

Conocimiento del Cliente: Gestión Efectiva del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del
Terrorismo en Empresas Aseguradoras

Deisy Johana ROJAS HENAO

Leidy Johana POSADA CARDONA



Universidad del Valle

Facultad de Ciencias de la Administración

Administración de Empresas

Cartago Valle del Cauca

2021

Conocimiento del Cliente: Gestión Efectiva del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del
Terrorismo en Empresas Aseguradoras

Deisy Johana Rojas Henao

Leidy Johana Posada Cardona

Monografía presentada como requisito para optar al título de

Administrador de Empresas

Adolfo León Llanos Ceballos

Asesor

Universidad del Valle

Facultad de Ciencias de la Administración

Administración de Empresas

Cartago Valle del Cauca

2021

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Cartago, Valle del Cauca, febrero de 2021

Agradecimientos

El grupo investigador expresa su agradecimiento a la Universidad del Valle, sede Cartago, por el compromiso con la región en la formación de profesionales que aporten a la sociedad y sus problemáticas. De manera especial a los docentes que hicieron parte del proceso formativo y educativo durante este tiempo de carrera; así como al asesor del presente estudio, Adolfo León Llanos Ceballos, por su colaboración y compromiso.

Gracias a la empresa Seguros de Vida Suramericana S.A., por permitir desarrollar el proceso investigativo y así comprender lo vulnerable que pueden ser las personas ante el delito. Gracias a los participantes por su disposición y valiosos aportes.

Expresamos nuestra infinita gratitud a nuestras familias por su apoyo incondicional y acompañamiento; son fuente de inspiración para seguir avanzando hacia nuevas metas.

Dedicatoria

Este trabajo de grado está dedicado a mi madre quien desde el cielo guía mi camino. Agradezco sus palabras de aliento y manifestaciones de amor en los momentos más difíciles de mi carrera, estuviste siempre convencida de que lo lograría; gracias, mamá por el amoroso cuidado que le brindaste a mis hijos mientras me preparaba día a día. Verme graduada como una profesional fue tu mayor motivo de orgullo... gracias, mamá.

A mis hijos Santiago y Sebastián, por su generosa espera en las incontables horas que me tomó formarme como profesional, ustedes son mi mayor orgullo, nunca olvidaré sus palabras: *ya casi terminas mamá*.

Agradezco de corazón a mis hermanas Viviana y Jesica por el apoyo brindado en todo este proceso de carrera, para quienes quiero ser siempre un gran ejemplo para seguir.

Para ti mi Dios, fuiste y serás mi fortaleza para no desfallecer en los momentos de adversidad, tu infinita misericordia me acompañó en estos cinco años de continuo aprendizaje.

Deisy Johana Rojas Henao

Este trabajo de grado primeramente lo dedico a Dios por permitirme llegar cada vez más lejos. A mi madre que es el motor de mi vida, la que me acompaña en cada meta que emprendo, por sembrar en mí el sueño de ser una profesional, la vida no me alcanzará para retribuir todo lo que has hecho por mí, gracias por creer en mí, el logro de esta meta es compartido, lo logramos mami.

A mi esposo, por su apoyo, comprensión y palabras de aliento durante el tiempo dedicado a mi carrera, gracias por ayudarme a cumplir cada sueño, meta, desafío y reto que emprendo.

A mis hermanos por apoyarme en todo momento. Para quienes quiero ser siempre un gran ejemplo para seguir.

A mis abuelos, por haber sido unos segundos padres para mí, gracias por todo su amor y dedicación. Abuela sé que, desde el cielo, cuidas de toda la familia.

Leidy Johana Posada Cardona

Contenido

Introducción	14
Planteamiento del Problema.....	16
Formulación del Problema	19
Sistematización del Problema	19
Alcance.....	19
Delimitación	19
Justificación.....	20
Objetivos	23
Objetivo General	23
Objetivos Específicos.....	23
Análisis sintético del apartado I	24
Marco Referencial	26
Marco Histórico.....	26
Marco Teórico	30
Lavado de activos.....	32
Financiamiento al terrorismo.	34
Consecuencias del LA/FT.	35
SARLAFT	39
Marco Conceptual	41

Cliente	42
Monitoreo	43
Riesgo.....	44
Marco Contextual	47
Marco Legal	49
Análisis sintético del apartado II	51
Diseño Metodológico	53
Tipo de Estudio	53
Diseño de Investigación Documental.....	53
Diseño de Investigación de Campo	53
Método	55
Fuentes de recolección de la información	55
Análisis de la Información	56
Presentación y Análisis de Resultados	57
Presentación de Resultados	57
Relación de los deberes y responsabilidades de las empresas vigiladas por la Superfinanciera mediante la Circular Externa 055 de 2016, en cuanto a la administración y gestión del riesgo LA/FT.....	57
Descripción del procedimiento para la recolección de la información de los clientes actuales y potenciales que realiza Seguros de Vida Suramericana S.A. en la gestión y administración del riesgo LA/FT.....	61

Principales elementos de una metodología eficaz de detección de información sospechosa en clientes de Seguros de Vida Suramericana S.A., frente a la gestión y administración del riesgo LA/FT.....	71
Análisis sintético apartado III	74
Conclusiones	76
Recomendaciones.....	78
Referencias	79
Apéndices	85

Tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables	23
Tabla 2. Matriz de Antecedentes.....	29
Tabla 3. Etapas del Sarlaft.....	39
Tabla 4. Matriz de Registro de la Información	62

Ilustraciones

Ilustración 1. Legislación frente al LA/FT en América Latina	27
Ilustración 2. Evolución del Sarlaft desde el SIPLA.....	28
Ilustración 3. Mapa conceptual	31
Ilustración 4. Etapas del LA/FT	38
Ilustración 5. Elementos del Sarlaft	40
Ilustración 6. Evolución del SARLAFT en Sura.....	49
Ilustración 7. Escala de Lecturabilidad Hernández Huerta	54
Ilustración 8. Resultados de lecturabilidad entrevista	55

Apéndices

Apéndice A. Modelo de Entrevista Semiestructurada	85
Apéndice B. Transcripción de Entrevista.....	87

Resumen

La creciente presencia del delito en sus diversas formas es un fenómeno de todas las sociedades, ante lo cual los gobiernos y empresas privadas diseñan mecanismos para su detección y prevención, así como para minimizar sus efectos. En el entorno de las empresas aseguradoras, se busca evitar el ingreso de dineros provenientes de actividades ilícitas, por lo que la presente monografía tiene como objetivo analizar la importancia del conocimiento del cliente con base en la información que este suministra, para la gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, según directrices de la Circular Externa 055 de 2016 emitida por la Superfinanciera. Con base en una metodología cualitativa y método analítico, el uso de la entrevista semiestructurada y el análisis documental como instrumentos de obtención de la información, se llegó a resultados que dan cuenta de que esta importancia obedece a que la información que el cliente suministra a través del formulario y la entrevista inicial, que realiza la aseguradora, no implica cumplir solamente con un requisito sino que facilita la gestión del riesgo LA/FT porque lleva a identificar un amplio historial del asegurado y su entorno, que además sigue siendo monitoreado mediante actualizaciones posteriores. Entre mayor sea la información y datos obtenidos del cliente, mayor conocimiento se tiene de este para percibir y comprender el riesgo que puede significar a la empresa y a la sociedad en general.

Palabras clave: financiación del terrorismo, gestión del riesgo, lavado de activos, seguros de vida.

Abstract

The growing presence of crime in its various forms is a phenomenon of all societies, before which governments and private companies design mechanisms for its detection and prevention, as well as to minimize its effects. In the environment of insurance companies, it seeks to avoid the income of money from illicit activities, so this monograph aims to analyze the importance of customer knowledge based on the information it provides, for the management of the risk of money laundering and financing of terrorism, according to guidelines of External Circular 055 of 2016 issued by the Superfinanciera. Based on a qualitative methodology and analytical method, and the use of semi-structured interview and documentary analysis as tools for obtaining the information, results were reached that show that this importance is due to the information that the client provides through the form and the initial interview, conducted by the insurer, does not imply fulfilling only a requirement but facilitates the management of LA/FT risk because it leads to the identifying of a wide history of the insured and his environment, which also continues to be monitored through subsequent updates. The greater the information and data obtained from the client, the greater the knowledge of the customer to perceive and understand the risk that can mean the company and society in general.

Keywords: terrorism financing, risk management, money laundering, life insurance.

Introducción

A la par con la evolución y transformación de diferentes aspectos en la vida del ser humano, están también sus acciones delictivas que atentan contra el bienestar colectivo de la sociedad. Son variadas las formas en las que el delito hace presencia en todos los ámbitos donde interactúan las personas, y así mismo las autoridades y entes de control gubernamental y no gubernamental buscan cómo prevenirlo, o frente a su materialización, minimizar los efectos e impacto que produce en la economía global.

El lavado de activos y la financiación del terrorismo son dos formas mediante las cuales los grupos organizados y delincuentes en general, buscan atentar contra los bienes privados o comunes de la sociedad, a fin de alcanzar sus objetivos criminales, que en ocasiones surge con el objetivo único de hacer daño a la sociedad, a un gobierno en particular, o a las personas del común. A partir de ello, se han diseñado mecanismos y herramientas que contrarresten estas acciones, las cuales ofrecen a las empresas o entidades una forma de prevenir los delitos, tal como sucede en Colombia, con el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo –SARLAFT-.

Este sistema busca, particularmente para las empresas vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia –Superfinanciera-, entre ellas las empresas de seguros, que estas entidades que ofertan productos y servicios a sus clientes adopten toda la normativa y esquema de prevención, a fin de que los clientes no permeen el sistema financiero y la economía nacional con dineros provenientes de actividades ilícitas. Es esta la razón por la cual la entidad de vigilancia continua evaluando la reglamentación, y ajustando en ella nuevos parámetros en la medida que se van detectando nuevos riesgos ante las formas en que la delincuencia busca cometer sus delitos (Superintendencia Financiera de Colombia, 2017).

La Circular Externa No 055 de 2016, emanada de la Superfinanciera, contiene instrucciones precisas y muy relevantes acerca de la gestión del riesgo de LA/FT, de manera que si bien es necesario prevenirlo, detectarlo y reportarlo de manera oportuna y eficaz, también lo es asumirlo íntegra o parcialmente en función del perfil de riesgo de la entidad y la relación rentabilidad/ riesgo, lo que determina la importancia de la información que permite tener un amplio y veraz conocimiento del cliente a asegurar, así como de quienes ya hacen parte de las empresas aseguradoras mediante una actualización de dicha información, como es el caso de Seguros de Vida Suramericana S.A., empresa que oferta seguros en sus diferentes modalidades.

La presente monografía, tiene como objetivo analizar la importancia del conocimiento del cliente, como principal mecanismo de gestión del riesgo LA/FT, a partir de las directrices de la Circular Externa 055 de 2016 emitida por la Superfinanciera. De tal manera, que se desarrolló desde una metodología cualitativa-descriptiva y método analítico. La estructura de la monografía consta de un primer apartado en el cual se presentan la problemática, objetivos y pertinencia de la misma, seguido de la construcción teórica, conceptual y legal que permite profundizar en el tema de estudio, así como el diseño metodológico que facilita alcanzar los objetivos formulados.

La presentación de resultados describe el análisis de toda la información recabada a la luz de la realidad de la normativa nacional, así como de los objetivos misionales de la empresa Seguros de Vida Suramericana S.A., y finalmente se plantearon las conclusiones del estudio, encontrando como respuesta al objetivo general que la importancia del conocimiento del cliente radica en que, la información que de este se recolecta a través del formulario y la entrevista inicial que realiza la aseguradora, facilita la gestión del riesgo LA/FT, tanto al momento de llenar el formulario como en sus actualizaciones posteriores, porque el adecuado monitoreo que se realiza, identifica diversos aspectos del asegurado y su entorno, puesto que entre mayores datos se obtengan del cliente, mayor conocimiento de sus acciones y actividades, y así se logra una óptima percepción de lo que este representa en la sociedad.

Planteamiento del Problema

Conforme la sociedad se ha ido transformando en casi todos los aspectos de la vida diaria, también un fenómeno como la criminalidad lo ha hecho en sus formas de actuar, pues de acuerdo con (Grautoff, Et. al. 2011) “los delincuentes son agentes que valoran los beneficios y costos de cometer una acción” (p.105). Lo anterior supone la existencia en diversos ámbitos de un mercado que alimenta las actividades delictivas, y que cuenta además con diferentes maneras y mecanismos de asignación de recursos y recompensas como algo productivo. En este sentido, las teorías en criminología buscan determinar qué origina el comportamiento delictivo, si son las configuraciones biológicas de los individuos, sus características psicológicas o psicosociales, o los aspectos sociológicos estructurales, subculturales y sociodemográficos, entre otros (Romero, E. 1998) porque los delitos siguen generándose y pareciera que evolucionan para no desaparecer.

Dos de las formas de delito más reconocidas y que afectan a todas las sociedades, son el lavado de activos y la financiación del terrorismo -LA/FT-. El primero, que busca aparentar la legalidad de las ganancias provenientes de actividades ilícitas, ingresando sus recursos al flujo de la economía legal, pero distorsionando los mercados financieros y de bienes y servicios (UIAF, 2014); y la financiación del terrorismo, que apoya cualquier acto que busca causar la muerte o lesiones corporales graves a un civil o un no combatiente, a fin de intimidar una población, un gobierno o una organización internacional (Libertad Digital S.A., 2005).

Son muchas y cuantiosas las consecuencias que estos delitos crean para la sociedad en general, como lo refiere la Unidad de Información y Análisis Financiero -UIAF-. Las cifras de muertes por terrorismo en muchos países, bien sea por víctimas mortales, muertes por grupos o ataques por objetivo, reflejan la magnitud de los hechos criminales, al igual que las afectaciones a las economías de los países, pues se calcula que el impacto económico mundial del terrorismo, para el caso de 2016, fue de 84.000 millones de dólares, siendo probable que la cifra real sea más alta, dado que no incluye los costos asociados con las medidas antiterroristas y los extremismos violentos, ni sus efectos indirectos en los negocios (Infolaft, 2017). Así mismo, el lavado de activos a nivel mundial deja entre 1 y 1.5 trillones de dólares, conforme a lo que detectan las autoridades sin tener en cuenta cifras que no se logran identificar, lo cual representa entre el 2% y 5% del PIB mundial (Radio América, 2018).

Colombia, de acuerdo con Portafolio (2017) es el país que presenta un menor riesgo en Latinoamérica frente al lavado de activos, lo que ubica la economía nacional en el puesto 125 de

146 naciones, con una calificación de 4.57 sobre 10, conforme al informe Basel AML Index 2017, elaborado por el Instituto de Gobernanza de Basilea. Por otra parte, las cifras del terrorismo dan cuenta, en seis décadas de conflicto armado, de 4.210 masacres, 238 atentados terroristas, un total de víctimas fatales de 261.619 (214.584 civiles y 46.675 combatientes), sumado esto a las desapariciones, desplazamientos, los daños materiales tanto a la infraestructura del país como a los bienes de las personas afectadas, entre otros (El Tiempo, 2018).

Como se observa, las crudas realidades y consecuencias de dichos delitos diezman no sólo las estructuras organizacionales de un Estado, sino que más grave aún es toda la afectación que crea en las comunidades tanto en lo individual como en lo colectivo. Razón que ha llevado a que se formulen desde organismos multilaterales, como la Organización de Naciones Unidas -ONU-, el Derecho Internacional Humanitario, el Grupo de Acción Financiera -GAFI-, al igual que diversas entidades de cada uno de los países, estrategias contra estos flagelos buscando minimizar los riesgos que ello conlleva.

No obstante, es evidente que los grupos criminales y la delincuencia desde siempre, y particularmente en los últimos años, han buscado evadir el lavado de activos y el terrorismo de las acciones de las autoridades, haciendo uso de diversas estrategias a fin de pasar inadvertidos, pues siempre se ingenian nuevos mecanismos, lo que ha incrementado el nivel de riesgos para muchas empresas de los diferentes sectores.

Para el caso colombiano, y como parte de las medidas adoptadas por diferentes entes de control que buscan frenar este fenómeno, o al menos minimizar su impacto, particularmente como apoyo a las empresas vigiladas por la Superintendencia Financiera, se han diseñado herramientas a fin de prevenir estos delitos. La Superfinanciera creó mediante Circular No. 22 de 2007, el denominado Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación o SARLAFT, cuyas etapas y elementos permiten que “las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, gestionen el riesgo de ser utilizadas por los delincuentes como instrumento para dar apariencia de legalidad a activos provenientes de actividades delictivas, o para la canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas” (Infolaft, 2017).

Si bien es cierto que como sistema creado para las entidades colombianas, tiene objetivos claros en cuanto a la prevención de los delitos citados, también lo es que no existe un modelo SARLAFT específico, sino que cada entidad de acuerdo a sus características lo desarrolla y

perfecciona, siempre desde las etapas que lo componen: identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos, puesto que al ser instaurado como una norma de la autoridad reguladora, representa en las entidades vigiladas por la Superfinanciera, una guía práctica y estandarizada cuya obligatoriedad la cataloga como un sistema vivo y dinámico con recursos, presupuesto y responsables claramente definidos (Infolaft, 2017).

