



VISION[®]

F i n a n c i e r a

Edición Nro. 25 • Año 6 Guatemala - septiembre 2017



CONFERENCIAS SOBRE

SUPERVISIÓN FINANCIERA

**FINTECH UNA OPORTUNIDAD
PARA AMÉRICA LATINA** Pág. 10

**ENFOQUE BASADO EN RIESGO DE
LD/FT PARA SUPERVISIÓN DEL
SECTOR BANCARIO** Pág. 14

**EL CLIENTE DEL FUTURO EN
SEGUROS** Pág. 17



Superintendencia de Bancos
Guatemala, C. A.

CONTENIDO

03 Presentación

04 Opinión Retos de la implementación de una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera

07 Artículo El rol de la supervisión macroprudencial

10 Tema central Fintech una oportunidad para América Latina

14 Artículo Enfoque basado en riesgo de LD/FT para supervisión del sector bancario

17 Artículo El cliente del futuro en seguros

21 Tecnología Desafíos de la seguridad tecnológica: Cibercrimen

25 Actualidad La planeación del mercadeo digital con enfoque integral

Directorio

Director General

Lic. José Alejandro Arévalo Alburez
Superintendente de Bancos

Consejo Editorial

Lic. José María Flores Tintí
Intendente de Coordinación Técnica

Lic. Edi Orlando Pineda Ramírez
Intendente de Estudios y Normativa

Ing. Erick Rolando Dardón Díaz
Director del Departamento de Desarrollo Institucional

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

Oficina de Atención al Usuario

9a. avenida 22-00, zona 1, Guatemala, C. A.
PBX: 2429-5000 y 2204-5300
Ext. 1+2550/2551/2552 Fax: 2232-0002
Correo electrónico: info@sib.gob.gt
www.sib.gob.gt

Oficina Regional de Occidente en Quetzaltenango

Avenida Las Américas 7-62, zona 3, Edificio Torre
Pradera Xela, primer nivel, oficina 102
Teléfonos: 7930-4421 y 7930-4422

Si requiere recibir información de la
Superintendencia de Bancos
suscríbase:



Al correo electrónico:
comunicacion@sib.gob.gt



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

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

SE AUTORIZA LA REPRODUCCIÓN DEL CONTENIDO DE ESTA PUBLICACIÓN, SIN FINES COMERCIALES, CITANDO SU FUENTE DE ORIGEN.

**“Usted ahorra,
los bancos cuidan su dinero,
la SIB supervisa”**

La publicación de nuestra Revista Visión Financiera, en septiembre de 2017, coincide con tres eventos importantes en el ámbito nacional e institucional, que son: el 196 Aniversario de la Independencia Patria; el 71 Aniversario de fundación de la Superintendencia de Bancos (SIB); y, la realización de las XX Conferencias sobre Supervisión Financiera, que cada año organiza nuestra Institución. Es por ello que en esta edición, contamos con la contribución de algunos de los conferencistas nacionales e internacionales que participaron en el reciente evento.

El tema central de la revista, está enfocado en *Fintech*, como la transformación del sistema financiero, mediante el uso de nuevas tecnologías para crear productos financieros innovadores. En ese sentido, el licenciado Josu San Martín, Director General de la Asociación *Fintech* de México, desarrolla como tema central el artículo titulado “*Fintech* una oportunidad para América Latina”, en el cual expone que la regulación es un factor fundamental para garantizar el éxito de este sector, adicional al considerar que existen otras determinantes a las que se les debe prestar atención, para que el nuevo paradigma sea una fuerza de cambio que contribuya a la creación y atracción del talento.

En la sección de opinión, el licenciado Ricardo Axuán Estrada Villalta, Supervisor del Departamento de Normativa de la SIB, comparte el tema “Retos de la implementación de una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera”, en el cual nos presenta, entre otros aspectos, una división de los retos cualitativos y cuantitativos que a



Lic. José Alejandro Arévalo Alburez
Superintendente de Bancos

nivel internacional se han considerado en la estrategia de inclusión financiera.

El licenciado Pablo Antonio Marroquín Fernández, Director del Departamento de Análisis de Estabilidad Financiera del Banco de Guatemala (BANGUAT), nos comparte el desarrollo de la primera parte del artículo denominado “El rol de la supervisión macroprudencial”, el cual nos refiere la necesidad de fortalecer la supervisión financiera, implementando instrumentos y políticas con énfasis en la supervisión macroprudencial.

Los licenciados Luis Alfredo Gómez Nájera y Manuel Francisco Poz, funcionarios de la Intendencia de Verificación Especial (IVE) de la SIB, desarrollan el tema “Enfoque basado en riesgo de LD/FT para supervisión del sector bancario”, en el cual describen que la actualización de la guía de administración de riesgos de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, ha sido un proceso integral con el objetivo de velar por el cumplimiento de la normativa aplicable.

También se presenta el artículo “El cliente del futuro en seguros”, elaborado por el licenciado Recaredo Arias, Director General de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), compartiendo entre otras particularidades importantes, que las aseguradoras deben tomar una decisión que marcará los valores diferenciales, ya que estamos frente a una era de avances tecnológicos y nuevos competidores, para asegurar un nuevo modelo de negocio centrado en el cliente.

En materia tecnológica, el licenciado José Leonett, Fundador del Observatorio Guatemalteco de Delitos Informáticos (OGDI), nos presenta el artículo llamado “Desafíos de la seguridad tecnológica: Ciberdelitos”, en el cual comunica la necesidad de coadyuvar a un bienestar y solución en común, tanto a nivel mundial como local, con el propósito de combatir las nuevas modalidades de delitos cibernéticos.

Finalmente, en el apartado de actualidad, la licenciada Nely Valeska Rodríguez Conde de Mérida, Coordinadora de Comunicación Digital del Departamento de Desarrollo Institucional de la SIB, participa con el tema “La planeación del mercadeo digital con enfoque integral”, explicando que la transformación digital debe visualizarse como una oportunidad para que las instituciones desarrollen capacidades y competencias que les permitan ser más ágiles y centrar su enfoque en el cliente.

Con muestras de mi consideración y estima, atento servidor.

Lic. José Alejandro Arévalo Alburez
Superintendente de Bancos

Retos de la implementación de una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera

El Boletín Trimestral de Inclusión Financiera, publicado por la Superintendencia de Bancos (SIB) de Guatemala, define a la inclusión financiera como el conjunto de acciones que buscan incrementar el acceso y mejorar el uso de los servicios financieros para todos los segmentos de la población. Esta definición, si bien es simple, expresa la esencia de la materia de una manera concreta, favoreciendo así el entendimiento general de sus implicaciones.

Complementando un breve marco conceptual, el boletín indica que “acceso” hace referencia a la capacidad para utilizar los servicios y productos financieros, mientras que “uso” se refiere a la profundidad o grado de utilización de los productos y servicios financieros.

La literatura internacional de inclusión financiera, postula de forma complementaria muy acertada las dos dimensiones básicas de acceso y uso con las de calidad y bienestar.

Esto quiere decir que se interesa no únicamente por incidir en el acceso y el uso, sino también en procurar que los servicios financieros prestados sean de calidad, es decir que atiendan las necesidades de la población de una manera apropiada, y por otra parte en brindar bienestar mediante la mejora de las condiciones de vida de las personas.

Para lograr tan loable objetivo se hace indispensable pensar en términos de un ecosistema, que es un conjunto de elementos, actores, participantes, proveedores de servicios, reguladores, productos, servicios e iniciativas, interrelacionados de manera dinámica en marcos institucionales y regulatorios que propicien el avance de la inclusión financiera. Todo lo



Fuente: propia del autor. Alianza para la inclusión financiera.

anterior podría interpretarse como lograr verdaderamente configurar un sistema financiero incluyente.

En Guatemala, la SIB ha liderado una serie de iniciativas que han incidido en impulsar la inclusión financiera en el sistema financiero supervisado. De esta cuenta, se prepara y divulga información cuantitativa de medición de la inclusión financiera bancaria, la cual incluye estadísticas e indicadores.

Asimismo, la SIB ha contribuido con la elaboración de normativa que regula innovaciones directamente relacionadas con inclusión financiera bancaria, como por ejemplo, el modelo operativo de agentes bancarios y los modelos de negocios de servicios financieros móviles. Sin embargo, estos esfuerzos resultan insuficientes cuando se piensa en el objetivo de lograr inclusión financiera integral de alcance plenamente nacional.

Como respaldo de esta aseveración se puede citar el indicador que mide la proporción porcentual de adultos con un préstamo bancario, el cual a junio de 2017 asciende a 13.9%, lo cual evidencia una importante área de mejora en cuanto a la necesidad de las personas de tener acceso a financiamiento como apoyo fundamental de sus actividades económicas cotidianas.

Tomando en cuenta las principales dimensiones de la inclusión financiera, la importancia de establecer un ecosistema completo que asegure un sistema financiero incluyente, las categorías de servicios financieros con necesidad de mejora, así como la indispensable cooperación de los sectores público y privado para establecer marcos institucionales y regulatorios propicios, se hace necesario concertar los esfuerzos de múltiples participantes hacia el objetivo común de impulsar la inclusión financiera de manera general.

La respuesta a estos desafíos ha sido planteada de manera organizada, mediante el desarrollo de estrategias nacionales de inclusión financiera.

En esta línea de ideas, sobresale el 2012 como el momento histórico cuando las estrategias nacionales de inclusión financiera empezaron a cobrar importante relevancia en el ámbito internacional.

Fueron 17 países los que inicialmente se comprometieron de manera pública, en ese año, a desarrollar estrategias nacionales, entre los cuales destacan de la región latinoamericana: Colombia, Uruguay, Brasil, México y Perú.

Asimismo, como otro hito significativo

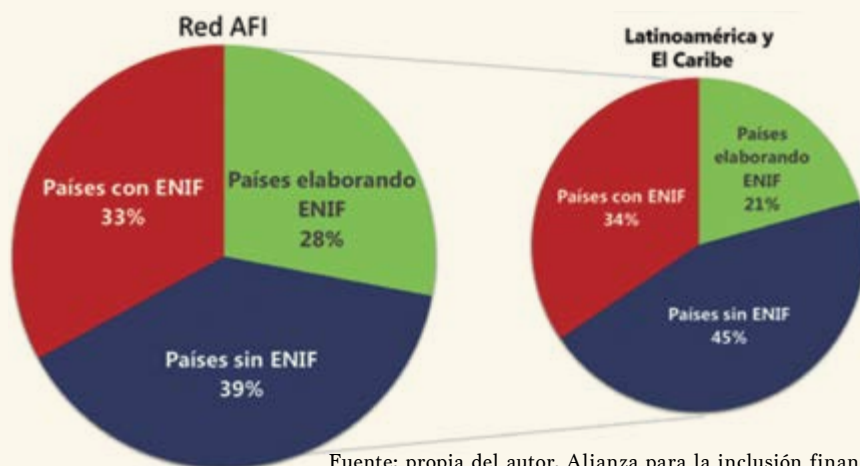
a destacar, en 2012 el Banco Mundial publicó el Marco de Referencia de Estrategias de Inclusión Financiera, haciendo esto lógicamente tan solo un año después de la divulgación de los resultados del FINDEX, que es la medición de la inclusión financiera a nivel global (143 países) más importante del mundo.

