SUJETO A PAGOS TRIMESTRALES REGIMEN 10% SOBRE 5/10/15/20/25	
TOTAL EN LETRAS: TRO MIL NOVECIENTOS SESENTA CON 00/100	4970.00
<b>TOTAL Q.</b>	

Fuente: Documento obtenido de aseguradora, pago comisión a subastadora.

La documentación presentada en este trabajo profesional es a manera de ilustración y sirve para soportar que la entidad subcontratada cumple con los protocolos necesarios

que a nivel interno de la aseguradora son requeridos para estar protegidos de una posible infiltración de personas inescrupulosas interesadas en el lavado de dinero, lo cual eso representa un excelente soporte para la entidad supervisada por la Superintendencia de Bancos, y así dar cumplimiento al análisis del riesgo operativo en venta de salvamentos de una empresa aseguradora, como parte del proceso de prevención y combate del lavado de dinero u otros activos, según decreto 67-2001 y su reglamento.

## **Anexo 8 Resultado del análisis de muestra venta salvamento**

De acuerdo a los resultados en la muestra proporcionada de la ejecución de la venta de salvamento de un activo del ramo de automóvil, se pudo determinar que el valor pagado por la aseguradora fue de Q 209,132 para el asegurado.

<b>Descripción</b>	<b>Montos</b>	<b>Porcentajes</b>
Valor pagado pérdida total	209,132.00	100%
Valor venta de salvamento	71,000.00	34%
Valor comisión por venta de salvamento	4,970.00	7%

Fuente: Elaboración propia, en base a muestra proporcionada.

Por lo tanto es importante resaltar que este salvamento represento para la compañía aseguradora una recuperación de un 34% sobre el valor pagado al asegurado, de lo cual hay que deducir el monto de Q 4,970.00 que es la comisión de la empresa subastadora y en terminos de resultados represento una baja en el flujo de ingreso de un 7% sobre el valor de venta del activo.

De esa manera se puede determinar que el tema de salvamentos es representativo y altamente indispensable mantener constante monitoreo de los flujos de fondos en relación a esta sección de los estados de resultados.

## Anexo 9 Formato de entrevista realizada

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS  
 ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
 MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA



**CUESTIONARIO PARA ANÁLISIS DEL RIESGO OPERATIVO EN VENTA DE SALVAMENTOS DE UNA EMPRESA ASEGURADORA, COMO PARTE DEL PROCESO DE PREVENCIÓN Y COMBATE DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS, SEGÚN DECRETO 67-2001 Y SU REGLAMENTO.**

**El cuestionario fue preparado en forma general para todos los puestos, algunas preguntas pueden no ser aplicables en su puesto específico, favor de colocar No aplica.**

### Datos Generales:

Nombre Completo:

\_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Profesión u Oficio: \_\_\_\_\_

### Identificación del Puesto:

1. ¿Qué puesto ocupa?

\_\_\_\_\_

2. ¿Cuál es el código del puesto?

\_\_\_\_\_

3. ¿A qué departamento, unidad y/oficina pertenece?

\_\_\_\_\_

4. ¿Quién es su jefe inmediato superior?

\_\_\_\_\_

5. ¿El nombramiento es de confianza?

\_\_\_\_\_ Si  
 \_\_\_\_\_ No

6. ¿Qué puestos tiene bajo su mando?

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Número de personas

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

1. ¿Con que personas tiene relaciones laborales? por ejemplo la que están dentro de la misma oficina o ajenas a la institución.

Con \_\_\_\_\_ Para \_\_\_\_\_

Con \_\_\_\_\_ Para \_\_\_\_\_

Con \_\_\_\_\_ Para \_\_\_\_\_

Con \_\_\_\_\_ Para \_\_\_\_\_

### Descripción de Puesto

2. ¿Cuáles son los objetivos del puesto?

---

---

---

---

3. ¿Describe las condiciones físicas de trabajo?

---

---

---

---

4. ¿Considera que existen riesgos en el manejo de los salvamentos, en el puesto que desempeña?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Cuáles?

---

---

---

---

5. ¿Declara la situación patrimonial?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_



**Responsabilidad en el área de reclamos:**

1. Describa las responsabilidades que tiene en el manejo de la información de los reclamos cuando son considerados como salvamentos.