En relación con lo anterior, se debe precisar que, al hablar de entidades vigiladas por la Superfinanciera, se trata de aquellas dedicadas a la oferta de productos de aseguramiento, como seguros de vida y seguros generales, mediante los cuales se cubren los riesgos de pérdida o deterioro en los bienes o el patrimonio, así como los riesgos de accidentes personales y/o laborales, y los seguros de salud. Actividad a la cual se dedica la empresa Seguros de Vida Suramericana S.A., que ha desarrollado su propio sistema SARLAFT, con versiones actualizadas en 2009, 2010, 2011 y 2016, definiéndose en este su manual de procesos y procedimientos para evitar sea utilizada sin su consentimiento ni su conocimiento, en el ocultamiento, aseguramiento, manejo e inversión de dineros provenientes de actividades ilícitas.

Adicional a lo anterior, y con base en la Circular Externa No. 055 de 2016, emitida por la Superfinanciera, acerca de que, dentro de la administración del riesgo de LA/FT este debe asumirse de manera íntegra o parcial en función del perfil de dicho riesgo para la entidad y la relación rentabilidad / riesgo, las empresas de seguros, como Seguros de Vida Suramericana S.A., deben revisar periódicamente que el SARLAFT, en sus etapas y elementos, sea más efectivo y oportuno en la prevención de estos delitos. Esto conlleva a que como parte de la gestión que se hace del riesgo, sea la información que se obtiene y recopila de los clientes de manera completa y veraz, una medida de control que garantice la disminución de la posibilidad de ocurrencia del riesgo, o del impacto que este genere, en caso de materializarse.

Por tanto, las instrucciones de la Superfinanciera en la Circular Externa 055/2016 determinan una situación a analizar dentro de la compañía Seguros de Vida Suramericana S.A, en lo que refiere a la información que obtiene de los clientes o potenciales, al demandar o adquirir productos como seguros de vida, de salud y riesgos laborales, dada la relación legal o contractual que se asume entre ambas partes y como mecanismo de evitar delitos como el LA/FT; siendo ello lo que lleva a formular el siguiente interrogante:

Formulación del Problema

¿En qué radica la importancia del conocimiento del cliente de Seguros de Vida Suramericana S.A. con base en la información que suministra, para la gestión del riesgo LA/FT según directrices de la Circular Externa 055 de 2016 emitida por la Superfinanciera?

Sistematización del Problema

Para facilitar el abordaje de la realidad propuesta en la investigación y comprender las circunstancias que dan sentido al problema, se presentan a continuación las subpreguntas derivadas de la pregunta principal:

¿Cuáles son los deberes y responsabilidades de las empresas vigiladas por la Superfinanciera mediante la Circular Externa 055 de 2016, en cuanto a la administración y gestión del riesgo LA/FT?

¿Cómo es el procedimiento para la recolección de la información de los clientes actuales y potenciales que realiza Seguros de Vida Suramericana S.A. en la gestión y administración del riesgo LA/FT?

¿Qué determinan los principales elementos de una metodología eficaz de detección de información sospechosa en clientes potenciales y actuales en Seguros de Vida Suramericana S.A.?

Alcance

El alcance de la presente investigación se enmarca en la descripción de una metodología eficaz que permite a las empresas aseguradoras, como Seguros de Vida Suramericana S.A., conocer todos los aspectos del cliente potencial así como de aquellos que ya están vinculados; lo cual les facilita alcanzar el adecuado manejo del riesgo LA/FT. De manera que todo el sector de los seguros se ve favorecido por el análisis que aquí se presenta.

Delimitación

La monografía que aquí se desarrolló, tuvo lugar en el municipio de Cartago, Valle del Cauca y en la ciudad de Medellín, Antioquia en la empresa Seguros de Vida Suramericana S.A. Se concibió como un estudio transversal, ejecutado en un periodo de tiempo definido de seis meses, el cual contó con la participación de colaboradores de dicha empresa.

Justificación

De las formas ocultas o subyacentes presentes en las actividades ilegales, se encuentra la evasión fiscal, que tiene un evidente impacto macroeconómico para el país. El lavado de dinero, como una de estas actividades, puede disminuir el ingreso de impuestos al fisco nacional afectando directamente al contribuyente honesto. En la parte social, este delito incentiva el tráfico de drogas, el contrabando, la corrupción, entre otros, lo que representa un alto costo para la sociedad y el Estado mismo, por todo lo que esto representa en términos de atención, prevención e inversión para atender sus consecuencias.

De las modalidades que utiliza la delincuencia para llevar a cabo sus acciones, se podría decir que son muchas y cada vez irán creando nuevas maneras de delinquir e involucrándolas en todas las actividades empresariales. Sin embargo, las graves consecuencias que generan delitos como el LA/FT en las personas y en la sociedad en general, son lo que preocupa a las autoridades, de allí el constante interés en descubrir las formas en qué la criminalidad busca no ser descubierta al mimetizarse en personas del común y en empresas de los diferentes sectores de la producción nacional.

El frente común que se debe hacer a todas las formas de delito, determina en diversas organizaciones y gobiernos del ámbito mundial y nacional, el desarrollo de mecanismos que le identifiquen anticipadamente, así como todos los esfuerzos posibles para reprimirles. Con base en información empírica obtenida en el municipio de Cartago, por parte de algunos funcionarios del INPEC, se puede establecer que ciertos casos de extorsión se han podido resolver y manejar favorablemente, con base en el reconocimiento de este delito y la forma de operar de los criminales.

Es así, que la utilidad del desarrollo de la presente monografía radica en la profundización que se hace en uno de los mecanismos de control más efectivos por parte de la Superfinanciera, mediante la gestión del riesgo de los delitos de lavado de activos y financiación del terrorismo a través del conocimiento de los clientes actuales y potenciales, tal y como lo ofrece el sistema SARLAFT. A partir de lo anterior, se evidencia una gran relevancia social en este proceso conforme a la oportunidad de fomentar y fortalecer en las aseguradoras, la cultura del cumplimiento normativo aplicado a los negocios corporativos.

Claramente un sistema de gestión y control basado en el conocimiento completo y eficaz de la información de los clientes representa una forma de prevención de los delitos, y del riesgo

legal y operativo que esto implica; de tal manera que así se aporta tanto a la imagen empresarial como al desarrollo y permanencia del negocio, lo que consecuentemente genera dinamismo y crecimiento de la economía para el bien general.

Por su parte, el valor teórico del proceso investigativo crea un mayor conocimiento de temas actuales y de interés dentro de la administración, pues estos delitos claramente afectan gravemente los sistemas financieros, organizacionales y administrativos de todo tipo de empresa, lo que a la luz de la actualidad mundial amerita ser estudiado y comprendido para responder a las exigencias globales en cuanto a competitividad y oportunidad. Por tanto, los resultados aquí obtenidos permiten a otras empresas del sector de los seguros, tener mayor conocimiento de lo expuesto en la Circular Externa No. 055 de 2016, y así evitar las muchas formas en las que los delincuentes buscan permear la economía.

Así mismo y no menos importante, lo que implica la práctica del ejercicio una vez se tiene el conocimiento teórico, conlleva en el grupo investigador a identificar las fortalezas del aprendizaje y la formación académica, que en algún momento pueden facilitar recomendar a la Universidad, el direccionamiento de su pensum educativo hacia las realidades de un mundo globalizado y de múltiples interacciones.

Para hacer real los motivos o intenciones del estudio, se responden las siguientes preguntas:

¿En qué aspectos mejora la situación actual?

El adecuado diligenciamiento del formulario de conocimiento del cliente y el cumplimiento de la normativa en las empresas aseguradoras, evita que los clientes a asegurar y los ya vinculados permeen la economía del país con dineros provenientes de actividades ilícitas, por ello se convierte en una gestión importante por parte de las aseguradoras realizar un monitoreo constante y un adecuado tratamiento de la información que se obtiene de los asegurados.

¿Por qué se cree que esa sería la solución pertinente?

La Superintendencia Financiera como organismo vigilante de las empresas aseguradoras, establece directrices puntuales en cuanto al manejo de los clientes y de la información que estos proporcionan, para gestionar de manera efectiva el riesgo de LA/FT y así evitar la materialización del mismo.

A través de las compañías de seguros se fomenta la cultura del cumplimiento de la normatividad a través del conocimiento de los clientes y la veracidad de la información que se obtiene de estos, de esta manera generar una permanencia del asegurado en la compañía y así aportar al crecimiento de la economía.

¿Cuál es el valor agregado o aporte del proyecto?

Se identifica que es de suma importancia realizar un adecuado acercamiento con el cliente, realizando un minucioso análisis de su información, es aquí donde el colaborador juega un papel relevante en cuanto al conocimiento del cliente que se espera vincular a la compañía y para el que ya se encuentra vinculado realizar un seguimiento y acompañamiento en la actualización de su información.

Objetivos

Objetivo General

Analizar la importancia del conocimiento del cliente de las empresas aseguradoras con base en la información que este suministra, para la gestión del riesgo LA/FT según directrices de la Circular Externa 055 de 2016 emitida por la Superfinanciera.

Objetivos Específicos

A. Relacionar los deberes y responsabilidades de las empresas aseguradoras vigiladas por la Superfinanciera mediante la Circular Externa 055 de 2016, en cuanto a la administración y gestión del riesgo LA/FT.

B. Describir el procedimiento para la recolección de la información de los clientes actuales y potenciales, que realiza Seguros de Vida Suramericana S.A. en la gestión y administración del riesgo LA/FT.

C. Establecer los principales elementos de una metodología eficaz de detección de información sospechosa en clientes potenciales y actuales, de Seguros de Vida Suramericana S.A.

La presente tabla permite visibilizar los elementos que componen cada objetivo hasta su fase operativa.

Tabla 1.

Operacionalización de variables

Objetivos específicos	Variables	Dimensiones	Indicadores
Relacionar los deberes y responsabilidades de las empresas vigiladas por la Superfinanciera mediante la Circular Externa 055 de 2016, en cuanto a la administración y gestión del riesgo LA/FT.	Deberes y responsabilidades	Etapas	• Identificación • Medición • Control • Monitoreo
		Recomendaciones	• Conocimiento del cliente • Información, medidas y juicios
Describir el procedimiento para la recolección de la información de los clientes actuales y potenciales, que	Procedimiento	SARLAFT	•Elementos
		Clientes	•Datos personales y familiares

Establecer los principales elementos de una metodología eficaz de detección de información sospechosa en clientes potenciales y actuales, de Seguros de Vida Suramericana S.A.	Metodología	realiza Seguros de Vida Suramericana S.A. en la gestión y administración del riesgo LA/FT.	•Información financiera •Actualización datos
		Análisis entrevista	• Deducción
		Ciclo	•Conocimiento del cliente
		Herramientas	•Formulario •Entrevista
		Proceso	•Actualización •Monitoreo
		Documentación	•Revisión

Fuente: Elaboración propia.

Se destacan los indicadores del tercer objetivo, pues ellos aclaran la construcción de una propuesta de mejoramiento para el conocimiento del cliente, permitiendo así realizar un monitoreo constante y un tratamiento efectivo de la información suministrada por los asegurados.

Análisis sintético del apartado I

De acuerdo con lo planteado en la introducción, la estructura de monografía contiene tres apartados, el primero corresponde a la problemática, los objetivos; el segundo hace referencia a la construcción teórica, conceptual y legal incluyendo su diseño metodológico; el tercero presenta los resultados, el respectivo análisis de la información recabada y las conclusiones, recomendaciones.

En primera instancia se destaca el concepto de evolución que permite dar sentido a la delincuencia, las actividades delictivas con el paso del tiempo se hacen más afinadas y cuidadosas para evadir las normas que obstaculizan su actuar.

En una segunda idea, se plantea la articulación de los efectos delictivos con el concepto sustentabilidad en el sentido que las consecuencias del primero permean las cinco dimensiones del segundo, que son: economía, sociedad, política, cultura y ambiente; con lo anterior se deduce la enorme afectación que genera el lavado de activos y la financiación del terrorismo.

En una tercera idea, las investigadoras plantearon el conocimiento del cliente como aspecto clave en la prevención de estos riesgos por eso diseñan una metodología que permita la detección de información sospechosa.

Marco Referencial

Marco Histórico

La lucha contra el lavado de activos y el financiamiento al terrorismo ha sido prioridad de la comunidad internacional desde hace varias décadas conforme al aumento de la delincuencia transnacional y al fuerte impacto de las actividades delictivas que esto conlleva para la economía de las naciones. Organizaciones de países como la Organización de Estados Americanos -OEA- en asamblea general de 1988, adoptó el primer documento internacional en el que los miembros se obligaron en términos jurídicamente vinculantes, a aprobar una legislación interna en la que se previera la imposición de penas a quienes trataran de dar apariencia de licitud a capitales procedentes de actividades ilegales (OEA, 2018).

Por su parte el G-7, creó en 1989 el Grupo de Acción Financiera -GAFI-, organismo encargado de elaborar normas de alcance mundial para combatir dichos delitos, que además opera en estrecha colaboración con organismos como el Fondo Monetario Internacional, el Banco Mundial, y otros del mismo tipo, generando entre otros, 40 recomendaciones actualizadas en 2012 y 2013 que conforman un marco básico y de aplicación universal de medidas relativas al sistema de prevención, asociados a la justicia penal, el sector financiero, y ciertas empresas y profesiones no financieras, la transparencia de personas jurídicas y acuerdos jurídicos, y los mecanismos de cooperación internacional (Fondo Monetario Internacional, 2016).

Al respecto se encuentra que para el caso de potencias como Los Estados Unidos, el país cuenta con más de 40 entidades y dependencias con funciones de prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo, como la Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC), la Oficina de Inteligencia y Análisis del Tesoro (OIA), la División de Operaciones Especiales (SOD), la Oficina Federal de Investigaciones (FBI), Área de investigación del Servicio de Rentas Internas (IRS-CI), la Administración de control de Drogas (DEA), entre otros (Infolaft, 2017).

Respecto a la Unión Europea, en 1995 se constituyó en Bruselas el Grupo Egmont de Unidades de Inteligencia Financiera (UIF's) con objeto de favorecer la cooperación internacional en este ámbito; el Consejo de Europa creó en 1997 el Comité Selecto de Expertos del Consejo de Europa sobre Evaluación de Medidas contra el Blanqueo de Capitales (MONEYVAL) con objeto

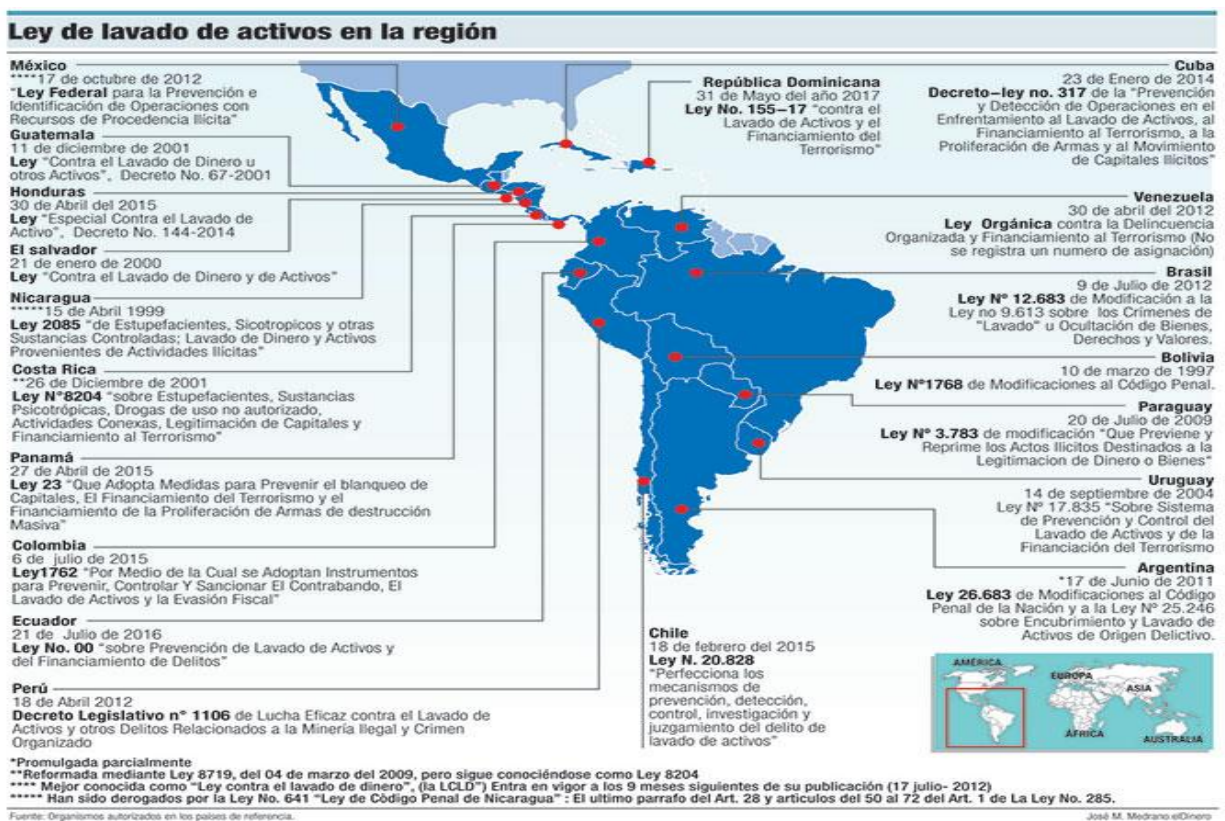
de vigilar el cumplimiento de las medidas relacionadas con el blanqueo de capitales y, últimamente, también las referentes a financiación del terrorismo (OEA, 2018).