La Alianza para la Inclusión Financiera (AFI) define una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) como “un documento público integral que presenta una estrategia desarrollada a nivel nacional para acelerar el nivel de inclusión financiera sistemáticamente”, es decir, se trata de una hoja de ruta que persigue lograr resultados con impacto para todos los segmentos de la población de un país. Estadísticas recientes de AFI indican que de los 94 países miembros, todos emergentes o en desarrollo, un 61% de los mismos ya cuentan con una ENIF implementada, o bien ya se encuentran formulándola.

El diseño e implementación de una ENIF, inicia con la etapa de recopilación de datos y diagnóstico, con el objetivo de contar con un punto de partida adecuadamente medido, el cual constituya la base para las metas a trazarse en el horizonte de tiempo de la estrategia. A continuación, la etapa de la formulación de la estrategia que comprende la definición del término inclusión financiera, como elemento rector de todas las acciones a ser contempladas en la estrategia, el desarrollo del plan de acción y la conducción de un proceso consultivo con las partes interesadas.

Posteriormente viene el turno de la etapa de implementación de la estrategia, que incluye reformas a políticas y marcos regulatorios, así como la respuesta del sector privado,

PROPORCIÓN DE PAÍSES QUE CUENTAN CON ENIFs (2015)



Fuente: propia del autor. Alianza para la inclusión financiera.



*Administrador de Empresas y Magíster en Finanzas por la Universidad Rafael Landívar; es egresado del Programa de Estudios Superiores en Economía y Finanzas de Banca Central del Banco de Guatemala, Centro de Estudios Monetarios y URL. Posee experiencia en desarrollo de normativa financiera y prudencial. Se desempeñó como administrador de políticas de Inclusión Financiera en las áreas de Servicios Financieros Digitales y de financiamiento para MIPYMEs, de la Alianza para la Inclusión Financiera, en Malasia. Es Supervisor de Área del Departamento de Normativa de la Superintendencia de Bancos.

primordialmente en cuanto al lanzamiento al mercado de productos y servicios financieros adecuados para los segmentos necesitados.

Por último, la cuarta etapa se refiere al monitoreo y evaluación, que debe ser realizado en consonancia total con

los datos recabados en la primera etapa, con el objetivo de dar seguimiento al progreso de la estrategia empleando evidencia cuantitativa. En esta etapa tendría lugar la adopción de las medidas que puedan ser necesarias para reforzar el rumbo de la estrategia velando así por el cumplimiento de las metas trazadas.

La práctica internacional de los países que han avanzado en la materia, así como, la literatura técnica de referencia, demuestran que los retos de la implementación de una ENIF pueden ser clasificados en dos tipos: cualitativos y cuantitativos.

Los principales retos determinados por el autor son los siguientes:

CUALITATIVOS

- **Concientización** a nivel nacional.
- Reconocimiento de la importancia de un **enfoque estratégico**.
- **Ejercicio de un liderazgo institucional** influyente, con una participación sostenible que apoye todas las etapas necesarias.
- Concierto nacional de esfuerzos, que propicie la participación de **diversidad de proveedores de servicios financieros** (bancarios y no bancarios).
- **Establecimiento de un ambiente regulatorio favorable** que impulse la innovación tecnológica e institucional, sin arriesgar la estabilidad financiera, que considere el principio de proporcionalidad.
- **Contar con capacidad técnica, material y financiera** de implementación de parte de todos los actores involucrados.
- Implementación de acciones e iniciativas diseñadas para **atender adecuadamente las necesidades de los segmentos desatendidos y subatendidos**.
- **Cooperación público-privada continua** que propicie el desarrollo de adecuados modelos de negocio.
- Implementación de programas de **educación financiera** a nivel nacional que logren en primera instancia la alfabetización financiera y en segunda, la capacidad de toma de mejores decisiones.
- Establecimiento de **esquemas de protección al usuario** de servicios financieros, provistos por proveedores y por autoridades, que brinden un resguardo a los segmentos de la población más vulnerable.
- Adopción e impulso integral del **enfoque digital en la prestación de servicios financieros**.

CUANTITATIVOS

- Recabar **estadísticas, por parte de la oferta y de la demanda**, que reflejen con precisión el estado real de la inclusión financiera a nivel nacional.
- Diseñar **indicadores integrales que midan el acceso, uso y calidad** de los servicios financieros a nivel nacional.
- Establecer **metas de corto, mediano y largo plazo**, para cada una de las dimensiones de la inclusión financiera.
- Introducir mecanismos de **evaluación de impacto** por política, iniciativa o acción, contempladas en la ENIF.
- Realizar un efectivo y continuo seguimiento de las metas de la ENIF, que propicie consecuentemente los **ajustes estratégicos necesarios** para asegurar la efectividad de la ENIF.

Uno de los beneficios que una ENIF puede traer a un país, es lograr tener un impacto positivo en el bienestar de la población, en particular en los grupos vulnerables más necesitados,

lo que incluye el apremiante combate a la pobreza, que aqueja a la sociedad guatemalteca. Por ende, resulta evidente la necesidad de impulsar el adecuado concierto nacional de

múltiples esfuerzos encaminados al avance de la inclusión financiera en Guatemala.



El rol de la supervisión MACROPRUDENCIAL

primera parte

Introducción

Una de las lecciones más importantes de la crisis financiera internacional 2007-2009 fue, en términos generales, la urgente necesidad de fortalecer la supervisión del sistema financiero, lo anterior considerando que, a nivel mundial, el énfasis de la política financiera implementada por los supervisores financieros y por los bancos centrales se focalizaba en monitorear la solidez de las instituciones individuales. En ese sentido, este enfoque omite la necesidad de monitorear también los riesgos que pueden acumularse en

el sistema financiero como un todo, tanto de manera temporal como transversal. En esencia, durante la crisis financiera internacional algunos riesgos se identificaron probablemente de manera tardía, pero claramente se subestimó la interacción entre ellos. De esa cuenta, surgieron distintas iniciativas locales e internacionales vinculadas a la necesidad de implementar instrumentos y políticas macroprudenciales y por ende, incorporar con mayor realce la supervisión macroprudencial en las distintas jurisdicciones.

Cabe indicar que el término macroprudencial no es nuevo, data de 1979¹ y existen diferentes definiciones del mismo, dependiendo de la óptica con que se vea², para algunos se trata de gestionar el ciclo económico y financiero, para otros es mantener la estabilidad financiera o mitigar los riesgos de las instituciones financieras sistémicas. A nivel mundial, aún existe el debate sobre una definición tácita, pero comienza a existir un consenso sobre las características de una política macroprudencial³, las cuales, en resumen, se circunscriben a:

1

Tener un carácter prospectivo y un componente fuertemente contracíclico, a efecto de suavizar el ciclo financiero.

2

Tomar de base la posición de la economía en el ciclo financiero, por lo que los instrumentos deben estar calibrados tomando en consideración el mismo.

3

Incorporar los precios de los activos, en específico el tema inmobiliario, incluyendo instrumentos de política pública, tanto por el lado de la oferta, como de la demanda.

1. "The term Macroprudential: origins and evolution", Bank for International Settlements (BIS) Quarterly Review, March 2010.

2. Systemic Risk, Crises, and Macroprudential Regulation. Freixas, Xavier, Laeven Luc, Peydró José-Luis, MIT, 2015.

3. Principles of Macroprudential Policy, Speech by Víctor Constancio, Vice-President of the European Central Bank, 2016.

4

Realizar pruebas de estrés que tengan una dimensión macroprudencial, más allá de las pruebas regulares que se realizan actualmente que no incorporan las vinculaciones entre el riesgo de liquidez y solvencia de las instituciones financieras⁴.

5

Establecer que este tipo de políticas son complementarias a la política monetaria y deben, por ende, conservar la misma importancia para los hacedores de política.



La vinculación entre la política microprudencial y macroprudencial

Derivado de las consideraciones anteriores, el principal aspecto que distingue a la política microprudencial de la macroprudencial es el carácter contracíclico y la naturaleza del riesgo; para la primera, el riesgo es de naturaleza exógena, ya que busca asegurar que las instituciones individuales cuenten con una adecuada liquidez y solvencia para el cumplimiento de sus obligaciones, dadas las condiciones macroeconómicas

y un adecuado gobierno corporativo⁵; mientras que para la segunda, el riesgo también puede ser de carácter endógeno, tiene carácter multidimensional y conlleva un componente de supervisión que debe tomar en cuenta el ciclo financiero y la evolución de la macroeconomía, es decir, hace explícito que las vulnerabilidades del sector financiero también pueden surgir de la interconexión con otras entidades financieras y su contagio, de

otros mercados financieros distintos al bancario y de la infraestructura financiera en su sentido amplio.

La separación de los diferentes tipos de supervisión es compleja y, en algunos casos, inútil e inexistente, dado que las dos tienen como objetivo final fortalecer la resiliencia del sistema financiero y coadyuvar en un sentido amplio a la estabilidad financiera.

4. "Making supervisory stress test more macroprudential: Considering liquidity and solvency interactions and systemic risk", BIS Working Paper, 2015.

5. "The four lines of defence model for financial institutions", BIS, Occasional Paper, 2015.



*Ingeniero Químico Industrial y Licenciado en Administración de Empresas con Maestría en Finanzas por la Universidad Rafael Landívar. Ha realizado estudios de Postgrado en Gerencia Avanzada del INCAE y en Economía de Banca Central, Métodos Cuantitativos y Teoría Económica del Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA). Ha desarrollado su carrera en diferentes áreas, entre ellas la supervisión y regulación del sector financiero, el análisis de la estabilidad financiera y el diseño de políticas macroprudenciales. Es Director del Departamento de Análisis de Estabilidad Financiera del Banco de Guatemala.