Equipo:

Bien \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_

Materiales \_\_\_\_\_

Herramientas \_\_\_\_\_

Maquinas y/o aparatos \_\_\_\_\_

Útiles específicos \_\_\_\_\_

Otros. \_\_\_\_\_

Dinero: \_\_\_\_\_

Documentos \_\_\_\_\_

**Responsabilidad en trámites y procesos:**

2. De la lista a continuación, marque con una "X" el punto que más aproximadamente describe su responsabilidad sobre información confidencial.

Tiene responsabilidad sobre información confidencial. Si/No \_\_\_\_\_

Contacto ocasional con información que es confidencial Si/No \_\_\_\_\_

Contacto permanente con información altamente confidencial. Si/No \_\_\_\_\_

**Especificación del puesto**

Al responder las preguntas de esta sección no mencione sus propias cualidades a menos que estas correspondan en su opinión a los requisitos del puesto para poder desempeñarlos.

**Estudios**

3. ¿Cuál es el nivel mínimo de educación general que usted considera debe de ser necesario, para desempeñar su cargo de trabajo?:

\_\_\_\_\_ Título o diploma de enseñanza media

\_\_\_\_\_ Sexto o séptimo ciclo de la carrera universitaria

\_\_\_\_\_ Currículo cerrado de una carrera universitaria

\_\_\_\_\_ Título universitario en el grado académico de Licenciado

\_\_\_\_\_ Formación académica de nivel superior, postgrados, doctorados, etc.

1. Dada la educación anterior, ¿Cuál es la cantidad mínima de experiencia que usted considera es necesaria para ocupar el puesto?:

- Menos de tres meses
- De tres a seis meses
- De seis meses a un año
- De un año a dos años
- De dos a tres años
- De tres años en adelante

2. ¿Qué habilidades y competencias debería de tener para desempeñar adecuadamente sus labores? Y especifique el nivel de dominio

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Sector asegurador en Guatemala.....	29
Tabla 3: Salvamentos y recuperaciones.....	35
Tabla 4: Estados financieros Seguros, S.A. ....	36
Tabla 5: Salvamentos y recuperaciones mes de marzo 2020 .....	37
Tabla 6: Categorías de riesgo para evaluar salvamentos de seguros.....	38
Tabla 7: Medición del impacto de riesgo en la valuación de salvamentos .....	39
Tabla 8: Criterios para medición de riesgo .....	40
Tabla 9: Exposición de riesgo en salvamentos de seguros .....	40

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1: Participación por primas netas entidades aseguradoras en Guatemala .....	25
Gráfica 2: Indicador de liquidez corriente .....	26
Gráfica 3: Siniestralidad .....	28

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Negocios de seguros en Guatemala y el enfrentamiento al riesgo .....	65
Anexo 2 Estado de resultados de la empresa Seguros, S.A. ....	66
Anexo 3 Índices financieros de entidades aseguradoras al 31/12/2019.....	67
Anexo 4 Resumen de indicadores financieros de Seguros, S.A.....	68
Anexo 5 Datos de un reclamo en Seguros, S.A. ....	69
Anexo 6 Factura venta de un salvamento en Seguros, S.A. ....	70
Anexo 7 Comprobante pago comisión a subastadora .....	71
Anexo 8 Resultado del análisis de muestra venta salvamento.....	73
Anexo 9 Formato de entrevista realizada .....	75

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Matriz de Riesgo Clientes.....	42
Figura 2 Matriz de Riesgo Productos .....	43
Figura 3 Matriz de Riesgo para Empresas Subastadoras .....	44
Figura 4 Matriz de Riesgos Jurisdicción .....	45
Figura 5 Medición de Riesgo por Tipo de Cliente.....	46
Figura 6 Medición de Riesgo y su Exposición en Actividades de Seguros.....	47
Figura 7 Medición de Riesgo Conozca su Cliente .....	48
Figura 8 Medición de Riesgo por Regiones.....	49
Figura 9 Resumen Áreas y Mitigación de Riesgos .....	50
Figura 10 Áreas y Factores de Mitigación de Riesgos .....	51