Por su parte, Álvarez (2017) señala que, en el ámbito regional, si bien los países de América Latina han desarrollado un conjunto de leyes y reglamentos para evitar que estos delitos pongan en riesgo la estabilidad económica de la región, el Instituto de Gobernanza de Basilea informó que no obstante acatarse en estos Estados legalmente las normas actuales, muchos no cumplen de manera eficaz en lo que se refiere a la aplicación efectiva de dichas leyes.

Es así como, de la lista de 146 países con mayor riesgo frente al Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo -LA/FT-, Paraguay ocupa el puesto 16, República Dominicana se ubica en el puesto 6 en el Caribe y 42 en el mundo, seguido de cerca de Nicaragua, Jamaica, Venezuela y Ecuador; Chile y Colombia se posicionan en último lugar (Álvarez Y. , 2017). La ilustración 1 da cuenta de la legislación frente al tema en países de la región.

Ilustración 1.

Legislación frente al LA/FT en América Latina

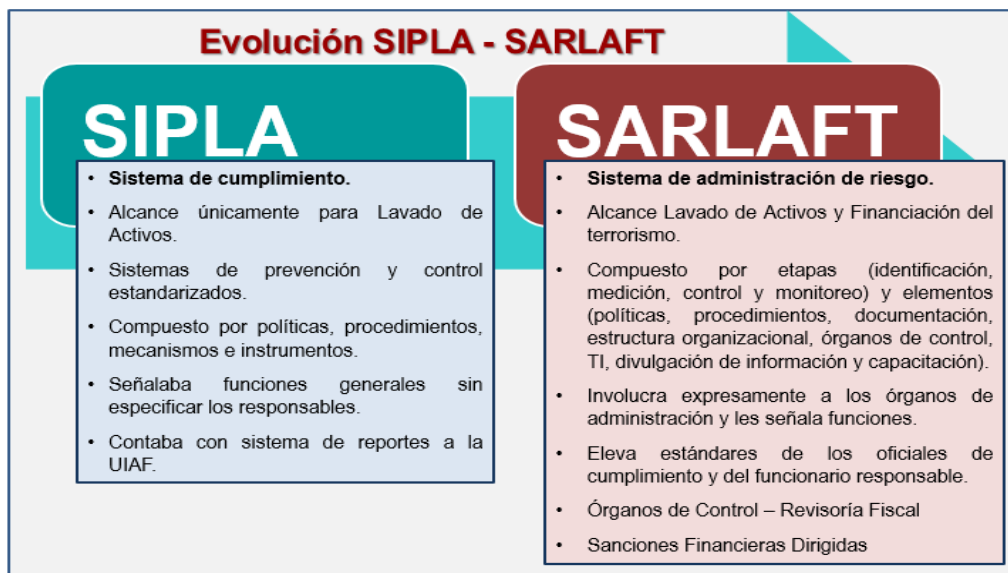


Fuente: Álvarez (2017)

En Colombia el origen del SARLAFT obedece a los términos contenidos en las recomendaciones del GAFI, los cuales permiten adoptar un enfoque basado en el riesgo para combatir el LA/FT, es así como, y de acuerdo con Sánchez (2014) como sistema nace a partir de la expedición de la Circular Externa 22 del 19 de Abril de 2007 emitida por la Superintendencia Financiera, la cual sustituyó el Sistema Integral para la Prevención de Lavado de Activos - SIPLA-. La ilustración 2, describe las diferencias entre ambos sistemas.

Ilustración 2.

Evolución del Sarlaft desde el SIPLA



Fuente: (Superintendencia Financiera de Colombia, 2017 p.11)

Desde la perspectiva de algunos referentes que anteceden la presente monografía, se encuentra que son muchos los escritos e informes institucionales, y de entidades estatales y privadas que explican el sistema y sus objetivos como parte de la lucha contra los delitos de LA/FT y la criminalidad, así como artículos y trabajos investigativos que buscan su implementación y determinan su importancia. Debido a lo cual, para la presente investigación se tienen en cuenta algunos trabajos con una vigencia no mayor a cinco años de publicación, entendiendo las modificaciones realizadas a partir de la Circular Básica Jurídica; tal y como se observa en la tabla 2 o matriz de antecedentes.

Tabla 2.

Matriz de Antecedentes

Titulo	Autor/es	Resultados	Observaciones
<i>Estudio de la Implementación del SARLAFT en entidades bancarias a partir del resumen de informes de la Superintendencia Financiera</i>	(Martín, 2018)	No obstante, las habilidades y formas de ingresar dinero mal “habido” por parte de los criminales, para disminuir posibles riesgos de LA, se deben realizar capacitaciones para que las personas involucradas estén en la plena capacidad de responder a cualquier irregularidad a la que pueda estar sometida la entidad.	Se observa que conforme a las nuevas disposiciones el papel del Oficial de Cumplimiento es de vital importancia, por tratarse de una figura que está en la plena capacidad de generar valor a la entidad a través de su conocimiento, profesionalismo y su actuar en las entidades bancarias.
<i>Propuesta para la aplicación del modelo de gestión de riesgo de lavado de activo y financiación del terrorismo en la Cooperativa Multiactiva de Crédito y Servicio Coocrediser</i>	(Banguera, 2018)	Las organizaciones solidarias son objeto de actos delictivos como LA/FT, por tanto los entes reguladores fomentan la implementación de estándares que los mitiguen, prevengan y controlen.	El SARLAFT proporciona las herramientas suficientes a las organizaciones para prevenir fraudes en ellas.
<i>Propuesta para integrar la gestión de riesgos aplicable a los sistemas de gestión de la calidad, Basc y Sarlaft de la empresa Transborder</i>	(Rodríguez, 2017)	El encontrar 52 riesgos en la empresa permite definir planes de emergencia y contingencia	La gestión integral de riesgos permite la creación de valor de las empresas, dado que optimiza la toma de decisiones no solo a nivel organizacional sino por procesos, facilitando la gestión eficiente de los recursos.
<i>Análisis de las estrategias de implementación de SARLAFT en el sector salud</i>	(Cuintaco, 2017)	La adecuada implementación del sistema dependerá de una buena gestión, por lo que deberá haber un área especializada en donde se establezcan políticas y procedimientos efectivos que sean del conocimiento de todos integrantes de la empresa para la adecuada administración del riesgo.	Todos los sectores de la economía del país son susceptibles de riesgo de ser permeados por estos delitos, de allí la importancia de contar con políticas de gestión administrativas acordes y de conocimiento de todos los miembros de la organización.
<i>La UIAF y el Sarlaft como medios de prevención del lavado de activos en Colombia</i>	(Quintero, 2016)	El fortalecimiento de los niveles de coordinación entre las entidades del Estado permite profundizar en el conocimiento de las fuentes legales que financian el terrorismo, a fin de poder dar una respuesta eficaz, integral y contundente. Siendo importante la capacitación integral en las entidades acerca de los mecanismos utilizados por la UIAF y el SARLAFT.	Es fundamental la constante capacitación a las entidades acerca de la importancia de utilizar sistema como el Sarlaft.
<i>El S.a.r.l.a.f.t un instrumento contra la criminalidad: estudio sobre la eficacia o los errores del sistema en Colombia</i>	(Sánchez, 2014)	Los derechos fundamentales de los consumidores financieros no son absolutos, estos deben ceder en virtud de los valores superiores que el Estado persigue en la lucha contra el LA/FT.	Los mecanismos de prevención de delitos buscan el bienestar común por encima de beneficios individuales o personales.
<i>Determinantes en la prevención del riesgo para el lavado de activos y la financiación del terrorismo (LA/FT) en el</i>	(Mariño, Chaparro y Medina, 2014)	La administración es determinante para la prevención del riesgo LA/FT al interior de la organización, pues sus políticas, estrategias y procedimientos favorecen una respuesta eficaz ante situaciones de riesgo a nivel interno y externo. Tres variables explicativas condicionan la empresa objeto	Es evidente que la administración estratégica de las empresas o entidades es clave a la hora de determinar estrategias y el buen uso del sistema SARLAFT, para así identificar las variables que pueden incidir en el

<i>sector real</i>		de estudio: condiciones del entorno, aliados estratégicos y administración, lo cual determina la prevención oportuna del riesgo.	riesgo.
<i>Risk of money laundering within the insurance sector</i>	(Scarlat, 2013)	La creciente integración de los sistemas financieros mundiales y la eliminación de las barreras frente al movimiento de capitales libres, favorecen la facilidad con la que se puede lavar el dinero negro y complican el seguimiento del dinero en el mercado. Por lo tanto, el mercado de seguros en su conjunto desempeña un papel especial en el sistema nacional de prevención y lucha contra el blanqueo de capitales y contra el terrorismo, en lo que respecta al cumplimiento de las disposiciones sobre el debido diligenciamiento de la información del cliente.	Para el autor las entidades que constatan que una o varias transacciones puedan mostrar pruebas de una actividad anormal del cliente o del tipo de operación, son aquellas que aportan mayormente a la prevención de estos delitos. Lo cual, parte de un buen conocimiento de dicho cliente y el origen de su dinero.

Fuente: Elaboración propia

Es claro que los referentes antes citados guardan una estrecha relación con la presente monografía, pues en todos los casos se describe la importancia del SARLAFT frente a los delitos objeto de estudio, encontrando en ello, además, la relevancia del compromiso de la dirección estratégica de cualquier entidad en torno a su adopción, dado su papel como líder del proceso (Martín, 2018).

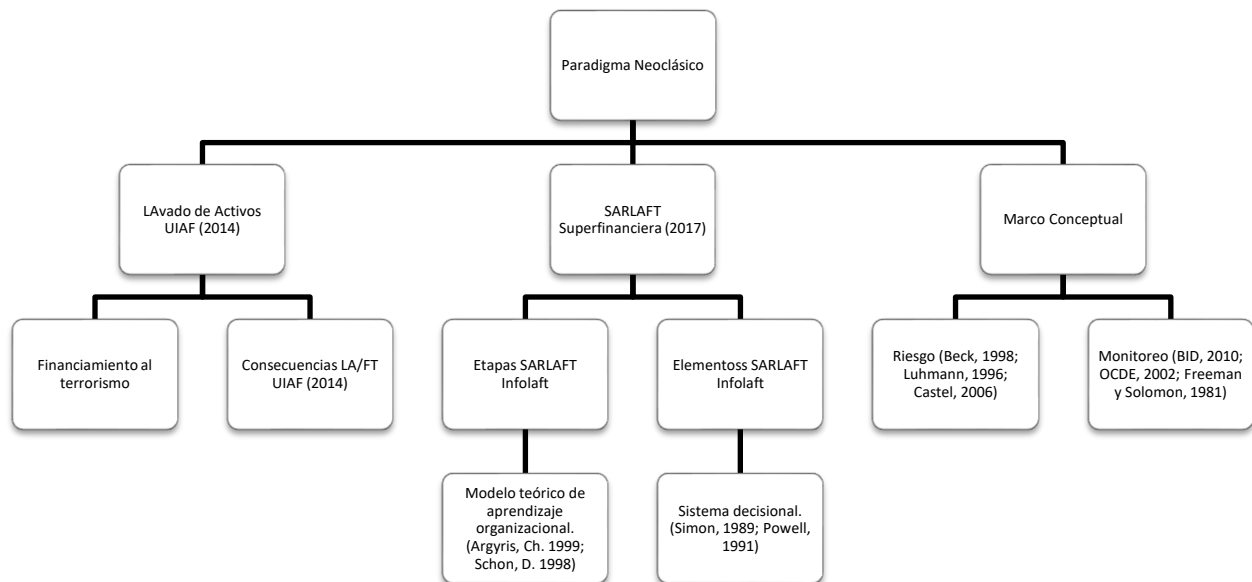
Marco Teórico

La construcción del siguiente marco tiene su base en el paradigma Neoclásico, con dos perspectivas que se derivan de esta visión de la realidad: la primera hace referencia a la organización como sistema abierto, y la segunda a la racionalidad, mediante la cual se explica el comportamiento de los individuos y la toma decisiones. En esta línea se identifica la teoría como un conjunto de conceptos y proposiciones articulados con un alto grado de lógica, que permiten comprender o explicar un suceso, como en efecto se realiza con la importancia del conocimiento del cliente para las empresas aseguradoras.

Al tratarse de un estudio con enfoque cualitativo, las teorías que soportan el problema de análisis se consideran referentes de entendimiento, y no estructuras para comprobar. La ilustración 3 da cuenta de lo descrito anteriormente.

Ilustración 3.

Mapa conceptual

**Fuente:** elaboración propia.

Respecto a la primera perspectiva, Bertalanffy (1986) afirma que “el único modo significativo de estudiar la organización es estudiarla como un sistema” (p.30); entendiendo que dicho sistema es “la unión de partes o componentes conectados en una forma organizada” (Gigch, 1990, p.15). En esta línea de conceptos, el que mayor cercanía tiene a la dinámica de la empresa Seguros de Vida Suramericana S.A., lo proponen Katz y Kahn (1977) quienes plantean que un sistema funciona como un proceso de movimientos de entradas-transformación-salidas, en cuya idea se apoya Morgan (1996) para referir la relación del sistema con la conducta de los seres vivos, frente a lo cual establece que la comunicación del entorno con las acciones internas del sistema, es clave para sostener la vida, que para el caso de Suramericana S.A., trata de la comunicación efectiva con sus clientes o asegurados actuales y potenciales.

Lo anterior, significa que cada empresa debe buscar su equilibrio, o lo que se denomina Autopoiesis, respecto a lo cual Maturana y Varela (1984) señalan que “los seres vivos se caracterizan porque, literalmente, se producen continuamente a sí mismos, lo que indicamos al llamar a la organización que los define Organización Autopoiética” (p.25).

La Teoría de los Sistemas se considera un avance paradigmático respecto a la postura antigua que era mecanicista. Dicho progreso, que se identifica en términos de intercambio de la

organización con su entorno, de manera específica se evidencia en la información financiera y en la declaración de los orígenes de fondos, aquí aparece un elemento clave: el aprendizaje. Los colaboradores de las aseguradoras, como Suramericana S.A., encargados de recibir la información, deben articular sus intuiciones y percepciones con los principios y/o normatividad que rige la acción de la empresa. La gestión del conocimiento centra su interés en la recepción, circulación, transferencia y monitoreo de los saberes intra y extra organizativos, de lo cual depende (regulación) la vida de la empresa.

En relación a la segunda perspectiva, que asume la Teoría de la Toma de Decisiones, en primer lugar se requiere de una racionalidad acerca de la cual Simón (1979) afirma que “la racionalidad acotada o racionalidad limitada es un modelo” de racionalidad humana propuesta para modelizar en ciencias sociales, especialmente en economía, la forma de actuación de los agentes sociales en el marco de la teoría de elección racional. La mayoría de las personas son parcialmente racionales y de hecho, actúan según impulsos emocionales no totalmente racionalizados en muchas de sus acciones (Williamson, 1981).

Para la teoría de la decisión, el acto de decidir es una forma de acotar la brecha entre sus objetivos y los hechos del entorno, generadora de un estado de tensión psicológica. Se concibe la decisión como una forma de eliminar la incertidumbre frente al entorno o frente a las variables que no son controlables. Variables que como parte de la realidad social actual en torno a fenómenos delictivos de violencia y delincuencia, genéricamente representan “un acto voluntario contrario a una norma de tipo penal, forman parte consustancial con el género humano” (Álvarez, 2012, p.27), de allí que existan diferentes tipos de delincuentes como aquellos que hacen del delito su forma de vida y delinquir mediante el lavado de activos y el financiamiento al terrorismo, que como flagelos afectan a todas las sociedades del mundo, a unos con mayor rigor e impacto destructivo.

Lavado de activos.

Es la modalidad mediante la cual organizaciones criminales buscan dar apariencia de legalidad a los recursos que obtienen de sus actividades ilícitas, mediante la incorporación de estos en el circuito económico legal. A través de esta actividad, las bandas delincuenciales consiguen hacer uso de estos activos

sin poner en peligro su reinversión en nuevas actividades ilícitas o lícitas (UIAF, 2014, p. 11).

Con base en lo anterior, se encuentra que los delincuentes o grupo delincuenciales tienden a controlar los recursos obtenidos de la actividad ilegal y que insertan en la economía, buscando no ser detectado por las autoridades, pues se trata de gastar o invertir el dinero abiertamente sin llamar la atención, razón por la cual construyen todo tipo de estrategias posibles para aparentar legalidad siendo esta la forma de lavar dinero, es decir, que buscan que las ganancias de sus actos ilícitos parezcan como si las obtuvieran de actividades legales, siendo sus objetivos, como lo refiere la UIAF (2014), los siguientes:

- Ocultar los dineros de origen ilícito.
- Realizar negocios por interpuesta persona para beneficiarse de dineros producto de delitos, dándoles apariencia de legalidad.
- Circular sus dineros por el circuito económico legal y utilizarlos en otras actividades delincuenciales.
- Tener acceso a recursos nacionales e internacionales.
- Tener acceso al sistema financiero.
- Buscar nuevas fuentes de ingresos.
- Mezclar dinero lícito e ilícito.
- Poseer negocios fachada para dar apariencia de legalidad a recursos ilícitos.
- Evitar la extinción de dominio o incautación de sus bienes.