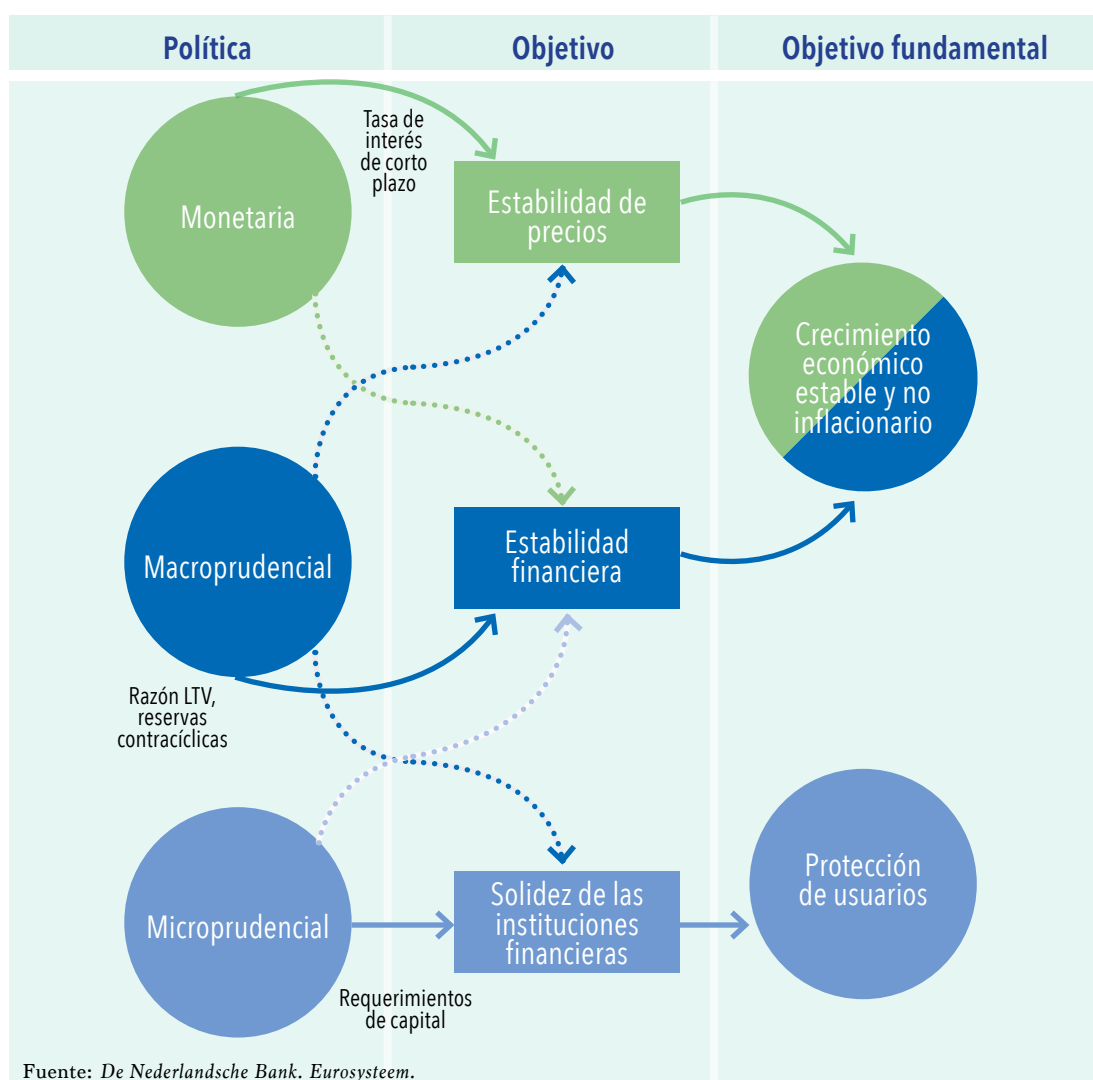
En efecto, como lo señala Tucker (2014)⁶, la supervisión microprudencial es por naturaleza estática y busca, entre otros aspectos, evitar el arbitraje regulatorio y aplicar mediante la emisión o propuesta de aprobación de normativa, en función del ordenamiento jurídico de cada país, un régimen que permita un adecuado funcionamiento del sistema financiero tomando en consideración aspectos

vinculados a la gestión de riesgos, gobierno corporativo y operaciones de las instituciones bancarias; mientras que la supervisión macroprudencial es dinámica, lo que coadyuva a identificar de mejor manera los riesgos potenciales.

Estas características hacen perfectamente complementarias ambos tipos de supervisión y refuerzan la idea

de que una se constituye en insumo de la otra.

Lo comentado anteriormente se puede observar en el siguiente gráfico, donde se establece claramente la vinculación de las políticas prudenciales y la política monetaria.



6. "Microprudential versus Macroprudential Supervision: functions that make sense only as a part of an overall regime for financial stability". Tucker, Boston Federal Reserve Bank, 2015.

FINTECH

UNA OPORTUNIDAD PARA AMÉRICA LATINA

De acuerdo al último Global Findex que publica el Banco Mundial¹, en América Latina solo uno de cada dos adultos tiene una cuenta en una institución financiera, solo uno de cada diez ha usado el sistema formal para pedir préstamos y tan solo un 14% tiene una cuenta de ahorro formal.

A pesar de todos los esfuerzos que se han realizado desde instituciones gubernamentales y sociales en los últimos años, estos datos han mejorado muy poco. Sin embargo, los gobiernos continúan desarrollando nuevos programas, porque se sabe que la inclusión financiera, sobre todo el acceso a cuentas de ahorro y al crédito, son un factor fundamental para salir de la trampa de pobreza.

Por esa razón se debe reflexionar y replantear dónde están fallando los programas actuales.

Inclusión financiera basada en el sector financiero tradicional

La mayoría de los esfuerzos de inclusión financiera de la región que se han realizado hasta ahora han estado basados en impulsar la misma a través de instituciones financieras tradicionales, con un gran enfoque en la banca.

No obstante, este planteamiento se enfrenta a un gran obstáculo, y es que, desde un punto de vista puramente económico, los bancos carecen de incentivos para llegar a la población excluida.

Fintech, un cambio de paradigma

Es aquí donde se vuelve relevante el sector *fintech*, entendido como

todas aquellas empresas que proveen servicios financieros a través de internet o teléfonos celulares.

Fintech está catalizando el cambio en los servicios financieros, reduciendo costos operativos, permitiendo así llegar a partes de la población previamente excluidas del sistema financiero.

Sin embargo, muchas de las empresas *fintech* todavía no pueden competir en circunstancias óptimas, porque la mayoría de las actividades que realizan no están debidamente reguladas.

Esta ausencia de reglas claras produce una incertidumbre jurídica que lleva a la mayoría de las empresas a querer autorregularse siguiendo las mejores prácticas internacionales, pero esta situación también deja la puerta abierta a la entrada en el sector de participantes malintencionados que ponen en riesgo los activos de sus clientes y dañan la reputación de todo el sector.

Por ello, es necesario que las autoridades financieras emitan regulación adecuada, que no solo provea un marco regulatorio para estas actividades, sino que también sirva para impulsar el sector.

No obstante, los esfuerzos de los gobiernos no deben quedar ahí; pese a que la regulación es un factor fundamental para garantizar el éxito del sector *fintech*, hay otras muchas determinantes a las que se debe prestar atención si realmente se quiere que

este nuevo paradigma sea una fuerza de cambio. Temas como la creación de talento, el impulso a los fondos de capital de riesgo, un enfoque hacia los usuarios, el trabajo en conjunto con las instituciones financieras tradicionales y un apoyo a la tecnología son otros factores primordiales.

Creación y atracción de talento

Cada vez que surge un nuevo sector, la sociedad requiere una reorganización por parte de las instituciones educativas. La demanda de ingenieros informáticos, desarrolladores o programadores web ha crecido de manera exponencial en los últimos años. Las universidades se deben adaptar a esta nueva realidad, formar profesores y redirigir a los alumnos hacia estas nuevas profesiones.

Asimismo, los gobiernos tienen que tratar de crear las condiciones idóneas para que las empresas en estos nuevos sectores puedan crecer, porque al contrario de lo que se pueda pensar, las verdaderas escuelas no son las universidades, sino *Facebook*, *Google*, *Amazon* o *Apple*.

La mayoría de los emprendedores estadounidenses, antes de empezar sus propios proyectos, pasaron por alguna de estas compañías, donde aprendieron todo lo necesario para poder emprender de manera exitosa.

Estos casos no son exclusivos de los Estados Unidos de América; en América Latina existe un gran ejemplo del efecto multiplicador que puede causar un importante caso de éxito, como es el de Mercado Libre, en Argentina.

1. Global Findex 2014: <http://datatopics.worldbank.org/financialinclusion/region/latin-america-and-caribbean>

Impulso a los fondos de inversión de capital de riesgo

Las *startups* son empresas cuyo principal objetivo es crecer, al contrario de las empresas tradicionales, que buscan poder tener utilidades positivas lo antes posible. La mayoría de las *fintechs* pertenecen al grupo de las *startups*, y por lo tanto, no deben ser vistas como empresas tradicionales.

Las *startups* pueden operar durante varios años sin obtener utilidades; esto se lo pueden permitir gracias a las constantes inyecciones de capital por parte de los fondos de capital de riesgo. Mientras las *startups* siguen creciendo, y continúan sumando clientes, el valor de las mismas aumenta, lo cual las convierte en una inversión atractiva.



Sin embargo, las *startups* necesitan un flujo constante de inversión externa y dependen enteramente de este tipo de fondos de inversión. Es por ello que los gobiernos deben cerciorarse de mantener las condiciones óptimas, tanto para invertir como para recibir la inversión.

La educación financiera, pilar del crecimiento del ecosistema *fintech*



Si los gobiernos quieren incrementar la adopción de soluciones *fintech*, deben continuar con sus esfuerzos en educación financiera, centrándose en dos actividades principalmente: por un lado, la difusión de este nuevo tipo de servicios financieros, para darlos a conocer y reducir la desconfianza de la población objetivo; y, por otro, deben enseñar a los usuarios cómo usar estos nuevos servicios de una manera adecuada.

También juegan un papel fundamental la sociedad civil y las propias *fintech*, que deben buscar maneras de acercar estas soluciones a la sociedad. Siguiendo esta línea, esfuerzos como la alianza de asociaciones *fintech* de reciente creación, *Fintech Iberoamérica*², serán clave en la expansión de la educación financiera en la región.

2. *Fintech* México. 10 de mayo de 2017: <https://www.fintechmexico.org/blog/2017/5/nace-la-alianza-fintech-iberoamerica>



*Licenciado en Economía por la Universidad de Salamanca, España. En 2012 inició su carrera como Analista en el Grupo Santander, Madrid España. En 2014 se incorporó a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público de México en la Unidad de Banca, Valores y Ahorro, dependencia en la que estuvo involucrado en el desarrollo de la Ley FinTech. Actualmente es Director General en la Asociación FinTech México.