En el ámbito transnacional, revela Infolaft (2019) el lavado de activos sigue siendo un problema grave, no obstante contar con esfuerzos multifacéticos desde varios mecanismos para hacerle frente, y si bien no se pueden tener cifras exactas de cuánto representa en dinero, si se sabe que está alrededor de entre 1 y 1.5 trillones de dólares a nivel mundial, llegando a representar el 2% y 5% del PIB mundial, lo que de acuerdo con el Departamento de Estado de Estados Unidos, lo convierte en un fenómeno criminal que se hace presente en todos lados facilitando muchos otros delitos como herramienta para los narcotraficantes, las organizaciones criminales transnacionales y los grupos terroristas, lo cual demanda que sea entendido en su totalidad para poder frenarlo.

Para el caso colombiano y de acuerdo con el Informe Ejecutivo Resultados de la Evaluación Nacional de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, en 2013 el valor estimado de los activos y montos financieros que se consideraba en poder de las organizaciones criminales y grupos terroristas, podrían representar el 5,4% del PIB de 2012. Este monto es equivalente a una riqueza acumulada cercana a 36 billones de pesos correspondientes a 20 mil millones de dólares de ese mismo año (RCN Radio, 2016), y otro estudio del Banco Mundial estimó que hasta 2016 el volumen ascendió al 7,5% del PBI (GAFILAT, 2018).

Por otro lado y desde la legislación del país en contra del delito, refiere la UIAF (2018) que este cuenta con 64 delitos subyacentes establecidos en el Artículo 323 del Código Penal, que se agrupan en seis grandes categorías: Narcotráfico, Contrabando, Tráfico de migrantes, Minería ilegal, Corrupción y Extorsión, donde se tipifican entre otros: adquirir, resguardar, invertir, transportar, transformar, almacenar, conservar, custodiar o administrar bienes que tengan su origen mediato o inmediato en actividades relacionadas con dichas categorías, darle a los bienes provenientes de dichas actividades apariencia de legalidad, ocultar o encubrir la verdadera naturaleza, origen, ubicación, destino, movimiento o derecho sobre tales bienes, o realizar cualquier otro acto para ocultar o encubrir su origen ilícito.

Financiamiento al terrorismo. En este apartado merece la pena primero entender como lo señala UIAF(2014) que el término terrorismo en su definición guarda connotaciones de tipo político, religioso y nacional que son propias de cada país y sus condiciones, pero que en todos los casos tiene unas implicaciones y afectaciones supremamente graves para los países y sus ciudadanos.

Por tanto, su financiamiento y apoyo es un delito que tiene las mismas características del lavado de activos, pues conlleva el ocultamiento del origen de los fondos o recursos que lo fomentan ya sea mediante “la compra de armas y equipos, pagos de nómina o sostenimiento de células terroristas, costeo de logística para acciones terroristas, inversión en adiestramiento y tecnología, pago de sobornos y mantenimiento de complicidades, entre otras” (UIAF, 2014 p.13); y es en este sentido, que se evidencia una evolución en su accionar donde sus actores convergen hacia diversas formas de cooperación y mezclas de recursos buscando ocultar el verdadero origen.

De acuerdo con el Observatorio de la Islamofobia en los Medios (2018) el impacto mundial del terrorismo en 2016 fue moderadamente menor que en 2015, aunque siguió costando

84.000 millones de dólares a la economía mundial; las cifras totales de muertes y atentados han mejorado, pero ha aumentado el número de países en los que se ha producido al menos una muerte por terrorismo, siendo más que en cualquier otro punto de los últimos 17 años, lo cual supone un incremento de 65 países en 2015 a 77 en 2016. Dos de cada tres países del índice, es decir 106 Estados, han sufrido al menos un ataque terrorista, 11 más que en 2015. Lo cual infiere quizás una extensión de los grupos terroristas a otros Estados, siendo su financiación lo que preocupa a los gobernantes de todos los países.

Adicional a lo anterior, señala el Observatorio (2018) que el informe de 2017 da cuenta de que el terrorismo se encuentra distribuido irregularmente en el mundo. América Central y el Caribe son los menos afectados con doce muertes en 2016, menos del 0,4% del total de muertes por terrorismo. El 94% de las muertes por ataques terroristas ha tenido lugar en Oriente Próximo y el norte de África, África Subsahariana y el sur de Asia. Se tienen como causas de estos atentados la presencia de un conflicto armado, la violencia política de los gobiernos, la exclusión política y los rencores grupales, además de un alto nivel de terror político, es decir, ejecuciones extrajudiciales, tortura y encarcelamientos sin juicio previo.

Consecuencias del LA/FT. En todos los casos, las actividades ilegales generan consecuencias socioeconómicas graves para los países que los padecen; principalmente promueven la propagación y expansión de las mismas conforme al uso de la economía subterránea para evadir los controles, generan un efecto de contaminación en el cumplimiento de la ley, envían señales erradas acerca del comportamiento del mercado lo cual genera aplicación de políticas fiscales ineficientes que ocasionan el desvío de fondos públicos en detrimento del gasto prioritario para la población en salud, educación, infraestructura, entre otros; en términos generales, el costo de los actos delictivos se traslada al ciudadano que se ve afectado por la desigualdad en la competencia de mercado, mayores cuotas impositivas y por el desvío de fondos públicos (UIAF, 2014).

El FMI como lo refiere la UIAF (2018) ha detectado 25 efectos que demuestran que estos delitos competen e impactan a todos los ciudadanos, ocasionando:

- Pérdidas para las víctimas y ganancias para el perpetrador
- Distorsión del consumo
- Distorsión de la inversión y el ahorro
- Incremento artificial en los precios

- Competencia desleal
- Cambios en importaciones y exportaciones
- Efectos en tasas de crecimiento
- Efectos en el producto, ingreso y empleo
- Disminución de los ingresos del sector público
- Amenaza a la privatización
- Cambios en la demanda por efectivo, tasas de cambio y de interés
- Incremento de la volatilidad de las tasas de cambio y de interés
- Afectación de la disponibilidad de crédito
- Mayores flujos de capital
- Debilitamiento o distorsión de la inversión extranjera directa
- Generación de riesgos de solvencia y liquidez para el sector financiero
- Efectos en las ganancias del sector financiero
- Efectos en la reputación del sector financiero y en otras actividades económicas
- Negocios ilegales contaminan los legales
- Distorsión de las estadísticas económicas (afecta la óptima toma de decisiones)
- Aceleración de la corrupción y estafa
- Incremento del crimen
- Deterioro de las instituciones políticas
- Deterioro de las metas de política exterior
- Incremento del terrorismo

Estas consecuencias conjugan en sí una afectación general a la productividad y competitividad del país, lo cual se ve reflejado en su interacción e integración con las demás economías globales diezmando su crecimiento y desarrollo, y que como un círculo vicioso afecta finalmente al ciudadano del común. Es por ello, que se hace necesario identificar el riesgo al cual está sometido el país ante estos delitos y cómo prevenirlos y controlarlos.

Como lo señala la UIAF (2014) las actividades ilícitas se generan mediante una compleja serie de transacciones difíciles de separar; sin embargo el GAFI distingue en ello tres etapas: a) Colocación, es cuando se introducen los recursos ilegales en la economía poniéndolos en circulación a través de instituciones financieras, empresas fachada, casas de cambio y otros

negocios, tanto nacionales como internacionales; b) Ocultamiento, la conversión de los fondos mediante capas de transacciones financieras, buscando disimular el rastro documentado, fuente y propiedad de los fondos, y c) Integración, implica la colocación de dichos fondos de regreso en la economía para crear la apariencia de legitimidad; es aquí cuando se hace más difícil distinguir lo legal de lo ilegal, pues se invierte en bienes raíces, activos lujosos o proyectos comerciales.

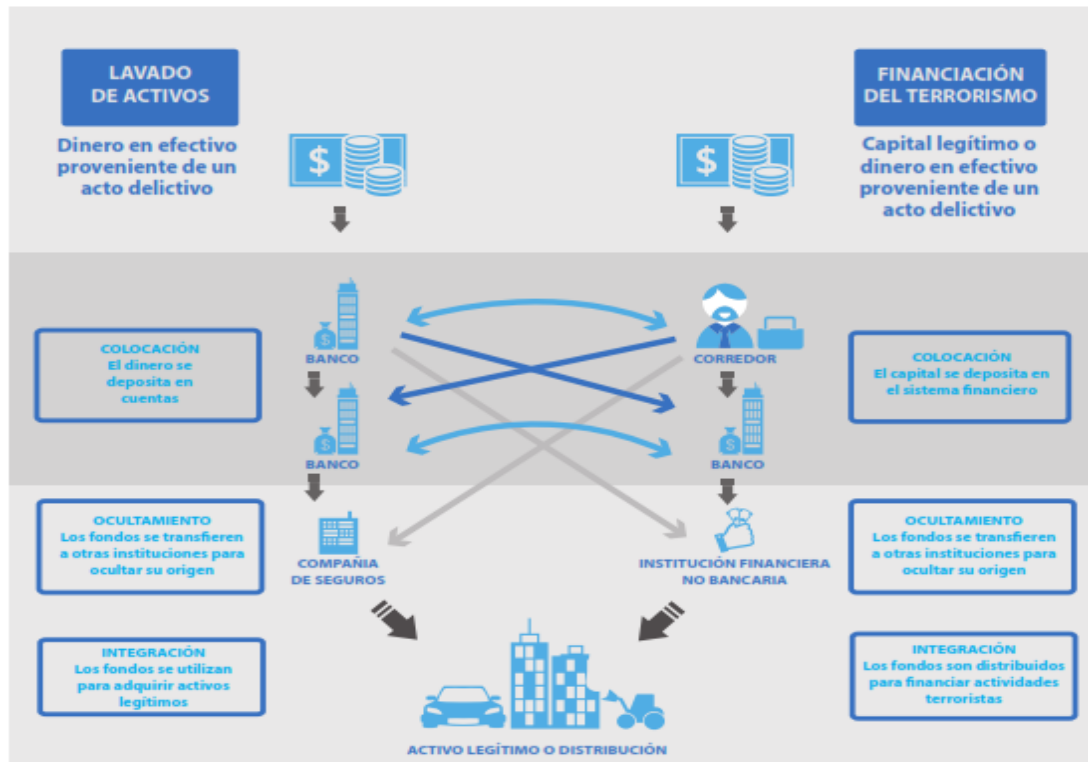
En el país con base en el Informe de Evaluación Mutua de Cuarta Ronda de República de Colombia en 2017, conforme al nivel de efectividad del sistema que tiene en cuenta las 40 recomendaciones del GAFI, se encuentra que la principal amenaza de LA surge de los grupos de delincuencia organizada y como determinante del delito se tiene el tráfico de drogas; siendo los sectores más vulnerables el bancario, la minería de oro, los abogados, el sector inmobiliario, los contadores, los revisores fiscales, los auditores y el sector real (GAFILAT, 2018).

El riesgo proveniente de otros países, señala el informe, es mínimo; no obstante son los casinos, el mercado de giros postales, el contrabando de efectivo en cantidades, las transferencias electrónicas, las remesas, las divisas electrónicas y las tarjetas de débito prepagas, los medios utilizados para repatriar al país recursos ilícitos derivados principalmente del narcotráfico. Y frente al FT la amenaza primordial proviene de las actividades delictivas de los grupos armados organizados que han utilizado igualmente el tráfico de drogas, los secuestros, la extorsión y otros delitos como fuentes de ingresos. Señalan las autoridades colombianas que no han considerado adecuadamente las cuestiones externas relacionados con FT, de allí que la información sobre su riesgo sea imperfecta (GAFILAT, 2018).

La Ilustración 4 describe las tres etapas de los actos delictivos LA/FT y su forma de insertarse o camuflarse en la sociedad.

Ilustración 4.

Etapas del LA/FT

**Fuente:** (UIAF, 2018 p.16)

De acuerdo con el informe ejecutivo de la Evaluación Nacional del Riesgo (ENR) por LA/FT de 2016, el país tiene un nivel de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo de 0,57, lo cual corresponde a un nivel MEDIO, calificación que es producto de un nivel de amenaza nacional de 0,73, que equivale a un nivel ALTO, que es domestico por tráfico de drogas y otras actividades ilegales; y un nivel de vulnerabilidad nacional de 0,42, que equivale a un nivel MEDIO (Minjusticia, s.f.).

No obstante en Colombia contar con uno de los sistemas de antilavado más rigurosos de América Latina, el delito existe en toda su economía como lo refiere Infolaft (2019); de allí que las políticas para contrarrestarlos hagan parte de una estrategia articulada y prioritaria que apunta hacia el fortalecimiento del régimen antilavado y antifinanciamiento del terrorismo, abordando los riesgos identificados en la ENR, cuya vigencia se mantiene bajo actividades contenidas en el SARLAFT en pro de proteger todos los sectores de la economía desde la Comisión de Coordinación Interinstitucional para el Control del Lavado de Activos -CCICLA- (GAFILAT, 2018).

SARLAFT. Es el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, descrito como un estándar normativo mínimo que deben adoptar las entidades del sector financiero colombiano y otras del sector real a fin de prevenir y controlar la utilización del sector para lavar activos provenientes de actividades delictivas o canalizar recursos hacia la financiación de actividades terroristas (Superintendencia Financiera de Colombia, 2017).

El SARLAFT fue actualizado y mejorado en 2007 a partir del sistema anterior denominado SIPLA. Posteriormente, la Circular Externa No. 055 de 2016 de la Superfinanciera, se constituye en el mecanismo que permite prevenir la pérdida o daño que pueden sufrir las empresas o entidades por su propensión a ser utilizadas como instrumento por parte de los delincuentes a través de sus clientes o usuarios. Señala también el ente de control, que no existe un modelo específico ya que cada entidad lo debe crear, desarrollar y perfeccionar, así como su sistema de gestión y administración del riesgo frente a estos ilícitos, de allí que existan diversos modelos, pero que en todos los casos obedecen a unos requerimientos exigidos “desde el punto de vista legal y como una norma de la autoridad reguladora, pues se debe tener un estándar mínimo para su desarrollo y una recopilación de guías y mejores prácticas que se elevan a una norma de naturaleza obligatoria” (Infolaft, 2017).

Adicional a lo anterior, son cuatro etapas presentes en el desarrollo del SARLAFT, las que por sí solas no constituyen el sistema, pero que deben ser implementadas por medio de acciones y recursos; las que de acuerdo con Infolaft (2017) son las que se describen en el cuadro 3:

Tabla 3.

Etapas del Sarlaft

No.	Proceso	Acciones
1	Identificación del riesgo de LA/FT	Se centra en identificar los riesgos inherentes al desarrollo de cada actividad financiera. Como resultado de su implementación, se espera que las entidades vigiladas conozcan e identifiquen los factores de riesgo presentes, así como los riesgos asociados a los que se encuentran expuestas en el desarrollo de su actividad.
2	Medición de la probabilidad y el impacto del riesgo de LA/FT	Busca valorar la posibilidad y la probabilidad de ocurrencia de los riesgos LA/FT identificados frente a cada uno de los factores de riesgo ya mencionados, así como el impacto en caso de materializarse a través de los riesgos asociados.

3	Control del riesgo de LA/FT	Su propósito es que las entidades vigiladas tomen las medidas necesarias que conduzcan a ejercer la mitigación de los riesgos inherentes de LA/FT identificados.
4	Monitoreo del riesgo de LA/FT	Se enfoca en el seguimiento a realizar por parte de las entidades vigiladas tanto al perfil de riesgo LA/FT, como al funcionamiento del sistema para llevar a cabo la detección de las operaciones inusuales y/o sospechosas.

Fuente: Elaboración propia a partir de Infolaft (2017)

A partir de estas etapas, el sistema se personaliza y convierte en un sistema vivo en la entidad que cuenta con recursos, presupuesto y responsables encargados de su ejecución, todo lo cual debe ser conocido por todos los colaboradores, dado que sus políticas y procedimientos propios lo convierten en un manual SARLAFT.

Elementos y alcance del SARLAFT. En el desarrollo de las etapas del SARLAFT, Infolaft (2017) refiere que este sistema dinámico y de amplia interacción, debe poseer los siguientes elementos que se detallan en la ilustración 5:

Ilustración 5.

Elementos del Sarlaft

Políticas	Lineamientos generales que deben adoptar las entidades vigiladas en relación con el sistema. Cada una de las etapas y elementos del sistema debe contar con unas políticas claras y efectivamente aplicables.
Procedimientos	Las entidades deben establecer los procedimientos aplicables para la adecuada implementación y funcionamiento de los elementos y las etapas del SARLAFT. Tal vez es el elemento más complejo por su alcance y por la diversidad de temas que lo conforman.
Documentación	Las etapas y los elementos implementados por la entidad deben constar en documentos y registros, garantizando la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información allí contenida.
Estructura organizacional	Las entidades deben establecer y asignar las facultades y funciones en relación con las distintas etapas y elementos del SARLAFT.
Organos de control	Las entidades deben establecer órganos e instancias responsables de efectuar una evaluación del sistema, a fin de que se puedan determinar sus fallas o debilidades e informarlas a las instancias pertinentes.
Infraestructura tecnológica	Las entidades deben contar con la tecnología y los sistemas necesarios para garantizar la adecuada administración del riesgo de LA/FT. Por ello deben contar con un soporte tecnológico acorde con sus actividades, operaciones, riesgo y tamaño.
Divulgación de la información	Las entidades deben diseñar un sistema efectivo, eficiente y oportuno de reportes tanto internos como externos que garantice el funcionamiento de sus procedimientos y los requerimientos de las autoridades.
Capacitación	Las entidades deben diseñar, programar y coordinar planes de capacitación sobre el Sarlaft dirigidos a todas las áreas y funcionarios de la entidad.

Fuente: Elaboración propia a partir de Infolaft (2017)

Dichos elementos desarrollados en las etapas y proceso del sistema son los que facilitan que se alcancen los objetivos de este. Adicional a lo anterior y como lo expone la Superfinanciera

(2017), el SARLAFT contempla también aspectos relacionados con las reglas especiales para las transferencias electrónicas, mediante las cuales se regulan todas aquellas operaciones de ingreso o salida de divisas al país, específicamente en cuanto a la captura de la información necesaria para identificar tanto al ordenante como al/los beneficiarios/s de dichos movimientos y en cuanto al seguimiento a realizar a dichas transacciones. Finalmente, de acuerdo con lo establecido en el literal a) del numeral 5 del artículo 326 del EOSF, la realización de operaciones sin dar cumplimiento a las instrucciones del SARLAFT es calificada como una práctica insegura y no autorizada.

En consecuencia, el SARLAFT es un sistema cuya estructura y orden permite a las empresas que lo diseñan e implementan, llevar a cabo sus acciones de gestión y control del riesgo a partir de toda la información que se va recolectando y jerarquizando en los diferentes procedimientos.

Marco Conceptual

Como bien lo describe Infolaft (2017) todo sistema SARLAFT está conformado por cuatro etapas: Identificación, Medición o evaluación, Control y Monitoreo, las cuales deben contar con metodologías para cada una de ellas, según la Superintendencia (2017) deben tratar lo siguiente:

a) Identificación, en esta etapa, como mínimo, las metodologías de las entidades vigiladas deben enfocarse en aspectos como segmentar los factores de riesgo, identificar el riesgo y sus riesgos asociados, e identificar las formas a través de las cuales se puede presentar el riesgo de LAFT (Superintendencia Financiera de Colombia, 2017, p. 4).

b) Medición o evaluación, en esta etapa, las metodologías adoptadas por la entidad deben medir la posibilidad o probabilidad de ocurrencia del riesgo de LA/FT frente a cada uno de los factores de riesgo, así como su impacto. Dichas mediciones pueden ser de carácter cualitativo o cuantitativo, pues lo que se requiere es una evaluación consolidada de los factores de riesgo (Superintendencia Financiera de Colombia, 2017, p. 4).

c) Control, una vez se han evaluado los riesgos, las metodologías en esta etapa ayudan a establecer los niveles de exposición de la entidad, en razón de la calificación dada a los factores; así mismo, han de permitir realizar los reportes de operaciones sospechosas a la UIAF (Superintendencia Financiera de Colombia, 2017, p. 4).

d) Monitoreo, esta etapa que refiere un proceso de seguimiento eficaz para lograr detectar rápidamente cualquier deficiencia del sistema SARLAFT. Como parte de sus metodologías, estas deben tener una periodicidad en dicho seguimiento, de acuerdo con el perfil del riesgo identificado. También debe contar con una comparación del riesgo inherente y residual de cada factor de riesgo y de los riesgos asociados; asegurar que los controles sean comprensivos de todos los riesgos y que los mismos estén funcionando en forma oportuna, efectiva y eficiente; establecer indicadores descriptivos y/o prospectivos que evidencien potenciales fuentes de riesgo de LA/FT, y asegurar que los riesgos residuales se encuentren en los niveles de aceptación establecidos por la entidad (Superintendencia Financiera de Colombia, 2017, p. 5).

Cliente. De acuerdo con Camacho (2008) desde la nueva orientación empresarial, el cliente es el objetivo hacia el cual “está orientada la empresa con el fin de satisfacer de manera adecuada y con una excelente política de calidad las necesidades propias al mismo” (p.26), lo que determina que como persona natural o jurídica representa los esfuerzos organizacionales, en razón de su poder de compra y de equilibrio a partir de la satisfacción que se logre ofrecerle, sea beneficiario directo o indirecto del bien o servicio.

En este contexto, se genera una interacción de beneficio mutuo entre tres actores: la empresa que ofrece su producto o servicio, el representante de la empresa o vendedor/agente/representante, y el cliente. Para obtener un óptimo resultado, debe existir un equilibrio adecuado entre el segundo y el tercero, es decir, cliente interno (empleado) y externo (usuario). El interno constituye todo el personal que de manera directa o indirecta está inmerso en los eslabones y tareas de la producción, quien a su vez también debe lograr la satisfacción laboral dado que de los parámetros de excelencia que la organización maneje con estos, se verán reflejados en la calidad del servicio hacia el usuario (Camacho, 2008).

Por otra parte, Tarodo (2015) señala que el cliente es la persona que suele comprar con frecuencia u ocasionalmente, y es la razón principal para crear, producir, fabricar y comercializar bienes, productos y servicios, así como en quien la empresa debe prestar su mayor atención, con base en tres elementos: a) entorno, o parte física y de estructura puesta en funcionamiento adecuadamente para ofrecer el bien o servicio; b) organización, o elementos inmateriales e intangibles que se ponen a disposición para satisfacer las necesidades de los clientes, y c)

empleados, personas que aportan a la satisfacción de las necesidades y que se relacionan con los clientes.

Sumado a lo anterior, la Superfinanciera (2017) define al cliente como “toda persona natural o jurídica con la cual la entidad establece y mantiene una relación contractual o legal para el suministro de cualquier producto propio de su actividad” (p.1), frente a lo cual se establece que es este el destinatario final del quehacer o actividad empresarial. Se infiere en todas las definiciones la importancia tanto del cliente interno como externo, conforme la interdependencia de ambos para lograr los objetivos organizacionales, en razón de lo que cobra gran relevancia la gestión del cliente, es decir, todo el proceso que implica la atención de sus necesidades y requerimientos, y a partir de lo cual se logra una fidelización al estrechar el vínculo con este, conforme a las estrategias de conocimiento que haga la empresa de su comportamiento y así profundizar en una atención segmentada e incluso personalizada, que agregue valor a los servicios o bienes e incremente las ventajas para la organización (Tarodo, 2015).

En consecuencia, toda organización tiene en sus clientes la razón de ser de sus propósitos de gestión estratégica para cumplir los objetivos y misión empresarial, que para el caso de Suramericana de Seguros S.A. no difiere en nada, porque con la oferta de sus productos y servicios de aseguramiento de personas y/o bienes, tiene en sus clientes el deber de clasificar, medir y monitorear su comportamiento no solo en términos de preferencias sino respecto a la conducta que estos presentan en su cotidianidad.

Monitoreo. Como bien lo señala González (2011) los modelos de gestión enfatizan en el papel de la planificación en las organizaciones, a lo cual se debe incorporar, conforme a las condiciones actuales, el papel relevante del control que específicamente se ha dado en denominar monitoreo o seguimiento, respecto del cual Unicef (2014) refiere que “involucra la recolección regular de información para determinar si los proyectos y programas están avanzando según lo planificado, y si los primeros indicios apuntan a que se están obteniendo los resultados deseados” (p.22).

En pos de determinar el avance o no de lo planificado y la obtención de resultados, el monitoreo conlleva supervisar y revisar los procesos, y los resultados. La primera actividad implica la verificación acerca de si se están llevando a cabo las acciones planificadas, y la segunda, si dichas acciones están teniendo el efecto esperado; de manera que la información que se genere es de gran importancia para analizar las relaciones causales entre las actividades

evaluadas y su (in)cumplimiento, ya que el monitoreo recae sobre factores actuantes que condicionan los resultados (González, 2011); es decir, que pueden concebirse como indicadores de cumplimiento de la planificación.

La conceptualización del término se describe desde varias perspectivas, como la que hace el Banco Interamericano de Desarrollo –BID-, el cual señala que el monitoreo busca comprobar la efectividad y eficacia del proceso de ejecución, mediante la identificación de los aspectos limitantes o ventajosos. En este mismo sentido, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos –OCDE- refiere que consiste en detectar de manera oportuna las deficiencias y fortalezas de los procesos de ejecución y poder llevar a cabo los ajustes necesarios para una óptima gestión de iniciativas que cumplan las expectativas formuladas, razón por la cual su función radica en la continua recopilación sistemática de datos sobre indicadores, predeterminados, de los avances, logros y mejoras que se deban realizar (BID, 2010).

Por otra parte, Freeman & Solomon (1981) refieren que el monitoreo es un elemento del quehacer diario de la gerencia de organizaciones sociales enfocado hacia la generación de resultados, de los cuales su evaluación se hace inviable sin el monitoreo dada la gran cantidad de información que aporta en dicha etapa de evaluación. Es decir, que se trata de un proceso de generación de información y datos que permite verificar si la ejecución o acciones cumplen con los objetivos planteados desde la administración estratégica.

En consecuencia, los conceptos antes citados si bien guardan similitud en el sentido de resaltar la importancia de esta etapa en los escenarios de ejecución, gestión y desempeño organizacional, también desde su esencia conservan una distancia entre sí, ya que por ejemplo para el BID, el monitoreo identifica el entorno organizacional; para la OCDE satisface las necesidades y expectativas de las personas, y para Freeman y Solomon, enfatiza en los resultados. Definiciones que llevan a considerar que es la presentada por la OCDE, la que más se acerca a la filosofía de servicio para la vida que caracteriza a la Suramericana de Seguros S.A. conforme a los resultados que además se espera alcanzar en términos de prevención del riesgo.

Riesgo. De acuerdo con Beck (1998) los avances de la modernidad y la producción de riqueza se acompañan de una producción social de riesgos, los cuales surgen como una autoamenaza resultado de la acción humana, y que a su vez es el mismo ser humano quien puede evitarlo, en razón de que el riesgo como tal obedece a una inejecución de las obligaciones que este tiene consigo mismo y con el resto de la sociedad (Zusman, s.f.).

El paradigma de la sociedad del riesgo que plantea Beck (1998), considera una desigualdad social como consecuencia del desarrollo, avances de la sociedad y dinámicas políticas, entre otras, que sustentan cinco tesis formuladas por el autor:

- a) un nivel más avanzado de desarrollo de las fuerzas productivas genera riesgos que causan daños sistemáticos, a menudo irreversibles y que en ocasiones suelen permanecer invisibles;
- b) con el reparto y el incremento de los riesgos surgen situaciones sociales de peligro dada la desigualdad de las clases; sin embargo, los riesgos de la modernización afectan tarde o temprano también a quienes los producen o se benefician de ellos;
- c) la expansión de los riesgos no rompe con la lógica del desarrollo capitalista, más bien la lleva a un nuevo nivel, ya que las necesidades insaciables que buscan algunos economistas se pueden calmar, pero los riesgos de la civilización son un barril de necesidades sin fondo, y la sociedad industrial produce situaciones de peligro con el aprovechamiento económico de los riesgos causados por ella;
- d) no obstante poseer riquezas, los riesgos también las afectan; y
- e) los riesgos reconocidos socialmente, de ser apolíticos se vuelven políticos. La opinión pública y la política empiezan a mandar en el ámbito del direccionamiento empresarial, en la planificación de la producción, entre otros, creándose una especie de disputa con efectos sociales, económicos y políticos que amenazan todo (p.29-30).

Se trata desde la perspectiva de Beck (1998) de una teoría que aborda la construcción social del riesgo asociada con la vulnerabilidad y la desigualdad existente en las sociedades, conforme al afán de riqueza de algunos sectores de la producción que han generado todo tipo de transformaciones y cambios, y distingo de clases, todo lo cual expande la ocurrencia de mayores riesgos ante una necesidad de consumo y grandes brechas sociales, de tal forma que los miedos al riesgo se acrecientan según los intereses del mercado.

Por su parte, Luhmann (1996, citado por Galindo, 2015) no refiere el riesgo como un fenómeno producto de la acción humana, sino que este se determina desde la percepción y observación de los eventos del mundo, frente a lo cual no basta solo con distinguir lo que se considera riesgo conforme a la necesidad de saber qué hay al otro lado en forma de riesgo. Es decir, poder distinguir entre riesgo/seguridad, pero sin apostar por la ficción de dicha seguridad, porque se debe observar la dinámica precisa de los riesgos en la sociedad, especialmente la

actual. Se debe tener consciencia clara de qué tanto afectan a la seguridad los riesgos que se presentan.

Así mismo señala Luhmann, está también la observancia del riesgo/peligro lo cual supone daños futuros desde la posibilidad que se generen como consecuencia de la decisión o que sean provocados en forma externa y se atribuyan al entorno. En este sentido, la percepción del riesgo depende de la atribución que se le dé o “la forma en que el mismo evento puede representar un riesgo para unos y un peligro para otros” (Galindo, 2015, p.154).

Otra perspectiva del riesgo, la presenta Castel (2006, citado por Korstanje, 2010) quien plantea el riesgo como una inseguridad presente en todos los estratos sociales, que no obedece a una ausencia de protección de las sociedades modernas, llenas de toda clase de bienes materiales, sino como una obsesiva manía de dichas sociedades hacia la búsqueda imparable de seguridad en un mundo social interrelacionado y subordinado al mercado y con altos niveles de incertidumbre y expectativa de que ocurran todo tipo de eventos.

En definitiva y en palabras de Douglas (1986, citada por García, 2005) ante la imposibilidad de tener una definición única de riesgo, se encuentra que este es un producto conjunto de conocimiento y aceptación que depende de la percepción que de él se tenga; “así la percepción del riesgo es entonces un proceso social y en sí misma una construcción cultural” (p.16). Es decir, que se construye socialmente de lo que se percibe del entorno, a partir de los diferentes procesos de transformación que van surgiendo en la sociedad y lo que esta le demanda al ser humano.

En concordancia con los postulados antes citados, en cuanto a la construcción social del riesgo y/o su percepción, para Infolaft (2018) el riesgo de LA/FT en una entidad o empresa se manifiesta a través de riesgos asociados que, para el caso de las aseguradoras, la Superfinanciera define en su Circular Básica Jurídica No. 22/2007, que estos son: a) riesgo reputacional, o posibilidad de pérdidas derivadas del desprestigio o mala imagen; b) riesgo legal o posibilidad de pérdidas derivadas del incumplimiento de normas, regulaciones o contratos; c) riesgo operativo, que resulta de la posibilidad de pérdidas como consecuencia de deficiencias o fallas en los procesos, recursos, tecnología e infraestructura de la empresa y d) riesgo de contagio, o posibilidad de pérdidas por las acciones de una persona vinculada a la empresa. Riesgos estos que surgen como producto de unas condiciones del mercado, del negocio de los seguros, del tipo de asegurados, entre otros.

Para gestionar el riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, la organización debe tomar decisiones racionales, lo que quiere decir que es un proceso que nace de la percepción y continúa en la generación de alternativas, la selección, el análisis y la evaluación de alternativas para finalmente seleccionar la más adecuada. Esta idea se puede sostener desde la postura de realidad, que, según Maturana, (1994) es una percepción basada en la interdependencia entre el observador y el fenómeno observado, la que se articula en el lenguaje, entendiendo por tal la manifestación de un espacio consensual producto de coordinaciones e interacciones sociales recursivas, que además requieren un proceso de verificación, control y monitoreo, entre otras.

De los conceptos antes referidos y con base en los objetivos misionales de Suramericana S.A., así como lo que supone la vigilancia de la Superfinanciera a este tipo de entidades, son los postulados de Luhmann (1996, citado por Galindo, 2015) los que más se identifican con el quehacer de la empresa, ya que en el aseguramiento de las personas y/u objetos, es la percepción que hace la empresa de un riesgo latente para su sistema y sociedad en general, lo que le lleva a construir mecanismos de gestión para prevenirlo, y en este sentido procurar obtener la mayor cantidad de información del cliente potencial y del actual, a fin de conocer ampliamente su entorno y realidad, lo que determina una adecuada gestión de dicho riesgo, clasificado en cuatro tipos: reputacional, legal, operativo y de contagio, que surgen como producto de las condiciones propias del mercado, del negocio de los seguros, del tipo de asegurados, de los cambios en el accionar delictivo, entre otros.

No obstante, esta apreciación de acercamiento del postulado de Luhmann con las realidad del estudio que se adelanta, es importante también mencionar, que claramente dicha percepción obedece a la construcción social que se hace del riesgo, como lo propone Beck (1998) ya que las transformaciones sociales así lo han ido creando en mayor proporción; al igual que la existencia del riesgo en todos los estratos sociales, conforme a las necesidades que el mercado le va generando a las personas.

Marco Contextual

Seguros de Vida Suramericana S.A. es una empresa de seguros filial del Grupo Sura (empresarial y financiero) con más de 75 años de experiencia y que cuenta con presencia en nueve países de Latinoamérica, y participa además en el sector de seguridad social, mediante una

Empresa Prestadora de Salud –EPS-, una Administradora de Riesgos Laborales –ARL-, así como a través de la consultoría en gestión de riesgos, entre otros (SURA, 2018). Es el cuarto mayor grupo asegurador, de origen latinoamericano, que opera en la región y el octavo entre todos. Como empresa tiene su oficina o sede central en la ciudad de Medellín, Antioquia, en Colombia; además de contar con sedes en diferentes ciudades del país, y de los países donde tiene su área de influencia a nivel latinoamericano; esto para todos los servicios y productos que se ofrecen.