El rol de las instituciones financieras tradicionales

Los bancos siempre han realizado grandes inversiones en tecnología; sin embargo, debido a su tamaño y su complejidad a nivel de organización, los cambios tardan años en terminar de ser desarrollados e integrados. El rol de las autoridades debe ser el de facilitar la adopción de nuevas tecnologías en las instituciones tradicionales, ya que mejoras en eficiencia pueden suponer la apertura de nuevos segmentos de la población que anteriormente eran prohibitivos debido a los costos de operación.

Asimismo, los bancos son proveedores de servicios de las *fintechs*, ya que estas dependen de las instituciones financieras, para gestionar las entradas, salidas y la custodia del dinero que tienen en sus plataformas. Debido a esta dependencia, las autoridades financieras deben establecer reglas claras para el intercambio de servicios con el objetivo de evitar situaciones de abuso de poder.

La tecnología y la importancia de las APIs

La tecnología es la base de cualquier empresa *fintech*, y afortunadamente, hoy en día el acceso a la misma es económico, democrático y universal. Por lo tanto, los esfuerzos de las autoridades deben ir encaminados

hacia la estandarización de protocolos y la apertura de datos, como lo está haciendo la Unión Europea con la directiva PSD2³ y el *Open Bank Project*⁴.

Para conseguir este objetivo las autoridades financieras deben promover la apertura y estandarización de las APIs (*Application Programming Interface*), que son una serie de reglas que permiten la interconexión entre distintas aplicaciones. Las APIs permiten, por ejemplo, que una aplicación de control de gastos se conecte al banco del usuario y descargue toda la información transaccional para mostrarle un informe detallado.



Conclusión

Aunque la regulación es un factor importante, si se quiere realmente aprovechar todo el potencial que ofrece *fintech* y poder desarrollar un ecosistema sano que premie la competencia y el desarrollo ordenado del sector, las autoridades también deben observar todos los demás factores mencionados en este artículo.

3. Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015:

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2366>

4. *Open Bank Project*: <https://openbankproject.com>

ENFOQUE BASADO EN RIESGO DE LD/FT

PARA SUPERVISIÓN DEL SECTOR BANCARIO

El **Enfoque Basado en Riesgos (EBR)**, es el pilar fundamental para que los reguladores apliquen una supervisión eficaz y efectiva en el sector bancario, para que este sea un sistema estable y confiable, que mitigue adecuadamente los riesgos asociados al lavado de dinero (LD) y el financiamiento del terrorismo (FT); así como, para dar cumplimiento a las Recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) y su metodología de evaluación, publicadas en febrero de 2012 y 2013, respectivamente. Para lo cual, el regulador bancario debe aplicar un enfoque basado en riesgos en materia de supervisión, es decir una **Supervisión Basada en Riesgos (SBR)** y exigirles a las entidades reguladas, contar con políticas, normas, procedimientos y controles internos, para gestionar y mitigar de manera integral los riesgos de LD/FT, aplicando una **Administración Basada en Riesgos (ABR)**.

Para la aplicación del EBR, los países deben considerar lo establecido por el GAFI, en la Recomendación 1 “Evaluación de riesgos y aplicación de un enfoque basado en riesgo”, la cual entre otros aspectos, establece que los países deben identificar, evaluar y entender sus riesgos de LD/FT; para el efecto, es necesario realizar una **Evaluación Nacional de Riesgos (ENR)** y de los resultados de esta, tomar las medidas necesarias y enfocar los esfuerzos con base al riesgo, a fin de asegurar que las medidas para prevenir o mitigar el LD/FT, sean proporcionales a los riesgos identificados y se asignen eficazmente

los recursos en todo el régimen contra el LD/FT; asimismo, debe exigirse a las instituciones financieras y a las que se dedican a Actividades y Profesiones No Financieras Designadas (APNFD), que identifiquen, evalúen y tomen una acción eficaz para mitigar sus riesgos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

Adicionalmente, la Recomendación 26 del GAFI “Regulación y supervisión de instituciones financieras”, establece que los países deben asegurar que las instituciones financieras estén sujetas a una regulación y supervisión adecuada

y que implementen eficazmente las Recomendaciones del GAFI. Asimismo, en su nota interpretativa indica que el enfoque basado en el riesgo de la supervisión se refiere a lo siguiente: a) el proceso general mediante el cual un supervisor, según su comprensión de los riesgos, asigna sus recursos para la supervisión contra el LD/FT; y, b) el proceso específico de supervisión de las entidades en el que se aplica un enfoque basado en riesgo contra el LD/FT; también, que la adopción de un enfoque basado en el riesgo a la supervisión de los sistemas y controles contra el LD/FT de las instituciones financieras, permite a las autoridades de supervisión, dirigir los recursos hacia las áreas en las que se percibe la presencia de un riesgo mayor.

Aunado a lo anterior, relacionado al sector bancario, se deben considerar los “Principios Básicos para una Supervisión Bancaria Eficaz” del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, que establecen en lo que respecta a la SBR por parte del regulador, dentro del Principio 8 “Enfoque de Supervisión”, que un sistema eficaz de supervisión bancaria exige que

el supervisor desarrolle y mantenga una evaluación prospectiva del perfil de riesgo de bancos individuales y grupos bancarios, proporcional a su importancia sistémica; identifique, evalúe y mitigue los riesgos procedentes de los bancos y del sistema bancario en su conjunto; y, en el Principio 9 “*Técnicas y herramientas de supervisión*”, que el supervisor utilice una adecuada gama de técnicas y herramientas para aplicar el enfoque supervisor y emplee los recursos supervisores de manera proporcional, teniendo en cuenta el perfil de riesgo y la importancia sistémica de los bancos; asimismo, en la aplicación de la ABR por parte de las entidades bancarias, el Principio 15 “*Proceso de Gestión del Riesgo*” indica que el supervisor determina que los bancos cuentan con un proceso integral de gestión del riesgo (que incluye una eficaz vigilancia por parte del consejo y la alta dirección) para identificar, cuantificar, evaluar, vigilar, informar, controlar y mitigar oportunamente todos los riesgos significativos, para evaluar la suficiencia de su capital y liquidez con relación al perfil de riesgo y la situación macroeconómica de los mercados.

En ese sentido, en Guatemala para aplicar un enfoque basado en riesgos de LD/FT en materia de supervisión para el sector bancario, durante el 2008 la Superintendencia de Bancos (SIB), a través de la Intendencia de Verificación Especial (IVE), desarrolló e implementó la metodología de Supervisión Basada en Riesgos de LD/FT, la cual permitió obtener una visión de las entidades bancarias, en cuanto al riesgo asumido por las mismas, así como el nivel de efectividad de sus mitigadores.

Del mismo modo, durante el 2009 se elaboró la Guía de Administración de Riesgos de Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del

Terrorismo, la cual fue dirigida a las entidades que conforman el sistema bancario guatemalteco, con el objetivo primordial de coadyuvar en la implementación y el fortalecimiento de la ABR de LD/FT en las referidas entidades que les permita gestionar adecuadamente los referidos riesgos.

Derivado de lo anterior, en las supervisiones realizadas por la SIB, a través de la IVE, en los bancos del sistema, se tiene como objetivo identificar cómo administran los niveles de riesgo de LD/FT, asumidos en los productos y servicios brindados al público y verificar a la vez, que los mismos logren el cumplimiento de las obligaciones que la normativa respectiva les impone.

Además, se verifican las normas, programas, procedimientos, controles internos y medidas que adopten, desarrollen y ejecuten, para evitar el uso indebido de sus entidades y se evalúa la idoneidad de los mitigadores implementados para contrarrestar los riesgos, considerando el cumplimiento de las normativas contra el lavado de dinero u otros activos y para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo, así como las normas prudenciales inspiradas en los estándares de prevención de LD/FT.

Dentro de los principales aspectos que se evalúan se encuentran los siguientes:

- Administración del riesgo.
- Involucramiento de la administración.
- Política conozca a su cliente.
- Programas de monitoreo.
- Gestión del oficial de cumplimiento.
- Capacitación al personal.
- Programas de auditoría.
- Verificación de instrucciones giradas por la IVE.

Relacionado con los riesgos de LD/FT en Guatemala, los mismos se estimaron en 2014 mediante la herramienta de ENR del Banco Mundial y se presentaron los resultados en marzo de 2015, los cuales ofrecen elementos con información confiable, útil y oportuna para comprender el nivel de riesgo y vulnerabilidad al LD/FT, estableciendo que el nivel de riesgo de LD del país es **medio** y el de FT es **medio bajo**.



* Economista con Maestría en Finanzas, ambos títulos otorgados por la Universidad Rafael Landívar, con especialización en Finanzas por la Universidad de Valparaíso de Chile, egresado del Programa de Estudios Superiores mención en Métodos Cuantitativos del Banco de Guatemala. Experto en temas de prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (LD/FT). Es Supervisor del Departamento de Prevención y Cumplimiento de la Superintendencia de Bancos.



* Contador Público y Auditor egresado de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Posee experiencia en supervisión de entidades financieras en el cumplimiento de la normativa contra el Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (LD/FT). Es Inspector del Departamento de Prevención y Cumplimiento de la Superintendencia de Bancos.



Por otra parte, se tomaron medidas coordinadas a nivel nacional con la finalidad de enfocar los recursos que permitan la mitigación eficaz de los riesgos, amenazas y vulnerabilidades detectadas, por lo cual se desarrolló el “Plan de Acción de la ENR LD/FT”.

Cabe indicar que la estimación del sector bancario, en atención a los resultados obtenidos en el análisis, ponderación de las variables y representatividad del mismo en la economía nacional, dio como resultado que el nivel de vulnerabilidad al LD es **medio**.

Es importante indicar que, en el 2015, Guatemala fue sometida al proceso de Evaluación Mutua de Cumplimiento Técnico y de Efectividad de las

Recomendaciones del GAFI, el cual se realizó de forma conjunta entre el Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT) y el Grupo de Acción Financiera del Caribe (GAFIC). Los resultados fueron publicados por GAFILAT, en noviembre de 2016, mediante el Informe de Evaluación Mutua (IEM) de la República de Guatemala, en el cual indican, entre otros aspectos que “El nivel de entendimiento de los riesgos LD/FT, particularmente de lavado de activos (LA) por parte de las Personas Obligadas (PO) financieras, se considera adecuado ya que el sector bancario es el que mejor conoce los riesgos y aplica un enfoque basado en los mismos”.

Derivado de los resultados obtenidos de la ENR LD/FT y el IEM de

Guatemala y sus respectivos planes de acción, en 2016 se fortalecieron los procedimientos de supervisión basada en riesgos, así como la metodología de ABR para el sector bancario, mediante la actualización de la “Guía de Administración de Riesgos de Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo (LD/FT)”, lo cual ha sido un proceso integral con el objetivo de velar por el efectivo cumplimiento de la normativa contra LD/FT, fortalecimiento en el sistema de prevención de los referidos ilícitos y para evitar el uso indebido de sus productos y servicios en actividades de lavado de dinero u otros activos y del financiamiento del terrorismo.