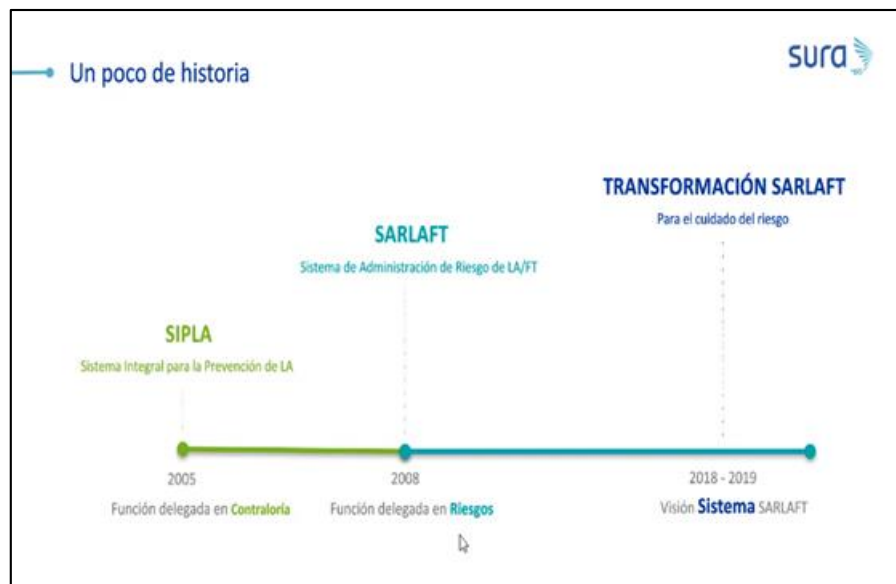
El direccionamiento estratégico corporativo, como se describe en SURA (2018) se afianza en el valor dado a su gestión, la cual busca contribuir con la reducción de la incertidumbre que acompaña al ser humano frente a su presente y su futuro; motivo por el cual la entidad se enfoca en entregar bienestar y competitividad sostenibles a personas y empresas, a través de su talento humano y de la gestión de tendencias y riesgos, mediante los siguientes elementos: a) entregar soluciones de seguros que respondan al entorno en el cual se encuentran sus clientes; b) gestionar los riesgos estratégicos y emergentes; c) visualizar oportunidades derivadas de las tendencias; d) desarrollar soluciones para la financiación de los riesgos, y e) entregar capacidad de resiliencia.

Con relación a su razón de ser, la empresa oferta productos como seguros de vida, seguros de accidentes personales y por riesgos laborales, en los cuales existen diferentes coberturas con sus limitaciones y condiciones, que son determinantes del valor asegurado y del pago de su respectiva prima. También están los seguros de salud en la modalidad básico, global y clásico, que en todos los casos buscan la protección de los clientes en cuanto a posibles afectaciones de salud, de manera que el cubrimiento favorezca los procesos de recuperación por enfermedad, y en general frente a los riesgos propios del acontecer diario. Dichos seguros se pueden adquirir a partir de los 14 años hasta los 70 años; en el caso de protección en vida, en el caso del seguro de salud la edad de ingreso es 0 años hasta los 61 años; todo lo cual requiere de un previo conocimiento del estado de salud y del riesgo del cliente. Existen además algunas excepciones para la cobertura de los seguros, que dependen del reconocimiento que se hace de cada persona y el tipo de seguro (SURA, 2018).

Con respecto a la adopción del SARLAFT en la compañía, a partir de los primeros lineamientos normativos expedidos por la Superfinanciera, se encuentra que este sistema ha ido evolucionando a la par de las condiciones de riesgo y transformaciones globales en diferentes aspectos, como se describe en la ilustración 6.

Ilustración 6.

Evolución del SARLAFT en Sura

**Fuente:** (SURA, 2018)

A través del esquema se deduce que poco a poco la visión del SARLAFT en Sura ha llegado hasta el concepto sistema, entendiéndose este como un conjunto de elementos organizados entre sí con el fin de prevenir la legalización y la materialización del riesgo de LA/FT e implementar controles para la prevención, detección y reporte de estos de manera oportuna, logrando así que la organización se proteja de ser utilizada de forma directa como un instrumento en la legalización de actividades ilícitas.

Marco Legal

Las condiciones legales del sistema antilavado de activos y financiación del terrorismo en Colombia se cimienta en los contenidos normativos contemplados en La Constitución Política, la ley, decretos y actos administrativos emitidos por los entes de vigilancia y control, cuya finalidad es evitar que las instituciones financieras y empresas de varios sectores de la producción de bienes y servicios puedan ser utilizadas para dar apariencia de legalidad a activos provenientes de ilícitos (COMPLIANCE, 2017).

- Constitución Política de Colombia 1991. **Art. 6.-** Los particulares sólo son responsables ante las autoridades por infringir la Constitución y las leyes. Los servidores públicos lo son por la misma causa y por omisión o extralimitación en el ejercicio de sus funciones.

Art. 123.- Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. La ley determinará el régimen aplicable a los particulares que temporalmente desempeñen funciones públicas y regulará su ejercicio.

Art. 335.- Las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos de captación a las que se refiere el literal d) del numeral 19 del artículo 150 son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme a la ley, la cual regulará la forma de intervención del Gobierno en estas materias y promoverá la democratización del crédito.

- Decreto 1872 1992: Por el cual se interviene la actividad de las instituciones vigiladas por las Superintendencias Bancaria y de Valores.
- Decreto 663 de 1993: Conocido comúnmente como EOSF, en el Capítulo XVI bajo la denominación de Prevención de Actividades Delictivas.
- Estatuto Orgánico del Sistema Financiero colombiano 1993. Artículo 102 Numeral 4.: Alcance y cobertura del control.
- Ley 190 de 1995: Estatuto Anticorrupción.
- La Ley 526 de 1999: Por medio de la cual se creó la UIAF, entidad encargada de prevenir y detectar operaciones que puedan ser utilizadas como instrumento para el LA/FT.
- La Ley 795 de 2003: Ajustó algunas disposiciones del EOSF, modificando el artículo 104, en el sentido de requerir que se informe la totalidad de las transacciones en efectivo.
- Ley 1121 de 2006: Se dictaron normas para la prevención, detección, investigación y sanción de la FT.
- Circular No. 022 de 2007.-Superfinanciera: Mediante la cual se presentan las instrucciones para la administración del riesgo de LA/FT.
- La ley 1249 de 2008: Faculta a los Administradores Policiales a realizar asesorías, investigación y consultorías en procesos y procedimientos de seguridad, teniendo el aval del

Gobierno Nacional para evaluar, coordinar, siendo este un procedimiento que se ajusta al marco legal.

- Ley 1581 de 2011: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Circular Externa 055 de 2016 de la Superfinanciera: Por la cual se modifican las instrucciones relativas a la administración del riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

Está claro que la normatividad entorno al quehacer de las aseguradoras, se ha diseñado tanto desde lo internacional como nacional, con base en las diversas situaciones que pueden generar una sobreexposición de estas a los delitos como el lavado de activos, la financiación del terrorismo, la corrupción, y tantas formas delictivas que afectan a un país y sus habitantes. Sin embargo, para comprender mejor el actuar de los potenciales asegurados y los que ya hacen parte de cualquier empresa aseguradora, como Suramericana S.A., es la Ley 1121 de 2006, y Circulares 022 de 2007 y 055 de 2016, emanadas de la Superfinanciera, las más relevantes por ser esta entidad de control la que vigila el actuar de entidades de este tipo.

El impacto de toda la legislación se puede determinar en la prevención y buen manejo del riesgo a fin de proteger la economía del país y a las propias empresas aseguradoras de acuerdo a su objeto social.

Análisis sintético del apartado II

Teniendo claridad en que las teorías que soportan el estudio se asumen como referentes de entendimiento, se plantea el paradigma neoclásico como percepción general de la realidad en seguros de vida Suramericana S.A puesto que se trata de una empresa abierta a las influencias de su entorno, en especial aquellas que se consideran sospechosas y se constituyen en riesgo. Derivado de lo anterior, emergen tres teorías que favorecen la comprensión del fenómeno: teoría de los sistemas, teoría del sistema decisional y la teoría del modelo de aprendizaje, esta última reconoce que los colaboradores deben estar permanentemente actualizando o aumentando su capital intelectual para enfrentar los riesgos como, por ejemplo: el desconocimiento del cliente.

Se identifica un amplio componente legal en el estudio, lo anterior se justifica puesto que el país debe estar protegido ante las amenazas del lavado de activos y financiación del terrorismo,

se sugiere que esta normatividad haga parte de las líneas de defensa y transparencia de Suramericana S.A.

Se justifica un abordaje cualitativo puesto que la realidad debe ser asumida de manera natural sin manipulación artificial de las variables. Se trata de un estudio de carácter humano donde se debe intentar un conocimiento a fondo del cliente. Aunque corresponde a un ejercicio técnico, la entrevista utilizada por seguros de vida Suramericana S.A es estructurada, no se puede perder la capacidad empática del colaborador entrevistador para conseguir datos o información importante.

Diseño Metodológico

Tipo de Estudio

El enfoque adoptado en el proceso investigativo fue el cualitativo-descriptivo; por una parte, el dinamismo del estudio se centra en responder las preguntas de investigación a partir de la recolección de la información y su interpretación sin análisis estadístico; y por otra la descripción implica establecer características, conductas, decisiones, comportamientos, entre otros, del objeto que se investiga (Hernández, Et. al., 2014).

Por tanto, se realizó en este caso una descripción de la realidad de la empresa Seguros de Vida Suramericana S.A. con relación a su sistema SARLAFT, para analizar todo lo concerniente a la adopción de la Circular Externa No. 055 de 2016, de la Superfinanciera, en la cual se establece la relevancia del conocimiento adecuado y eficaz de los clientes actuales y potenciales, en razón de gestionar el riesgo para evitar cualquier acto que conlleve acciones ilícitas frente a los delitos LA/FT.

Diseño de Investigación Documental

Se tomó como técnica de recolección de la información el análisis documental, el cual permite profundizar en informes, registros, y datos físicos y virtuales con que cuentan las entidades (Hernández et al., 2014). De tal manera, que se identificaron las condiciones actuales y la realidad del sistema SARLAFT y su correcta adopción de la Circular Externa No. 055 de 2016 en torno al conocimiento del cliente, así como la normativa que rige las empresas que ofertan seguros y son vigiladas por la Superfinanciera.

Diseño de Investigación de Campo

Para la inmersión en el campo de trabajo se hizo uso del instrumento entrevista semiestructurada, la cual “se basa en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información” (Hernández, Et al., 2014 p. 403).

Con este propósito, se seleccionaron dos funcionarios de la entidad a nivel nacional, quienes representan las funciones específicas en cuanto a la adopción de la normativa para toda la empresa, y hacen parte de la Gerencia de Gestión del Riesgo, encargada de analizar la información de los clientes actuales y potenciales para todas las oficinas del país. A dichos

funcionarios se aplicó el instrumento, construido a partir de 13 interrogantes relacionados con los temas de análisis, como el Sistema Sarlaft, la Circular Externa 055 de 2016 y el formulario de identificación de clientes (ver Anexo A).

La entrevista fue validada por el programa INFLESZ v 1.0., de obtención gratuita en línea, confrontado con la Escala de Lecturabilidad (L) de Fernández Huerta (1959 citado por Legible, 2017) mediante la cual se determina si el texto o pregunta es lingüísticamente fácil o difícil de entender, a partir de la fórmula $L = 206,84 - 0,60P - 1,02F$, donde L es la lecturabilidad; P , el promedio de sílabas por palabra y F , la media de palabras por frase. La puntuación de la escala para adultos va de 30 a 70, y responde a una formación escolar por encima del grado octavo hasta universitario o especialización, que plantea los niveles: normal, algo difícil, difícil y muy difícil, como se describe en la ilustración 7.

Ilustración 7.

Escala de Lecturabilidad Hernández Huerta

Escala de lecturabilidad (L)		
L	nivel	grado escolar
90-100	muy fácil	4° grado
80-90	fácil	5° grado
70-80	algo fácil	6° grado
60-70	normal (para adulto)	7° u 8° grado
50-60	algo difícil	preuniversitario
30-50	difícil	cursos selectivos
0-30	muy difícil	universitario (especialización)

Fuente: Legible (2017)

Se encontró en este caso, que todos los interrogantes se ubicaron en el nivel normal de comprensión para los participantes con una puntuación entre 60 y 70 para los 13 interrogantes de la entrevista, como se evidencia en resultados de la figura 8, emitidos por la escala de lecturabilidad.

Ilustración 8.

Resultados de lecturabilidad entrevista



Fuente: Legible (2017)

Método

De acuerdo con Méndez (2011) el método analítico permite conocer la realidad de un hecho o fenómeno como tal, identificando las partes que conforman su todo. Por tanto, este método seleccionado permitió comprender la situación actual de Seguros de Vida Suramericana S.A. en cuanto a la prevención del LA/FT, conforme a las instrucciones de la Circular No. 055 de 2016 para la gestión y administración del riesgo que crean dichos delitos, todo con base en el adecuado conocimiento del cliente.

Para llevar a cabo este análisis, se realizaron las entrevistas de manera virtual por medio de la plataforma Teams y fueron grabadas en audio para su posterior transcripción, y así mejor comprensión de las narrativas de los funcionarios. (Ver anexo B)

Fuentes de recolección de la información

Como lo señala Méndez Álvarez (2011), para el desarrollo investigativo se cuenta con fuentes secundarias y primarias. Las fuentes secundarias constituyen el material documental existente respecto al tema, que para el caso presente fue de fácil obtención y otorgaron la forma de comprender la temática y problema alrededor del mismo. Y las fuentes secundarias o recolectadas directamente de participantes, fue la que se obtuvo de los colaboradores de la empresa Seguros de Vida Suramericana S.A., todo lo cual permitió analizar la realidad y emitir opiniones.

Análisis de la Información

El análisis e interpretación de la información recolectada mediante el instrumento, requiere ser ordenada y estructurada. Para ello, y de acuerdo con Hernández et al., (2014) se utilizó una matriz o rejilla de datos por medio de la cual se ubica información por categorías, postulados teóricos y narrativa empírica del participante, logrando así “a través de una rigurosa tarea analítica, llegar a los hallazgos y emitir resultados” (p.442). Resultados que dan cuenta de la importancia de la información del cliente como medida de gestión del riesgo LA/FT.

Presentación y Análisis de Resultados

C. Establecer los principales elementos de una metodología eficaz de detección de información sospechosa en clientes potenciales y actuales, de Seguros de Vida Suramericana S.A.

Presentación de Resultados

Relación de los deberes y responsabilidades de las empresas vigiladas por la Superfinanciera mediante la Circular Externa 055 de 2016, en cuanto a la administración y gestión del riesgo LA/FT. La Superfinanciera de Colombia (2017) en esta circular presenta la modificación de las instrucciones relativas a la administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo, en concordancia con lo establecido en el literal e del numeral 2, del artículo 102 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

De acuerdo con la Superintendencia (2017) se trata de modificaciones en los documentos técnicos e instructivos que hacen parte del SARLAFT de cada entidad, de manera que se tenga un buen dominio tanto de los productos, es decir, las operaciones legalmente autorizadas que pueden adelantar estas entidades mediante la celebración de un contrato; así como del cliente, definido como toda persona natural o jurídica con la cual la entidad establece y mantiene una relación contractual o legal para el suministro de cualquier producto; que para el caso de interés de la presente investigación, se refiere a Seguros de vida Suramericana S.A.

Es evidente que, mediante el buen desarrollo y apropiación de las etapas del SARLAFT, las entidades se protegen mejor de ser utilizadas como instrumento para el lavado de activos, para canalizar recursos hacia la realización de actividades terroristas, o para ocultar activos provenientes de dichas actividades (Superfinanciera, 2017). En este sentido, la Circular 055/2016 es clara al precisar, entre otros, que todas las entidades vigiladas por la Superfinanciera, deben impulsar a nivel institucional la cultura de administración y gestión del riesgo de LA/FT, y dar cumplimiento a las obligaciones relacionadas con listas internacionales vinculantes para Colombia, de tal manera que se disponga de lo necesario para que estas se consulten previa y obligatoriamente a la vinculación de un potencial cliente (p.6).

A partir de lo anterior, enfatiza la Circular 055/2016 en un aspecto clave para lograr estos cometidos, y es establecer procedimientos más estrictos para el conocimiento del cliente, incrementando el grado y naturaleza del monitoreo de la relaciones comerciales establecidas por la entidad, no sólo con personas naturales o jurídicas provenientes de países de mayor riesgo, o

cuyos recursos provengan de dichos países, sino indagar en profundidad en todos los clientes, actuales y potenciales, incorporando en los manuales y sistemas de administración y gestión del riesgo procedimientos adecuados para ello, puesto que la entidad no está eximida de su responsabilidad de conocer la mayor cantidad de datos que eviten vincularse con personas naturales o jurídicas sospechosas.

En este proceso de conocimiento del cliente, la Superfinanciera indica a través de la Circular 055/2016, que las entidades cuya vigilancia están a su cargo, no pueden iniciar relaciones contractuales o legales con el cliente potencial, mientras no se haya diligenciado en su integridad el formulario, realizado la entrevista, adjuntados los soportes exigidos y aprobado la vinculación de este, como requisitos mínimos. Siendo estos aspectos lo que además facilitan el diseño, implementación y actualización de las metodologías, modelos o indicadores, sean estos en términos cualitativos y cuantitativos, para la detección de operaciones inusuales y evitar ser utilizado por los delincuentes (Superfinanciera, 2017). Es decir, que este conocimiento adecuado, desde su metodología, posee un valor técnico enorme para las entidades, gobierno y sociedad en general.

Las recomendaciones de la Circular 055/2016, tanto para personas naturales como jurídicas, supone el conocimiento de una serie de datos indispensables de cada cliente, así este tenga vinculación con alguna otra empresa que haga parte de la entidad en mención. La Superfinanciera (2017) menciona, entre otros, los siguientes:

- Conocimiento y verificación de los datos exigidos en el formulario que permitan individualizar plenamente la persona natural o jurídica que se pretende vincular.
- Recaudar información que permita comparar las características de sus transacciones con las de su actividad económica.
- Monitorear continuamente las operaciones de los clientes.
- Tomar medidas razonables para obtener el nombre y el número de identificación de los beneficiarios finales y consultar, como mínimo, las listas internacionales vinculantes para Colombia.
- Es deber permanente identificar al o los beneficiarios finales de todos los productos que se suministren.
- En el caso de contratos de seguros, se debe solicitar información adicional como los vínculos existentes entre el tomador, asegurado, afianzado y beneficiario, la relación de

las reclamaciones presentadas e indemnizaciones recibidas por concepto de seguros, respecto de cualquier asegurador, en los dos últimos años, y el inventario general de los bienes objeto del seguro, salvo cuando se trate de pólizas flotantes o automáticas.

- Cuando por virtud de la naturaleza o estructura de un contrato en el momento de la vinculación del cliente, no sea posible conocer la identidad de otras personas que se vinculan como beneficiarios de contratos de seguro, cuya identidad sólo se establece en el futuro, la información relativa a ellos debe obtenerse en el momento en que se individualicen.

- Al tratarse de personas jurídicas, además de lo dispuesto en el formulario, se debe conocer la estructura de su propiedad, es decir, la identidad de los accionistas o asociados que tengan directa o indirectamente más del 5% de su capital social, aporte o participación en la entidad.

Respecto a las personas jurídicas, también es importante reunir información suficiente sobre el establecimiento representado y así comprender cabalmente la naturaleza de los negocios, incluyendo si ha sido objeto de sanción o intervención de la autoridad de control por lavado de activos o financiación del terrorismo, así como cualquier otra información que permita establecer una relación de corresponsalía transnacional con transparencia para ambas partes.

- Los formularios de solicitud de vinculación de clientes y de sus actualizaciones que diseñen las entidades vigiladas, deben contener espacios para recolectar, cuando menos, sin perjuicio de la información, un gran número de datos entorno a la persona natural o jurídica, su actividad, beneficiarios, relación de ingresos, origen de los bienes, autorización para verificación de datos, entre otros.

- Realizar todas las diligencias necesarias para confirmar y actualizar, como mínimo cada año, los datos suministrados en el formulario de solicitud de vinculación de clientes, que por su naturaleza puedan variar, es decir, la dirección, teléfono, actividad, origen de los recursos, entre otros.

- El diligenciamiento del formulario, así como el recaudo de los documentos y la firma de estos, puede efectuarse de acuerdo con el procedimiento señalado en la Ley 527 de 1999. Sin embargo, el empleo de dichos procedimientos no sustituye la entrevista al potencial cliente. Es permitido sustituir la firma y huella en el formulario, siempre y cuando se tomen medidas efectivas para garantizar el conocimiento de la identidad del cliente, permitidas por normas superiores.

- Contar con elementos de juicio que permitan analizar las transacciones inusuales de esos clientes y determinar la existencia de operaciones sospechosas.

Por otra parte, y de acuerdo con las instrucciones de la Circular 055 de 2016, existen excepciones a la obligación de diligenciar el formulario de solicitud de vinculación de clientes y de realizar entrevista, lo cual implica un tratamiento diferencial en las gestiones de conocimiento de los clientes, poblamiento de la base de datos y el respectivo monitoreo de los factores de riesgo. En estos casos, señala la Superfinanciera (2017) se debe realizar la vinculación con la información que tengan disponible las entidades vigiladas, y a medida que cuenten con información adicional, deben dar cumplimiento con las instrucciones de la circular.

Se trata, como lo describe la Superfinanciera (2017) de vínculos u operaciones, que para el caso de los seguros, sean con entidades financieras, aseguradoras o sociedades administradoras de fondos de pensiones por cuenta de sus clientes, lo relativos a la seguridad social, y aquellos en que el tomador, asegurado, afianzado o beneficiario, sea una persona jurídica bajo el régimen de derecho público, salvo los tomados por empresas industriales y comerciales del Estado y/o sociedades de economía mixta que no estén sometidas a inspección y vigilancia de la Superfinanciera.

Adicional a lo anterior, y como parte del proceso de obtención veraz y amplia de la información de los clientes, el SARLAFT diseñado por cada entidad aseguradora prevé unos procedimientos más exigentes de vinculación y monitoreo de clientes, y de monitoreo de operaciones de personas nacionales o extranjeras, que por su perfil o por las funciones que desempeñan, pueden exponer en mayor grado a la entidad al riesgo de LA/FT.

Estas se denominan personas públicamente expuestas, en las que se incluyen aquellas expuestas políticamente -según lo establecido en el Decreto 1674 de 2016-, representantes legales de organizaciones internacionales y personas que gozan de reconocimiento público. En estos casos, como lo refiere La Superintendencia (2017) en la Circular 055/2016, las entidades deben establecer criterios para clasificar estos clientes a través de mecanismos efectivos, eficientes y oportunos que permitan identificarlos como clientes o beneficiarios finales, en razón de ser persona jurídica, tener sociedad conyugal, de hecho o de derecho con las personas públicamente expuestas, los familiares hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil de las personas públicamente expuestas (p.10).

La información citada en la Circular Externa 055/2016, si bien describe todos los aspectos relevantes del sistema SARLAFT, diseñado e implementado por cada entidad vigilada por la Superintendencia, también expone que su efectividad, eficiencia y oportunidad implica el diligenciamiento y presentación de reportes tanto internos como externos que, con base en el monitoreo y evaluación, dan cuenta del funcionamiento de sus procedimientos y los requerimientos de las autoridades competentes. En este sentido, se establece cuán importante es la información obtenida del cliente, en todos los aspectos de su vinculación y relación contractual con empresas como Seguros de Vida Suramericana S.A., pues de ello depende que no se utilicen este tipo de entidades para ocultar delitos LA/FT.

Descripción del procedimiento para la recolección de la información de los clientes actuales y potenciales que realiza Seguros de Vida Suramericana S.A. en la gestión y administración del riesgo LA/FT.

Para la obtención de esta información, se aplicó la entrevista semiestructurada a dos funcionarios de la oficina central de Seguros de Vida Suramericana S.A. en Medellín. El primero de ellos es el Analista de Gerencia de Riesgos, cuya profesión de investigador criminal le ha permitido vincularse con la compañía desde hace cuatro años. Y la segunda participante, es analista de Sarlaft, que hace parte de la Gerencia de Canales. Es ingeniera industrial, vinculada a la empresa desde hace más de un año. Con el fin de proteger su identidad, a cada uno de ellos se le ha asignado un código de identificación en la matriz, el cual se conformó con las iniciales de su nombre y cargo.

Tabla 4.

Matriz de Registro de la Información

Objetivo general			
Analizar el SARLAFT mediante circular externa 055 de 2016 emitida por la Superfinanciera, como mecanismo de gestión y administración del riesgo LA/FT en seguros de Vida Suramericana S.A.			
Objetivo específico:			
Describir el procedimiento para la recolección de la información de los clientes actuales y potenciales que realiza Seguros de Vida Suramericana S.A. en la gestión y administración del riesgo LA/FT.			
Participante 1: JPML-AGR			
Participante 2: LCOG-II			
Categoría	Referente Teórico	Referente Empírico	Observaciones
Sistema Sarlaft	Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, descrito como un estándar normativo que deben adoptar las entidades del sector financiero colombiano y otras del sector real, a fin de prevenir y controlar la utilización del sector para lavar activos provenientes de actividades delictivas o canalizar recursos hacia la financiación de actividades terroristas (Superintendencia Financiera de Colombia, 2017).	JPML-AGR. <i>Antes de la Circular No. 22 de 2007, no había que tener muchos controles restrictivos o preventivos, ni nada, solo era un formulario. A partir de allí se toma el rol del oficial de cumplimiento, y se empiezan a crear los manuales y las políticas al Sarlaft que se tiene hoy. En el 2016 sale la última circular, y se actualiza el sistema en la compañía.</i>	Se evidencia que la compañía, como entidad vigilada por la Superfinanciera, cumple con la normatividad que la rige, desde los conceptos internacionales como nacionales.
		LCOG-II. <i>Las personas que construyeron el Sarlaft para Sura posiblemente ya no estén en la compañía. Ha tenido tantos cambios muy positivos, porque cada vez nuestro sistema se está robusteciendo más, cada vez son más personas que están frente al sistema; la norma también cambia y ellos también deben adaptarlo al sistema integrado que ya tiene la compañía.</i>	Se comprende que el sistema Sarlaft inicial de Seguros de Vida Suramericana S.A. daba respuesta a los requerimientos de la Circular 22 de 2007, la cual imponía ciertos controles, sin ser estos de mayor complejidad.
		LCOG-II. <i>La Oficial de Cumplimiento, que es la Gerente de Riesgos, es responsable del Sarlaft en Sura. Cuenta con cuatro colaboradores que apoyan la administración del sistema en las diferentes áreas.</i>	A partir de la Circular 055 de 2016, y las nuevas exigencias y responsabilidades en la administración y gestión del riesgo LA/FT, la empresa reorganiza el sistema.
		JPML-AGR. <i>Es una normativa y pues la circular literal este punto por punto, que es lo que debe tener el sistema. Diría que es muy normal uno basarse en otros países que van más avanzados en cuanto a los manuales y las políticas que se crean.</i>	La complejidad de las diversas etapas que conlleva dicha administración y gestión, las cuales en algún momento solo son responsabilidad del grupo que apoya a la Oficial de Cumplimiento, son causa de que todos los colaboradores no manejen el mismo nivel de conocimiento, y sobre todo,
		LCOG-II. <i>Está construido punto por punto de como dice la norma, entonces supone que en el momento se habrá construido con el apoyo de asuntos legales para interpretar la circular normativa, y con el equipo de su momento que tenía la función de tener el Sarlaft. Tenemos como todo un sistema montado de procesos, de vinculaciones y características de los productos.</i>	
		JPML-AGR. <i>La compañía desde la plataforma de aprendizaje cuenta con unos cursos obligatorios para cuando un colaborador (administrativos y asesores) se va a vincular. Dentro de ellos va para todos sin importar el área.</i>	

**Cientes y
Sarlaft**

Con base en la Circular Externa No. 055 de 2016, de la Superfinanciera, la administración del riesgo de LA/FT debe asumirse de manera íntegra en función del perfil de dicho riesgo, lo cual obliga a que la información que se obtiene y recopila de los clientes sea completa y veraz, como medida de control que garantice la disminución de la de la posibilidad de ocurrencia del riesgo, o del impacto que este genere, en caso de materializarse (Infolaft, 2017).

LCOG-II. *“Si, existe un conocimiento, sin embargo, también existe un desconocimiento. Se conoce el significado de que es Sarlaft, más se puede desconocer para que sirve. Piensan que es un formulario, un requisito... por ser un sistema que tiene muchas etapas, ellos no interactúan en todas. Se puede decir que, si hay un desconocimiento ya que se ve como algo obligatorio, como un requisito, incluso colaboradores que dicen que eso es propio de la compañía”.*

JPML-AGR. *Todo el sistema siempre se va a regir directamente desde la circular de la Superintendencia. Cada vez que salga alguna nueva circular que modifique un artículo o cualquier cosa, inmediatamente se activa el equipo de asunto legales para analizar qué impactos tiene, qué hay que cambiar, para analizar si se está cumpliendo o no, entonces todo es un proceso. Allí ya vienen incluidas estas recomendaciones de los entes internacionales.*

JPML-AGR. *En estos momentos se está bajo la Circular 055 de 2016 es sobre la que se está trabajando actualmente y todos los manuales y políticas, cumplen con esta normativa y están contruidos bajo esta normativa.*

Hay un borrador de la nueva circular que salió en el 2019, que va a modificar la del 2016; este se analizó para conocer los impactos, pero no ha salido oficialmente por temas del COVID-19.

JPML-AGR. *No hay otro formulario aparte del Sarlaft; pero antes de que la persona llegue a diligenciar el Sarlaft como tal, en el formulario la persona ya cotizó y en algún momento nos suministró su nombre y su número de identificación. Con estos datos nosotros ya podemos conocer si una persona se encuentra en una lista internacional de riesgos, si ya ha sido identificada en medios de comunicación por algún hecho delictivo, si es una persona expuesta públicamente, entonces antes del Sarlaft hay unos controles que nos permiten identificar el riesgo de la persona.*

LCOG-II. *En el momento de vinculación nosotros ya capturamos una información valiosa. Se conectan estos datos con las listas, porque ya se puede identificar si el cliente está marcado, en fin, esto lo hace el aplicativo cotizador; los otros datos que se le preguntan al cliente empiezan a alimentar el formulario, al momento de verificar el formulario ya hay mucha información predeterminada en el mismo, que me sirve como información inicial.*

Hay algo adicional, lo de las operaciones sospechosas, no es un formulario en la vinculación, pero si el asesor en el momento del diligenciamiento del formulario se le genera una duda sobre el cliente, es decir es investigador interno, este documento nos va a permitir iniciar el proceso de control, monitoreo, investigación, que ya entra la gerencia de riesgos a hacer.

Si un cliente está registrado por algún motivo en la base de datos de la compañía, por ser está integrada ya que no solo somos seguros, su información se precarga en el modelo que existe para

comprensión de la importancia del sistema dentro de la política de prevención del riesgo LA/FT.

La identificación del cliente se ciñe a los datos que contiene el formulario, sin embargo, el mismo sistema desde su modelo, permite verificar cierta información de las personas que determina el grado de riesgo que implica para la compañía, y con ello se da paso a la gestión de este por parte de la Gerencia de Riesgo y el equipo de colaboradores.

Se requiere fortalecer la cultura de gestión y administración del riesgo entre todos los colaboradores, no como una norma de obligatorio cumplimiento, sino como una necesidad de toda la sociedad por prevenir el delito.

ello, y allí se empieza a revisar su historia.

JPML-AGR. Con los dos tipos de escenarios: riesgo moral y persona expuesta públicamente, el sistema las identifica y restringe de acuerdo a lo que arrojan las bases de datos. Lo que se debe hacer es tramitar una solicitud con la que un director analice responsablemente el perfil de esta persona y tome la decisión de aprobar o rechazar la solicitud de ingreso a la compañía, aquí viene a ser un rol de una instancia superior que estudie responsablemente si vincular o no a una persona que esté en una lista internacional de riesgo LA/FT o por sus conexiones con otras, o si es persona expuesta públicamente.

Cuando un cliente, después de estar ya vinculado, aparece involucrado en un delito, entonces una vez identificada esta persona, con el acompañamiento del área de auditoría interna, se hacen investigaciones con proveedores para tener más objetividad en la decisión que se tome, para no vulnerar derechos y tomar la decisión correcta en caso tal de que se evidencie efectivamente que la persona si cometió el delito, se encuentra sentenciada o con una condena en firme, se procede a vigilar el proceso y si es necesario a cancelar sus vinculaciones, pero esto depende de que soluciones da Gerencia de Riesgos.

En estos casos, se hace un reporte a la UIAF, a lo cual estamos obligados por norma, y segundo es por mostrar diligencia de que si tenemos un sistema antilavado, quien se encarga de revisar con todas las entidades que tengan que ver con operaciones sospechosas y harán su debido reporte a la fiscalía.

JPML-AGR. Nosotros tenemos un canal directo de comunicación, que es el correo electrónico de La Oficial de Cumplimiento, este correo lo tiene tanto la Superfinanciera como la Fiscalía, la UIAF y los diferentes entes de control.

A través de este correo a nosotros nos llegan los requerimientos; por ejemplo, a nosotros nos puede llegar un requerimiento de una Fiscalía, preguntándonos información de algún cliente, las vinculaciones que tuvo, etc., al único ente que nosotros le reportamos es a la UIAF que es el ente que tiene la función de recibir los reportes.

Hay otro caso que es con las listas internacionales, como la de la ONU, que es la lista más grave que existe en el mundo, para esta lista si existe otra obligación adicional, si se diera el caso de que hay una persona de la lista ONU en la compañía o que intentó vincularse, y que se le rechazó, esta persona si se debe reportar inmediatamente a la Fiscalía y ya como operaciones sospechosas e inusuales se deben hacer con la UIAF.

Se notifica al cliente de su desvinculación de la empresa a través de correo electrónico, y no sé si podrá haber circunstancia donde sea de manera física. La respuesta para la cancelación se hace

bajo el amparo de un artículo del Código de Comercio, el cual le da la potestad a una entidad aseguradora de asumir sus riesgos. Pueden darse casos de que el cliente envíe un Derecho de Petición a la compañía o hace ejercer sus derechos, diciendo que se tengan en cuenta sus vinculaciones, etc. Esto se debe analizar con el equipo de asuntos legales y con el riesgo que representa esta persona y las alertas que se identificaron si es procedente o no.

LCOG-II. Hay clientes que pueden frenar un proceso por no proporcionar la información que se requiere en el Sarlaft, sin embargo, en el momento que el cliente nos entrega información que no es errada y nos firma el documento, está certificando que esa información es real, como Compañía se parte de la buena fe.