EL CLIENTE DEL FUTURO EN SEGUROS

En la actualidad es difícil concebir la vida sin la tecnología. La revolución digital es un factor clave en el mundo moderno y ha traído consigo una ola de cambios que transforman nuestra visión de la realidad. Desde el rápido acceso a la información hasta el pago casi inmediato de reclamaciones, nuestra percepción ha sido redefinida. Pequeñas actividades que hasta hace poco nos costaban tiempo en desplazamientos y papeleo, hoy son resueltas mediante el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's).

La transformación digital tiene tres enfoques principales en las empresas.

1. Evolución de los servicios, productos y canales tradicionales hacia un modelo digital, sin que represente una alteración disruptiva a la esencia del negocio.
2. Transformación completa de la organización y modelo de negocio actual, apuntando hacia una nueva relación y experiencia con los clientes.
3. Aprovechamiento de las tecnologías de mayor disrupción para la transformación hacia nuevos modelos de negocio y hacia una organización completamente digital.

Las compañías deben adecuarse si no quieren desaparecer. Se deberán adaptar a nuevos esquemas y seguir una estrategia digital donde el centro será el cliente. Con este rápido acceso a la información, el cliente asume un rol fundamental al estar informado y conectado todo el tiempo, con acceso a una gran cantidad de información.

Ante un entorno de transformación digital, el sector asegurador debe avanzar en contar con procesos administrativos, operativos y de servicio; además de canales con distribución eficientes, que integren las nuevas TIC's, que les permitan vender una experiencia para sus clientes y no solo un producto de seguros o un servicio de administración de riesgos.

El sector asegurador está cambiando el enfoque del mercado de productos con énfasis en las necesidades del cliente

a través de un mejor conocimiento de estos. Es decir, el mercado va encaminado a conocer más al cliente y consumidor final de los productos de seguros, con el objeto de entender sus necesidades, percepciones y expectativas referentes al producto y servicio esperado por parte de las aseguradoras e intermediarios. Lo anterior, busca que las aseguradoras puedan responder de forma certera a los requerimientos de sus clientes, alineando su oferta y su estrategia de distribución y de servicio.

Las compañías deben pasar de un modelo que vende productos, a uno en el que provea una experiencia al cliente y le genere valor agregado. Deben centrarse en las necesidades y preferencias de cada cliente, ofrecerle una experiencia memorable, buscando potenciar la vinculación y fidelidad de los mismos.

El “*Customer Journey*” es la clave para crear esa experiencia. A través del mapeo de todos los procesos y de los puntos de interacción de la compañía con el cliente, se deberán identificar los “puntos de dolor” para plantear soluciones.

Parte importante de este proceso es el canal mediante el cual se llega al cliente. Con la tecnología, se abre un sinfín de métodos de interacción; es aquí donde la multicanalidad y la omnicanalidad juegan su papel. La multicanalidad es la estrategia que atiende al cliente por diferentes canales de manera homogénea de acuerdo a sus preferencias, mientras que la omnicanalidad plantea la posibilidad de combinar el uso de distintos canales para un mismo proceso, dando continuidad al mismo y sin que el cliente perciba diferencia alguna.

Hoy día la tecnología nos permite implementar una estrategia omnicanal en cualquier tipo de empresa, con costos muy variables según la complejidad y las funcionalidades que necesitemos. El problema real es que esta omnicanalidad tiene que integrarse en la cultura de la empresa, no solo en sus procesos y sistemas; si la dirección o el equipo no tienen interiorizada la interconexión, se producen rupturas en el flujo de interacción con el usuario y la empresa paga a un costo más elevado.

Por ejemplo, una de las barreras que le ha costado romper a las empresas es la dicotomía entre ofrecer una buena experiencia al usuario y protocolos de seguridad adecuados en el registro de datos; pero el problema radica en que el usuario no quiere escoger, él desea una experiencia omnicanal y exige seguridad.

Es por ello que, con la tecnología, podemos tener soluciones cada vez más automatizadas y disruptivas que conjugan estos dos factores sin problema. La clave está en la rapidez y en hacer los procesos cada vez más automáticos, de tal manera que no hagan esperar al usuario, ya sea con pasos extra en el proceso de compra, de registro, de carga de la página, entre otros, y que le generen a su vez confianza y seguridad.

Si bien, el objetivo principal de la omnicanalidad es mejorar la experiencia del cliente, existen otros beneficios como la reducción de costos y aumento en la eficiencia de los servicios.

NIVELES DE MADUREZ DE OMNICALIDAD

ESTADO 1: CONSERVADOR

Canales digitales fuera de la organización de canales.

Cada canal reporta a un área distinta.



Principal reto organizativo: asegurar un alineamiento del argumentario hacia el cliente.

ESTADO 2: DESCONECTADO

Todos los canales están organizados, pero cada uno es un silo.



Principal reto organizativo: desarrollar habilidades de multicanalidad en el personal.

ESTADO 3: INTEGRADO

Todos los canales están integrados y reportan a una sola área multicanal que combina tecnología y negocio.



Principal reto organizativo: consolidar una comunicación interna con recursos humanos digitales.

Fuente: Everis/IPADE Business School. El Impacto de la Multicanalidad en la Formulación de Estrategia Empresarial, 2015. El Cliente del Futuro en Seguros, AMIS, 2017.

Si la tecnología cambia constantemente y las organizaciones evolucionan, es evidente que el cliente también está en constante evolución; por ello es relevante preguntar ¿Quién es el cliente actualmente y quién es el cliente del futuro?

EL NUEVO CLIENTE



¿Quién es?



¿Cómo se ve?



¿Qué busca?



¿Cómo me puedo comunicar con él?



■ ¿Desleal?

■ ¿Nómada?

■ ¿Desinteresado?

■ ¿Informado?

Nuevo cliente de seguros

Fuente: Everis. Elaborado para el estudio de AMIS: "El cliente del futuro en seguros, 2017"

Con los avances tecnológicos, las diferencias entre generaciones son mayores. Los *millennials*, la generación con mayor población en México, son clave en la selección de estrategias de mercado de las compañías.

Los *millennials*, a diferencia de generaciones anteriores, son más resistentes al *marketing* por estar hiperconectados e hiperinformados. Por esta razón, las empresas están empezando a invertir y enfocarse en la diferenciación de sus productos a través de la oferta de no solo adquirir un producto, sino de una experiencia única.

También están desarrollando plataformas como el *marketing* de estilo de vida donde se identifican características del cliente objetivo para adaptar el producto y con ello mejorar la percepción de valor del mismo.

Gran parte de los consumidores, y en particular los *millennials*, son ahora multitarea y multidispositivo. Con el *smartphone* y el internet como sus grandes aliados, quieren decidir durante todo el proceso de compra, marcan el ritmo, no les gusta esperar y seleccionan el canal de su preferencia (presencial o digital) en función del momento o la operación que desean realizar. Si algo no les gusta, se quejan y lo comparten tanto a su entorno cercano como al resto de los consumidores.

PERFILES GENERACIONALES

Tendencias



Millennials

Nacidos entre 1982 y 2001, tienen entre 16 y 35 años y representan el 33% de la población en México.

Empiezan a ser mayoría en la población económica activa en México.



Generación X

Nacidos entre 1966 y 1981, tienen entre 36 y 51 años y representan el 20% de la población en México.

“En México el 6% de la población es mayor de 65 años. Para el 2050 30% será mayor de 65 años”.



Baby Boomers

Nacidos entre 1946 y 1965, tienen entre 52 y 71 años y representan el 15% de la población en México.

Fuente: Everis. Elaborado para el estudio de AMIS: “El cliente del futuro en seguros, 2017” CONAPO, Proyecciones de la población de México 2005-2050

Nuevos perfiles de riesgos y necesidades de protección requieren alternativas de seguros de acuerdo a cada segmento de mercado y que además innoven los procesos operativos y de distribución para garantizar el acceso y el uso óptimo de los productos. Con toda esta información, en los próximos años observaremos nuevos productos, cada vez más personalizados.

Estos retos impuestos por la transformación digital requieren cambios en las estructuras organizacionales para adecuarlas a una gran flexibilidad y a las características de las nuevas generaciones, lo que demanda un cambio cultural que debe corresponderse con la gestión del talento, el profesionalismo y satisfacción laboral de los empleados del sector asegurador.

A medida que el sector asegurador integre las TIC's en sus modelos de relacionamiento con el cliente (CRM, por sus siglas en inglés) y en sus estrategias de servicio y de educación financiera, se potenciarán los beneficios de su propuesta de valor, lo que a su vez fortalecerá su imagen.

Herramientas como *Big Data Analytics*, *Blockchain* y el Internet de las Cosas (IoT, por sus siglas en inglés), traen consigo sistemas potentes, capaces de manejar múltiples tipos de datos y vincularse a información capturada, tanto por personas como por dispositivos, permitiendo alinear mejor la tipología de servicios y productos ofrecidos por diferentes canales.

A través del análisis de grandes volúmenes de datos es posible detectar tendencias, generar proyecciones, identificar nuevos segmentos de clientes y desarrollar nuevas propuestas de valor para estos.

Las aseguradoras deben conocer y entender las necesidades de los clientes para ser capaces de satisfacerlas a través de experiencias potenciadas por productos y servicios innovadores. Adicionalmente, es imprescindible brindar el servicio dónde, cuándo y cómo el cliente lo necesite.

*Licenciado en Administración por la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) y catedrático en la misma disciplina, con Especialización en Finanzas y Mercadotecnia, por el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, México. Posee experiencia en el sector financiero, específicamente en seguros, Director General Adjunto de Administración y Finanzas de Banca Cremi. Vicepresidente de Global Federation of Insurance Associations, y preside el Grupo de Trabajo de Inclusión Financiera. Es Director General de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS).



En respuesta a las nuevas necesidades de los clientes, las aseguradoras han comenzado a invertir en nuevas tecnologías que les permitan transitar a modelos centrados en el cliente y planean continuar haciéndolo. De aquí surgen las *InsurTech* (*Insurance Technologies*), de las cuales existen diferentes tipos.

- Redes de iguales (*Social Insurance, Peer To Peer*): perfiles similares se aseguran buscando tarifas justas y transparentes.
- Seguros basados en uso: el cliente paga lo que utiliza.
- Plataformas de comparación y contratación de seguros.
- Simplicidad y la utilidad de los recursos: reducir el costo de reclamaciones, gastos de administración y adquisición.

Es indispensable que la regulación se adapte a las actuales tendencias y condiciones, y que sea capaz de aceptar esta disrupción y estimular el uso de la tecnología para permitir el aumento de la penetración financiera, sin perder de vista elementos de seguridad y de protección del usuario. Por ello, la regulación debe garantizar un equilibrio adecuado entre la regulación y la innovación, con la finalidad de fomentar las mejoras tecnológicas en beneficio del cliente. Por otro lado, se debe crear un ambiente de apertura y seguridad en el mercado con un

sustento jurídico, analizando con detenimiento cuál es el marco regulatorio y normativo que se requiere para la aplicación de las innovaciones tecnológicas y evitar que surjan figuras de toma de riesgos que compitan en ventaja, fuera de la regulación de las aseguradoras y que se cree un arbitraje regulatorio.

En lugar de ver a las *InsurTech* como una amenaza, las compañías aseguradoras deben verlas como una oportunidad para traer capacidades digitales, acelerar la innovación y potenciar sus canales de distribución, si estas no tienen como propósito la toma de riesgos. Las grandes empresas pueden asistir y obtener acceso a las proezas de las *InsurTech* en la creación de nuevos conceptos a través de la financiación (incubación y aceleración) en etapas tempranas y posteriores.



No hay duda que nos encontramos ante una de las etapas más apasionantes en la historia de la industria aseguradora. La convergencia entre la llegada de la era digital con sus nuevas e innovadoras tecnologías, los nuevos jugadores en busca de romper lo establecido y buscar mejoras desagregando partes de la cadena de valor, un nuevo cliente exigente pero dispuesto a colaborar en la creación del futuro, así como la evolución del sector, plantean un escenario perfecto para la transformación.

En conclusión, las compañías aseguradoras deben tomar una decisión que marcará los valores diferenciales que tendrán el día de mañana.

El nuevo cliente ya llegó y estamos frente a una era de avances tecnológicos y nuevos competidores que pueden convertirse en aliados para afrontar los retos actuales. Es hora de decidir y definir una estrategia clara y un plan de transformación digital que asegure un nuevo modelo de negocio **“centrado en el cliente”**, antes de que sea demasiado tarde.

DESAFÍOS DE LA SEGURIDAD TECNOLÓGICA: CIBERCRIMEN

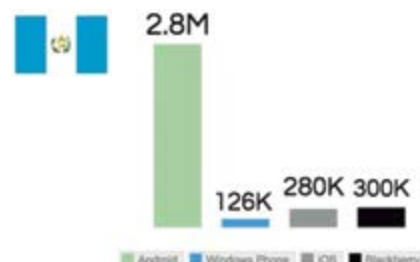
El auge de la tecnología ha generado un impacto en la población mundial. Guatemala, como país pionero en Centroamérica aporta una gran cantidad de *startup*, y es una nación que tiene un alto consumo en tecnología, lo cual se refleja en las estadísticas del Observatorio de la Ciberseguridad en América Latina y el Caribe, la Organización de los Estados Americanos (OEA) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en las cuales se indica que la cantidad de personas con acceso a internet es de 3,683,564 y de abonados con teléfonos celulares es de 16,911,811 lo cual refleja una penetración del internet de un 23% que adicionalmente lo convierte en el país de Centroamérica con el mayor número de usuarios presentes en las redes sociales¹.

GUATEMALA
GT - 17,005,497 population (2017) - Country Area: 108,894 sq km
Capital City: Guatemala - population 1,149,107 (2012)
5,300,000 Internet users as of March 31/17, 31.2% of the population, per FB.
5,300,000 Internet users as of March 31/17, 31.2% of the population, per FB.
5,300,000 Facebook users on Jun 30/16, 31.2% penetration rate.
Local Time and Weather in Guatemala, Guatemala

Guatemala cuenta con 1,400,000 usuarios registrados en *Instagram*, de los cuales 680,000 son hombres y 670,000 mujeres.



Mientras que el sistema operativo de mayor difusión sigue siendo el *smartphone*².



Con estas estadísticas podemos observar la cantidad de personas e instituciones conectadas las 24 horas del día a internet; pero nos hemos planteado la pregunta ¿Cuáles son los desafíos de la seguridad de tecnología en materia de CIBERCRIMEN con este auge tecnológico?

Según el Informe sobre Desarrollo Humano en Guatemala, la cantidad de usuarios que utiliza internet pasó del 10% de la población al 16% en dos años, lo que indica que 16 de cada 100 guatemaltecos usan internet³.

El crimen organizado ha visto en este sector un nicho con un crecimiento exponencial, en el cual no existe ningún tipo de control, regulación o legislación que impida y sancione a estos grupos por cometer sus fechorías, no solo atacando a instituciones e inclusive su infraestructura, sino también al ciudadano común, quien se ha convertido en el blanco predilecto de estos ciberdelincuentes.

La vulnerabilidad se está evidenciando día a día a través de los medios de comunicación (estadísticas blancas), que deben alertar a las instituciones, personas y gobierno a tomar medidas

1. Estadísticas de <http://www.internetworldstats.com/central.htm>
 2. <http://www.latamclick.com>
 3. Fuente: Prensa Libre



urgentes para combatir este nuevo flagelo; pero, debemos romper muchas barreras, entre ellas, la falta de estadísticas por parte de las instituciones, que incluye al sector bancario nacional, para poder no solo mitigar y combatir los cibercrímenes, sino también, para tener esquemas reales sobre lo que está afectando a dicho sector con relación al tema de cibercrímenes y así tener unidades preparadas, equipos e infraestructura bajo una mística de disciplina investigativa, contra el combate frontal de los cibercrímenes. Necesitamos también, compartir y crear inteligencia sobre ciberseguridad en el sector bancario, rompiendo las barreras de cierta información que al final del día no es confidencial y que es de suma

importancia para establecer planes y estrategias reales y efectivas contra los cibercrímenes.

Las cifras estadísticas, aunque escasas, son alarmantes. Para 2016 la Unidad de Combate contra los Delitos Informáticos de la Policía Nacional Civil, nos muestra la fragilidad de los usuarios que navegan en internet, principalmente en las redes sociales.

- Ingeniería social y suplantación de identidad - 49%
- Redes sociales - 35%
- Pornografía infantil - 31%
- Amenazas y ciberacoso - 27%
- Ataques a páginas del gobierno y privadas - 3%
- Maltrato infantil - 2%

En el sector bancario nacional, notamos un incremento de cibercrímenes que nos reporta la Superintendencia de Bancos (SIB), en su Informe Estadístico 2015 y 2016.

En este informe podemos observar el crecimiento a nivel nacional de cibercrímenes relacionados con usurpación de identidad y clonación de tarjetas de crédito.

Año 2015: Superintendencia de Bancos de Guatemala (SIB)

- Usurpación de identidad - 03%
- Clonación de tarjetas de crédito - 04%



Reflexión: el 99% de los delitos informáticos son cometidos por personas que tienen nulo o poco conocimiento de informática y solo el 1% son especialistas de esta área.

El Observatorio Guatemalteco de Delitos Informáticos (OGDI)⁴, recientemente lanzó una proyección de denuncias recibidas por esa institución, en donde podemos observar que la mayoría de estos cibercrímenes, tienen una tendencia con ataques directamente al usuario, la vulneración de su intimidad y, en casos extremos, su propia vida.



4. www.ogdi.org

Sistema Financiero Supervisado: Casos atendidos por tipología, durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016.

No.	TIPO DE CASO	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO FAVORABLE DE LA GESTIÓN			
				SI	NO	NO	%
1	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC	1,113	29%	958	86%	155	14%
2	Negativa en la concesión de convenio de pago	782	20%	640	84%	122	16%
3	Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta	306	11%	224	57%	172	43%
4	Inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas	317	8%	152	48%	165	52%
5	Apertura de operaciones por usurpación de identidad	315	8%	173	55%	142	45%
6	Cargos fraudulentos no reconocidos - clonación de tarjeta	127	3%	60	47%	67	53%
7	Cierre, cancelación o bloqueo de la cuenta sin justificación aparente	91	3%	52	57%	39	43%
8	Solicitud de información sobre operaciones de seguros o depósitos	86	2%	43	48%	46	52%
9	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros	87	2%	21	24%	66	76%
10	Cargos por tiempos compartidos	80	2%	54	68%	26	32%
11	Cheques pagados con firma diferente a la registrada	76	2%	19	25%	57	75%
12	Inadecuada forma de cobro	71	2%	25	41%	42	59%
13	Inconformidad por la cancelación de cobertura de contratos de seguros	62	2%	18	29%	44	71%
14	Inconformidad por la no entrega de finiquito o de la carta de pago	51	1%	33	65%	18	35%
15	Inconformidad con la demanda planteada y las medidas precautorias decretadas	49	1%	26	53%	23	47%
16	Otros	138	4%	70	51%	68	49%
TOTAL		3,824	100%	2,572	67%	1,252	33%

■ **Apertura de operaciones por usurpación de identidad:** los 315 casos por usurpación de identidad representan el 8% del total en 2016 (111 casos, 3% en 2015), de los cuales las entidades han resuelto favorablemente 173 casos que representan el 55% de los mismos (67 casos, 60% en 2015), por haber concluido que efectivamente se utilizó la documentación del usuario para tramitar tarjetas de crédito que luego fueron utilizadas para efectuar consumos no reconocidos por este.

■ **Cargos fraudulentos no reconocidos - clonación de tarjeta:** en 2016 se observan 127 casos de quejas que se relacionan con cargos no reconocidos, que representan el 3% del total de casos atendidos (188 casos, 5% en 2015), de los cuales 60 casos, que representan el 47%, han sido resueltos por las entidades a favor del usuario (107 casos, 57% en 2015), por haber determinado que dichos cargos no fueron efectuados por él; sin embargo, 67 casos, que representan el 53% (81 casos, 43% en 2015) fueron resueltos desfavorablemente, toda vez que las entidades consideraron, entre otros, que sí hubo presencia física de la tarjeta de crédito relacionada y que el plástico con el cual se realizaron las transacciones reclamadas no fue utilizado en puntos o lugares identificados de riesgo; sí como que el reclamo fue presentado de manera extemporánea según plazo fijado en el contrato.

Fuente: Informe Estadístico 2016 SIB.

El Registro Nacional de las Personas (RENAP), en el 2015 registró 29 mil casos de usurpación de identidad⁵, mientras cada día son robados 700 celulares, según la Superintendencia de Telecomunicaciones (SIT)⁶. A este emergente problema, debemos sumarle la incursión de las pandillas en muchas estructuras de nuestra sociedad; las ciberpandillas son una modalidad de presencia de pandillas en internet y redes sociales, que han podido inyectar personal pasando muchos filtros de control en las instituciones, empresas

y entes gubernativos, desde donde la información de estas se convierte en un activo de mucho valor a la hora de efectuar secuestros, extorsiones y asesinatos.

Las bases de datos son y seguirán siendo el blanco predilecto de estos grupos, así como, fuentes directas de información que pueden servir para crear *modus vivendis*, proveniente de los famosos burós crediticios, que simplemente con hacer un pago por medio de un tercero (política de pandillas), ya se tiene acceso a

un sinnúmero de información por parte del victimario. A esto debemos sumarle, los trasposos de expedientes e información a terceras empresas dedicadas al cobro de morosidad, las cuales terminan almacenando y creando bases de datos que posteriormente se desconoce el uso de las mismas o cuál será su fin, violando el *habeas data* de cada cliente tipificado por las leyes de Guatemala, creando desde la óptica de ciberseguridad, un sistema completamente frágil en el activo de la información y protección de datos.

Agregado a lo anterior, el robo y la fuga de información de las instituciones por parte del personal de confianza; imagine en este momento que está leyendo este artículo, cuántas personas en Guatemala (burós, cooperativas y entidades bancarias) se han conectado de manera remota a las bases de datos, las cuales ya han sufrido ciberataques, usurpación de identidad, clonación de tarjetas de crédito y débito, estafas electrónicas y un sinnúmero de ciberdelitos y cibercrímenes en tan poco tiempo.

Me pregunto ¿Realmente mantenemos un control sobre la fuga y venta de información en las instituciones?, ¿Nos amparamos sobre ciertos reglamentos y leyes para no publicar estos hechos y mantenernos aislados del combate a los ciberdelitos?, ¿Comunicamos estos hechos a nuestros superiores o solo llamamos los incidentes?, ¿Utilizamos terceras empresas que administran nuestra información sin saber el perfil de sus usuarios y el uso que le darán a esta?, ¿Nos mantenemos informados y creamos simulacros de fuga o robo de información en nuestras instituciones y con qué periodicidad?

5. <https://www.publinews.gt/gt/guatemala/2016/12/11/renap-registra-29-mil-casos-usurpacion-identidad.html>

6. <http://www.prensallibre.com/guatemala/comunitario/van-779-mil-celulares-robados>



*Perito Forense Judicial, con experiencia en Peritaje y Contraperitaje, Arbitraje e Informe Extrajudicial, Asesoría informática e Investigación Digital Forense. Asesor en el Área de Informática Forense Guatemalteca, en casos de alto impacto, conferencista sobre temas de ciberseguridad a nivel nacional. Coordinador en Guatemala de la Red Latinoamericana de Informática Forense (REDLIF), Corresponsal Oficial en Guatemala de ElderechoInformatico.com y Gerente de Ciberseguridad en INFO Y MAS Guatemala. Es Fundador del Observatorio Guatemalteco de Delitos Informáticos (OGDI).

La mayoría de los ciberdelitos y cibercrímenes hasta en un 85% los cometen las personas que no son profesionales en tecnología, simplemente son delincuentes; la contraparte, quienes aseguran y monitorean los principales activos del siglo XXI, la información son personas preparadas, que muchas veces no tienen la menor idea de cómo se cometen dichos delitos, y de lo claro que no busco denigrar, sino dar a conocer la realidad que estamos viviendo. Entonces ¿En qué estamos fallando?, ¿Por qué no podemos educar para prevenir estos hechos ilícitos que están afectando a las instituciones?



El anonimato, la carencia de una ley para combatir los ciberdelitos, la falta de educación y promoción educativa de cómo prevenirlos, la constante capacitación sobre estos temas en el sector bancario, el manejo de incidentes que requieren procesos que van más allá de los extrajudiciales; y, las personas que deben de estar en la exhibición de estos informes, son los grandes desafíos para uno de los sectores que manejan el poder económico de la nación. Debemos llegar a un consenso para compartir

estadísticas entre instituciones y generar un centro de monitoreo para saber hacia dónde apuntan los ciberdelitos y cómo debemos enfrentarlos, en el marco de una cooperación franca entre todas las unidades de seguridad, análisis de riesgos, auditoría, jurídica y de sistemas.

Aunque los controles sean más estrictos, siempre existirá una mente delincuencial o investigativa que plantea una solución al mismo. Al final del día, son plataformas creadas por seres humanos y violadas por seres humanos que han sido llamadas “Delitos de alta tecnología”.



Creo, en lo personal, que debemos sentarnos sin burocracias, sin buscar un interés único y egoísta, sino coadyuvar con un bienestar y solución en común, toda vez que nos afecta a todos, en cualquier estrato de la sociedad guatemalteca y mundial. Pensar en conciencia colectiva y fundar las bases de cooperación multidisciplinaria en manos de expertos que combaten estas nuevas modalidades de cometer delitos con el uso de la tecnología. Guatemala cuenta con muy buen recurso humano, entusiasta que cree en una nación próspera y equitativa y que hoy por hoy es un faro de la tecnología en Centroamérica y el mundo.

Ahora, queda mi última pregunta, ¿Cuándo nos reuniremos en una mesa con un café, libreta, lápiz y ganas de crear planes y políticas para combatir el ciberdelito en el país? No buscando

solamente *marketing*, que es bueno, pero no tiene nada que ver con la ciberseguridad, ¿Cuándo abordaremos francamente este tema en el sector?

En el sector bancario la reputación lo es todo y la seguridad va de la mano; si los servicios en línea de un banco sufren un ataque cibernético, será muy difícil para los clientes confiar al banco su dinero, lo que podría ser devastador.

Reflexión: solo existen dos tipos de compañías, las que ya han sido atacadas y las que lo serán.

Robert Mueller, Director del FBI. Marzo 2012

Recuerda: siempre hay alguien, que te está vigilando.



LA PLANEACIÓN DEL MERCADEO DIGITAL CON ENFOQUE INTEGRAL

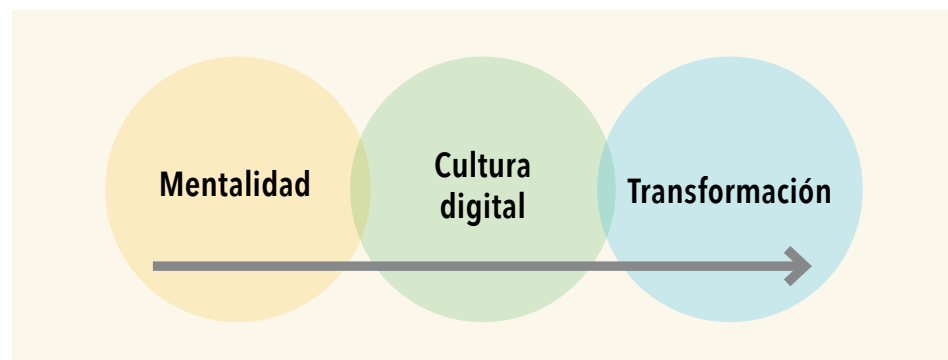
Los avances de la tecnología y las comunicaciones se encuentran revolucionando el mundo, puesto que han cambiado la forma en que las personas e instituciones se relacionan, comunican y consumen productos y servicios, es decir, no solo han modificado actividades, sino también hábitos, estilos de vida y comportamientos.

Lo anterior representa un desafío para las instituciones, cualquiera que sea su tamaño y sector, puesto que para poder ser competitivos y satisfacer las necesidades de los actuales consumidores, esto puede significar una acelerada transformación de actividades, procesos, competencias, modelos e incluso, hasta la redefinición de una nueva visión estratégica.

En ese sentido, la transformación digital debe visualizarse como una oportunidad para que las instituciones desarrollen las capacidades y competencias que les permitan ser más ágiles, orientar sus esfuerzos hacia las personas y tener un enfoque centrado en el cliente.

Valores y mentalidad digital

Para contribuir con el proceso hacia la transformación digital en una institución, es necesario que las personas que conforman la misma, tengan mentalidad, talento, competencias, valores y cultura digital.



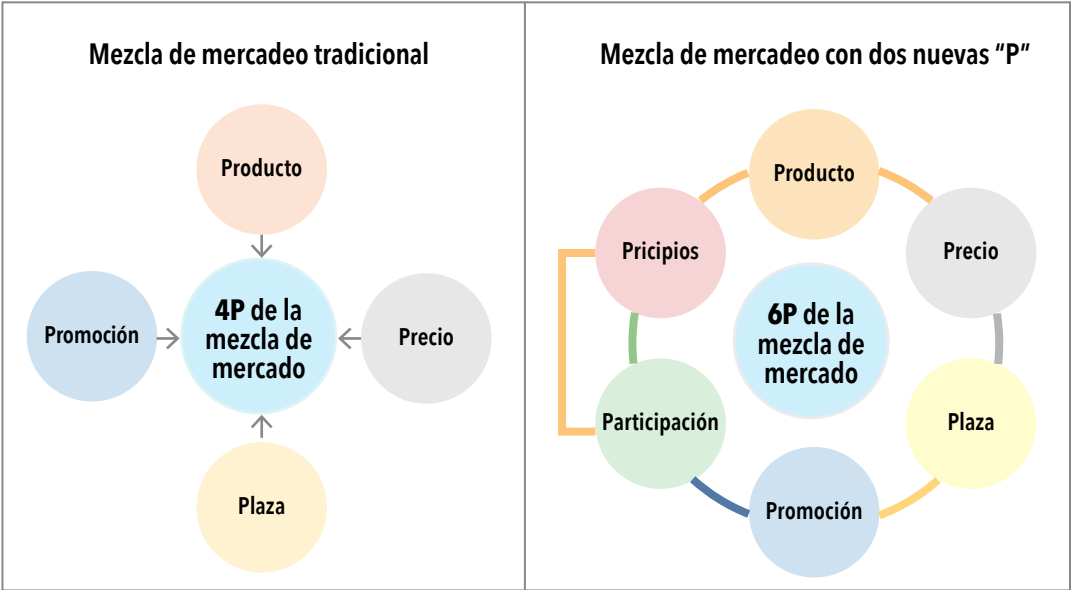
Algunos de los valores asociados a la cultura digital son los siguientes¹.

Creatividad	Disruptivo, experimental, innovador
Igualdad	Sin jerarquía, plano, democrático
Empatía	Responsivo, receptivo, adaptador
Integridad	Honesto, confiable, consistente
Conocimiento	Analítico, impulsado por datos
Eficiencia	Ágil, proactivo, determinado
Apertura	Transparente, colaborativo, auténtico
Unidad	Integral, holístico, socialmente responsable

1. Valores y mentalidad digital. *Digital Marketing Laboratory (DIMALAB)*, abril 2017. INCAE.

De las 4P a las 6P

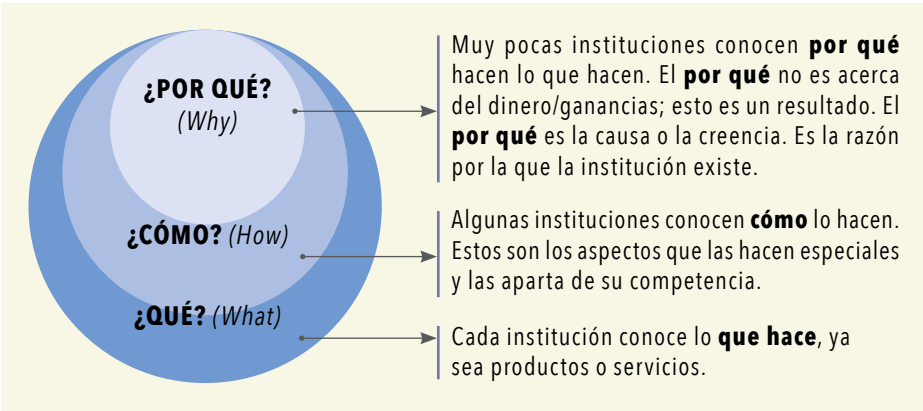
Desarrollar un enfoque centrado en el cliente, implica la consideración de la incorporación de dos nuevas “P”: “Participación” y “Principios”, al modelo de análisis de estrategia o mezcla de mercadeo (*marketing mix*)². La primera hace alusión a que las instituciones deben mantener una interacción activa con los consumidores y la segunda, referencia a que, como parte de la travesía de decisión del consumidor (*Consumer Journey*) al seleccionar determinado producto o servicio, este toma en consideración los valores que comunica la marca, a través de sus iniciativas o programas de responsabilidad social.



Variables	4P (Producto, Precio, Plaza, Promoción)	5P (Producto, Precio, Plaza, Promoción, Participación)	6P (Producto, Precio, Plaza, Promoción, Participación, Principios)
Principios	Mercadeo centrado en el producto	Mercadeo orientado al cliente	Mercadeo basado en valores
Objetivos	Venta	Satisfacer y retener con mejor calidad y servicio	Aumento de la lealtad y seguimiento del usuario
Conductores del cambio	Revolución industrial	Revolución de las redes sociales	Evolución de la cultura digital
Iniciador	Empujador de mercadeo	Usuario	Usuario, impulsado por datos
Concepto clave de mercadeo	Desarrollo del producto	Diferenciación	Experiencia de valor del usuario
Interacción	Uno a mucho	Uno a uno	Muchos a muchos
Datos	Recopilados por la investigación de mercadeo	Inconsistente, semiautomatizado, colección de datos	Sistemático, automatizado, colección de datos
Metas	Ganancias	Ganancias - personas	Ganancias - personas - planeta - comunidad
Relaciones	Una vía	Conversaciones interactivas	Sostenible, basado en valores compartidos

Marcas digitales

Como parte del proceso de planificación de mercadeo digital, es necesario considerar la revisión y adecuación de la esencia, beneficios, personalidad, rol y voz de la marca. Para ello, es importante la definición del círculo dorado (*The Golden Circle*³), el cual comienza al definirse el ¿Por qué?, es decir, la causa, creencia o razón por la cual la institución existe.



2. Ciclo de vida, Ecosistema y Estrategia Digital. *Digital Marketing Laboratory (DIMALAB)*, abril 2017. INCAE.
3. *The Golden Circle*. Sinek, S. (s.f.). *Start with Why*. Obtenido de <https://www.startwithwhy.com/Portals/0/Skins/SWW3/GoldenCircle.ppt>

*Administradora de Empresas egresada de la Universidad Rafael Landívar, Magíster en Negocios Electrónicos por la Universidad Galileo. Posee experiencia en comunicación estratégica, mercadeo digital y relaciones públicas. Es Coordinadora de la Unidad de Comunicación Digital del Departamento de Desarrollo Institucional de la Superintendencia de Bancos.



Definición del Buyer Persona⁴

Es importante analizar y comprender en la institución, los objetivos del comprador, la forma en la que él mismo realiza las búsquedas informativas, así como la recopilación de contenido y la toma de decisión basada en la información adquirida.

Para ello, debe diseñarse el perfil del *Buyer Persona*, el cual facilita la comprensión de los objetivos del comprador, conocer su proceso

de compra: periodicidad, canales, influenciadores, qué tipo de contenido e información consulta antes de comprar, entre otros.

Al ser una institución centrada en el cliente, el enfoque será determinar las necesidades del consumidor, considerando lo siguiente:

- Utilizar una metodología de mercadeo digital integral, en el que se definan los objetivos, estrategias, tácticas, ejecución y medición.

- Elaborar y verificar constantemente su ecosistema digital.
- Diseñar la travesía de decisión de sus consumidores (*Consumer Journey*).
- Evaluar la marca y su evolución en el entorno digital.
- Desarrollar el perfil del *Buyer Persona*, conforme a los compradores/consumidores a los cuales están dirigidos los productos o servicios que ofrece la institución.

Buyer Persona Canvas™				Created For:		Date
						Iteration #1
Buyer Persona <p>Who are our buyers? What is the archetype of our buyers? What is their archetypal background? What is their archetypal experience? What is their archetypal balance of professional and personal lives? What are their areas of focus and responsibilities? What are the archetypal roles in organizations?</p>	Goals <p>What are our buyer's business goals? What are our buyer's personal goals? What organizational goals affect their buying behavior?</p>	Buying Process <p>What buying process do our buyers follow? What is their archetypal buyer's journey? How does procurement govern the buying process?</p>	Buyer Thinking <p>Which attitudes hurt/help us on the part of buyers? What perceptions & beliefs do our buyers have? How does buyer thinking affect buying behavior?</p>	Why Buy <p>How do our buyers make choices? What risks affect buying choices? How do our buyers balance consequences and payoffs? How does buyer thinking affect "why" choices? What are the unlocked drivers for decisions? What are the unarticulated "why" reasons for decisions?</p>		
Initiatives <p>What are the archetypal initiatives of our buyers? What are the archetypal strategies of our buyers and industry? Which programs & projects are important?</p>		Timing <p>What are the seasonal patterns of our buyers? How does formal budget planning affect timing? What is normal end-to-end buying cycle?</p>	Channels <p>Which channels do our buyers use? Where are our buyers socially? What external sources do they frequent?</p>			
Influencers, Stakeholders, Buying Team <p>Who are key stakeholders? Who are internal influencers? External influencers? Who participates on buying team? What role does buyer persona have on buying team? Who participates in the approval process?</p>			Content and Information <p>What information and data references do buyers rely on? How do buyers utilize and share content? What types of content affects purchase decisions? What are content buyers seek and when? How buyers obtain and receive information?</p>			

TONY ZAMBITO

www.tonyzambito.com

This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivs 3.0 Unported License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/> or send a letter to Creative Commons, 444 Castro Street, Suite 900, Mountain View, California 94041, USA.

Fuente: The Buyer Persona Canvas. Zambito, T. (2013). www.tonyzambito.com

4. Zambito, T. (2013). www.tonyzambito.com. Obtenido de <http://www.tonyzambito.com/wp-content/uploads/2013/05/buyer-persona-canvas.pdf>

¿CÓMO FUNCIONA EL PROCESO DE PREVENCIÓN Y COMBATE DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS?

Prevenir y combatir el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo es un esfuerzo de país.



*Artículos 18 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y 5 de su reglamento.

Las **Personas Obligadas** deben conocer a su cliente y el origen de sus recursos para evitar operaciones con dinero y bienes de procedencia ilícita.*

Las **Personas Obligadas** reportan a la Superintendencia de Bancos a través de la Intendencia de Verificación Especial (IVE), las operaciones que no tienen un fundamento económico o legal evidente.

El trabajo de la **IVE**, se activa por los reportes de las **Personas Obligadas** o a requerimiento de autoridad competente.

La **IVE**, dentro del ámbito estrictamente administrativo, analiza las transacciones reportadas y de encontrar indicios del delito de lavado de dinero, presenta la denuncia ante el Ministerio Público.

El **Ministerio Público** realiza la investigación penal y ejerce la **Acción de Extinción de Dominio**.

El **Organismo Judicial** emite sentencia, al concluir el proceso de investigación.

Personas Obligadas

- Banco de Guatemala
- Bancos del sistema
- Sociedades financieras
- Casas de cambio
- Personas individuales o jurídicas que se dediquen al corretaje o a la intermediación en la negociación de valores
- Emisores y operadores de tarjetas de crédito
- Entidades fuera de plaza off shore
- Empresas que se dedican a las transferencias sistemáticas o sustanciales de fondos y/o movilización de capitales
- Compañías de seguros y fianzas
- Empresas que se dedican a realizar operaciones sistemáticas o sustanciales de canje de cheques
- Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas
- Entidades que se dedican a factoraje
- Entidades que se dedican al arrendamiento financiero
- Almacenes generales de depósito
- Otras que la legislación someta específicamente a la vigilancia e inspección de la SIB
- Las cooperativas que realicen operaciones de ahorro y crédito, independientemente de su denominación
- Las entidades autorizadas por el Ministerio de Gobernación para realizar loterías, rifas y similares, independientemente de la denominación que utilicen
- Personas jurídicas sin fines de lucro, sin importar su denominación, que reciban, administren o ejecuten fondos del Estado y/o reciban o envíen fondos del o hacia el extranjero
- Intermediarios de seguros a los que se refieren las literales b) y c) del artículo 80 del Decreto Número 25-2010, del Congreso de la República, Ley de la Actividad Aseguradora (agente de seguros independiente y corredores de seguros)

Personas individuales o jurídicas que realicen las actividades siguientes:

- De promoción inmobiliaria o compraventa de inmuebles
- De compraventa de vehículos automotores, terrestres, marítimos o aéreos
- Relacionadas con el comercio de joyas, piedras y metales preciosos
- Relacionadas con el comercio de objetos de arte y antigüedades
- Servicios de blindaje de bienes de cualquier tipo y/o arrendamiento de vehículos automotores blindados

Contadores Públicos y Auditores que presten servicios relacionados con cualquiera de las actividades siguientes:

- Administración de dinero, valores, cuentas bancarias, inversiones u otros activos
- Actividades de contaduría y auditoría en general

Personas individuales o jurídicas que se dediquen a prestar servicios por instrucciones y/o a favor de sus clientes o terceros relacionados con cualquiera de las actividades siguientes (servicios societarios):

- Actuación, por sí mismo o a través de terceros, como titular de acciones nominativas, socio, asociado o fundador de personas jurídicas
- Actuación por sí mismo o a través de terceros, como director, miembro del consejo de administración o junta directiva, administrador, apoderado o representante legal de personas jurídicas
- Provisión de dirección física para que figure como domicilio fiscal o sede de personas jurídicas

www.sib.gob.gt



SIB Guatemala



@sib_guatemala



SuperBancosGuatemala



sib_guatemala



Superintendencia de Bancos (SIB)



Superintendencia de Bancos
Guatemala, C. A.