Un cliente cuando no quiere suministrar la información que pide el Sarlaft, es explicarle del porque y decirle que en Colombia existe un sistema de prevención de LA/FT y que con esa información él como cliente ayuda a que en la compañía monitoreemos ese riesgo. No quiere decir que se juzgue al cliente, sino que se le cuente que con la información que él brinda, se está cuidando a la compañía de este riesgo; si el cliente es temeroso o reacio a brindar esta información, se le puede entregar el formulario para que él mismo lo diligencie y escriba la información que para la compañía es real, porque está certificada por el cliente con su firma, donde dice que es veraz.

JPML-AGR. Mi aporte a la compañía en el tema es que debe fortalecer la cultura, sería la mejor oportunidad de mejora de qué es el sistema, para qué sirve, por qué es importante la gestión de esos controles y la consecución de la información.

LCOG-II. A veces lo normativo se nos queda en normativo, y no mira el trasfondo que tiene la normatividad. Somos una aseguradora, cuidamos el riesgo y así como existe un riesgo con el cliente directamente, la aseguradora también tiene riesgos.

Cuando se habla de trabajar la cultura, todos los colaboradores en el ámbito de la gestión desde la cultura, este es el mensaje de cuidado que nosotros queremos seguir entregando.

Fuente: Elaboración propia.

Análisis de entrevista. Como lo mencionan Grautoff et al., (2011) y Romero (1998) los delincuentes y sus crímenes siempre evolucionan y buscan la forma de camuflarse en la sociedad, lo cual determina la necesidad de ir delante de estos, buscando alternativas de prevención, o al menos, para minimizar su impacto en las personas y sociedad en general, pues económicamente ya es muy grave, pero la pérdida de vidas humanas por el flagelo LA/FT no se compara con nada.

En este contexto, y para responder al primer objetivo, los resultados dan cuenta de la necesidad manifiesta de que se prevengan los delitos, y más en aquellas empresas vigiliadas por la Superfinanciera, pues sus deberes y responsabilidades se precisan en la Circular 22 de 2007, como partida del sistema SARLAFT, y se especifican aún más en la Circular Externa 055 de 2016, en cuanto a la administración y gestión del riesgo de LA/FT y cómo debe asumirse de manera íntegra o parcial en función del perfil de riesgo de la entidad misma, es decir, las posibilidades que pueden existir que esta sea utilizada por los delincuentes, y la relación rentabilidad/riesgo que implica su actividad, encontrando en ello una importancia en el conocimiento del cliente actual y los potenciales, con base en la información que este suministra.

La normativa del SARLAFT en la Circular 055 de 2016 presenta una modificación en las instrucciones respecto a la administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo, emanadas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, haciendo especial énfasis en el seguimiento de las cuatro etapas del SARLAFT: Identificación, Medición o evaluación, Control y Monitoreo, cada una de las cuales debe contar con sus propias metodologías que permitan alcanzar su propósito, como lo señala la Superfinanciera (2017).

Por otra parte, también indica que las entidades no pueden iniciar relaciones contractuales o legales con un cliente potencial, mientras no se haya diligenciado en su integridad el formulario, realizado la entrevista, adjuntados los soportes exigidos y aprobado la vinculación del mismo, como requisitos mínimos, tanto para personas naturales como jurídicas, pues el conocimiento de estos datos es indispensables en cada cliente, así este tenga vinculación con alguna otra empresa que haga parte de la entidad en mención, que para el caso de Seguros de Vida Suramericana S.A. tiene en su aplicativo cotizador, una opción de cruzar información ya recopilada de una persona si ha tenido nexos con alguna de las empresa del Grupo Sura: Si un cliente está registrado por algún motivo en la base de datos de la compañía, por ser esta integrada ya que no solo somos seguros, su información se precarga en el modelo que existe para ello, y allí se empieza a revisar su historia **LCOG-II**.

También señala la Circular 055/2016, que en las personas naturales como jurídicas es indispensable el conocimiento de una serie de datos que permiten identificarle plenamente, al igual que a sus beneficiarios; es decir, su perfil o las funciones que desempeña, comparar las características de sus transacciones con las de su actividad económica, monitorear continuamente sus operaciones, entre otros, que pueden exponer en mayor grado a la entidad al riesgo de LA/FT.

En consecuencia, se establece que las nuevas instrucciones de la Circular 055 emanada de la Superfinanciera respecto a deberes y responsabilidades de las empresas por esta entidad vigiladas, han llevado a que Seguros de Vida Suramericana S.A. diseñe su sistema SARLAFT en aras de responder a las exigencias normativas y como medida de alcance de sus propios objetivos misionales: En estos momentos se está bajo la Circular 055 de 2016 es sobre la que se está trabajando actualmente y todos los manuales y políticas, cumplen con esta normativa y están contruidos bajo esta normativa **JPML-AGR**; está contruido punto por punto de como dice la norma, entonces supone que en el momento se habrá contruido con el apoyo de asuntos legales para interpretar la circular normativa, y con el equipo de su momento que tenía la función de tener el Sarlaft. Tenemos como todo un sistema montado de procesos, de vinculaciones y características de los productos **LCOG-II**.

Frente a la resolución del segundo objetivo, el procedimiento para la recolección de la información de los clientes actuales y potenciales que realiza Seguros de Vida Suramericana S.A. en la gestión y administración del riesgo LA/FT, responde no sólo a la normativa dispuesta en la Circular 055, sino que considera las características propias de la empresa, en cuanto a los productos que ofrece en el tema de seguros para personas naturales y jurídicas. Se trata de un sistema que se ha ido perfeccionando, pues este fue diseñado y adoptado desde la expedición de la primera circular No. 22 de 2007, la que, si bien establecía directrices para prevenir el riesgo de LA/FT, era un poco laxa en sus demandas “no había que tener muchos controles restrictivos o preventivos, ni nada, solo era un formulario” **JPML-AGR**.

Sin embargo, con motivo de las instrucciones y nivel de exigencia de la Circular 055, se creó una Gerencia de Riesgos en la compañía, encontrando que la persona a cargo también cumple las funciones de Oficial de Cumplimiento, a fin de que se lleven a cabo eficiente y oportunamente todas las etapas del SARLAFT, y que se generen las medidas correctivas al sistema en caso de ser necesario: La Oficial de Cumplimiento, que es la Gerente de Riesgos, es

responsable del Sarlaft en Sura. Cuenta con cuatro colaboradores que apoyan la administración del sistema en las diferentes áreas **LCOG-II**.

El Manual de Procedimiento SARLAFT de Sura como conglomerado de empresas aseguradoras, junto con el Código de Conducta que lo complementa, es de obligatorio cumplimiento por parte de todos los empleados, agentes dependientes e independientes, agencias, promotoras, promotorías, corredores de seguros acreditados ante las compañías, proveedores, socios de negocio y demás personas naturales o jurídicas con las que se establezcan relaciones contractuales, legales o comerciales. A través de la Gerencia de Talento Humano se incluye como obligatorio, el programa de inducción, capacitación y entrenamiento, la divulgación de las normas contempladas en dicho manual, entregando copia de este a todos los participantes, y dejando constancia documental de ello.

Este aspecto responde a los resultados presentados por Cuintaco (2017) en su investigación, donde concluye que la adecuada implementación del sistema SARLAFT depende de una buena gestión, por lo que debe haber un área especializada en donde se establezcan políticas y procedimientos efectivos que sean del conocimiento de todos integrantes de la empresa para la adecuada administración del riesgo. En este contexto, y como parte del cumplimiento legal y normativo nacional e internacional (Infolaft, 2017) Suramericana cuenta con un estándar en cuanto a guías y mejores prácticas puesto que en su formulario la información inicial permite al analista conocer la situación real del cliente que desea vincularse: conocer si una persona se encuentra en una lista internacional de riesgos, si ya ha sido identificada en medios de comunicación por algún hecho delictivo, si es una persona expuesta públicamente, entonces antes del SARLAFT hay unos controles que nos permiten identificar el riesgo de la persona **JPML-AGR**.

Para iniciar el proceso de adquisición de alguno de los productos que ofrece la empresa, se ingresa al aplicativo cotizador el nombre e identificación de la persona: al momento de esta vinculación nosotros ya capturamos una información valiosa. Se conectan estos datos con las listas, porque ya se puede identificar si el cliente está marcado, en fin, esto lo hace el aplicativo cotizador; los otros datos que se le preguntan al cliente empiezan a alimentar el formulario, al momento de verificar el formulario ya hay mucha información predeterminada en el mismo, que me sirve como información inicial **LCOG-II**.

Cuando se presenta alguna situación inusual, tanto al iniciar el proceso o durante el monitoreo, que se lleva a cabo anualmente, es decir, que se detecte alguna vinculación fraudulenta del cliente potencial, o que después de estar ya vinculado aparezca involucrado en un delito, la Oficial de Cumplimiento con su grupo de colaboradores y con el acompañamiento del área de auditoría interna, realiza las investigaciones para así tomar decisiones, que incluyen de ser necesario, el envío de informes a la UIAF o a la Fiscalía, en caso de que este ente de control lo solicite: para no vulnerar derechos y tomar la decisión correcta en caso tal de que se evidencie efectivamente que la persona si cometió el delito, se encuentra sentenciada o con una condena en firme, se procede a vigilar el proceso y si es necesario a cancelar sus vinculaciones, pero esto depende de que soluciones da Gerencia de Riesgos **JPML-AGR**.

De acuerdo con la decisión que se tome frente a la ocurrencia o dudas del delito, el cliente es notificado de la situación, lo cual se realiza de manera electrónica o en algunos casos de manera presencial o por escrito: La respuesta para la cancelación se hace bajo el amparo de un artículo del Código de Comercio, el cual le da la potestad a una entidad aseguradora de asumir sus riesgos **JPML-AGR**. Lo anterior evidencia que las políticas para contrarrestar los delitos LA/FT por parte de Suramericana, hacen parte de una estrategia articulada y prioritaria que, si bien protege la compañía particularmente, también fortalece el régimen antilavado y antifinanciamiento del terrorismo que se ha planteado a nivel mundial, al abordar los riesgos integralmente en función del perfil que estos poseen, como lo señala la Superfinanciera (2017).

El sistema SARLAFT de Seguros de Vida Suramericana S.A., si bien está estructurado y guiado bajo la figura de una Gerencia de Riesgos y la Oficial de Cumplimiento, y que cuenta con los lineamientos generales en cuanto a que está conformado con todas las etapas que debe poseer, se ha podido establecer que algunas etapas no son claras dada su complejidad y por ello algunos colaboradores no interactúan con ellas, lo que lleva a generarles en ciertas ocasiones un desconocimiento del sistema como tal.

Este desconocimiento se relaciona con el significado integral del SARLAFT, pues lo ven como una norma de obligatorio cumplimiento, pero no como un mecanismo que aporta a la sociedad en general: Si, existe un conocimiento, sin embargo, también existe un desconocimiento. Se conoce el significado de que es Sarlaft, más se puede desconocer para que sirve. Piensan que es un formulario, un requisito... por ser un sistema que tiene muchas etapas, ellos no interactúan en todas. Se puede decir que, si hay un desconocimiento ya que se ve como

algo obligatorio, como un requisito, incluso colaboradores que dicen que eso es propio de la compañía **LCOG-II**.

Este aspecto es el que determina la necesidad de fortalecer en la compañía una cultura de administración y gestión del riesgo, como lo indica la Circular Externa 055, porque si bien: La compañía desde la plataforma de aprendizaje, cuenta con unos cursos obligatorios para cuando un colaborador (administrativos y asesores) se va a vincular. Dentro de ellos va para todos sin importar el área **JPML-AGR**, es claro que para algunos colaboradores el SARLAFT solo es una norma que hay que cumplir, pero se requiere de una mayor capacitación para muchos funcionarios de diferentes áreas, ya que en la medida que todos conozcan bien el sistema y su importancia, la empresa tendrá un manejo íntegro del riesgo: Mi aporte a la compañía en el tema, es que debe fortalecer la cultura, sería la mejor oportunidad de mejora de qué es el sistema, para qué sirve, por qué es importante la gestión de esos controles y la consecución de la información **JPML-AGR**; A veces lo normativo se nos queda en normativo, y no mira el trasfondo que tiene la normatividad. Somos una aseguradora, cuidamos el riesgo y así como existe un riesgo con el cliente directamente, la aseguradora también tiene riesgos. Cuando se habla de trabajar la cultura, todos los colaboradores en el ámbito de la gestión desde la cultura, este es el mensaje de cuidado que nosotros queremos seguir entregando **LCOG-II**.

Por tanto, la importancia del SARLAFT se define en las instrucciones y requerimientos puntuales que presenta la Circular 055 de 2016, como mecanismo de gestión y administración del riesgo LA/FT en seguros de Vida Suramericana S.A. La compañía cuenta con un sistema diseñado de acuerdo con sus características y esencia empresarial, el cual le permite gestionar el riesgo propio de la actividad que desempeña a través de los productos de seguros, e igualmente administrar de manera integral todos los aspectos que conlleva este sistema, en todas sus sucursales a nivel nacional.

Los resultados que aquí se describen, guardan similitud con lo que encontrarán Martín (2018) y Banguera (2018) en sus investigaciones, al concluir respectivamente que se deben realizar capacitaciones para que las personas involucradas estén en la plena capacidad de responder a cualquier irregularidad a la que pueda estar sometida la entidad, y que El SARLAFT proporciona las herramientas suficientes a las organizaciones para prevenir fraudes en ellas. Se necesita que los colaboradores, en todas las áreas de la compañía, conozcan y comprendan lo qué

significa este mecanismo, sus etapas, y especialmente lo que representa para la sociedad en general como forma de evitar atentados, muertes, fraudes, entre otros.

Todos estos aspectos son los que facilitan el diseño, implementación y actualización de las metodologías, modelos o indicadores, sean estos en términos cualitativos y cuantitativos, que debe tener cada una de las etapas del SARLAFT para la detección de operaciones inusuales y evitar ser utilizado por los delincuentes, así como por el valor técnico que crean para las entidades, gobierno y sociedad en general. De tal manera que, en este sentido, es que se da respuesta al tercer objetivo del presente estudio.

Principales elementos de una metodología eficaz de detección de información sospechosa en clientes de Seguros de Vida Suramericana S.A., frente a la gestión y administración del riesgo LA/FT.

De acuerdo con Infolaft (2019) el proceso de conocimiento del cliente conlleva un debido diligenciamiento de la documentación –formulario- que se debe exigir a los clientes, así como los resultados que debe arrojar el proceso, y que deberán seguir los representantes legales, directores, administradores y demás funcionarios de las empresas vigiladas por la Superfinanciera. Dicha información, cuyo objetivo principal es evitar que la empresa sea utilizada por los delincuentes para legalizar el delito, se sustenta en aspectos como: a) conocer adecuadamente la actividad económica que desarrollan sus clientes; b) conocer las características básicas de la proveniencia de los ingresos declarados por los clientes; c) establecer que los ingresos y egresos reportados por los clientes guarden relación con la actividad económica, y d) reportar de forma inmediata a UIAF las operaciones sospechosas que detecten. En tal razón, los elementos para este conocimiento son:

Ciclo del conocimiento del cliente: según lo establecido en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, Infolaft (2019) explica que la obligación de conocimiento del cliente busca los siguientes propósitos:

- Realizar una adecuada segmentación de los cuatro factores de riesgo.
- Comparar transacciones con la actividad económica reportada por el cliente.
- Monitorear las operaciones del cliente.
- Contar con elementos de juicio para analizar las operaciones inusuales y determinar las sospechosas.

- Diseñar las metodologías, modelos e indicadores cualitativos y/o cuantitativos de reconocido valor técnico para la detección oportuna de operaciones inusuales.
- Establecer si el cliente es una persona expuesta públicamente o de alto riesgo.
- Cumplir con una parte de la obligación de conocimiento del mercado.

Para obtener la información que permita cumplir con estos propósitos, se deben tener en cuenta unas fases que han de repetir ordenada y periódicamente: a) este ciclo empieza cuando una persona se encuentra interesada en adquirir un producto, de tal manera que en esta fase únicamente se dan a conocer las condiciones de los productos que el interesado quiere adquirir; b) cuando la persona acepta las condiciones del producto, se inicia el proceso de conocimiento diligenciando el formulario de vinculación y anexando los documentos soportes, con lo cual la persona pasa de ser un simple interesado a un potencial cliente para efectos del SARLAFT (Infolaft, 2019).

En esta misma fase la entidad debe confirmar la información suministrada por el potencial cliente en el formulario de vinculación y realizar la entrevista personal. De dicha entrevista se deja un informe o registro en que se indica el funcionario que la realizó, la fecha, la hora y los resultados de esta. En caso de que la entidad considere la realización de entrevistas no presenciales deben señalar en el procedimiento de conocimiento del cliente, las razones objetivas de esa decisión y deben contemplar un seguimiento más estricto de los clientes vinculados bajo estas modalidades (Infolaft, 2019).

Una vez se haya diligenciado en su integridad el formulario de vinculación, realizado el proceso de entrevista, y se adjunten los soportes exigidos, y después de que el funcionario correspondiente haya aprobado su vinculación, el potencial cliente puede ser considerado como cliente activo de la entidad, lo que conlleva una actualización de la información como mínimo una vez al año, y que por su naturaleza puede variar.

Herramientas del conocimiento del cliente. Estas, como lo señala Infolaft (2019) se identifican como:

- Formulario de conocimiento del cliente, Las entidades deben diseñar y adoptar formularios de solicitud de vinculación de clientes que deben contener la información señalada en la Circular 055 de 2016.

- Documentos soporte, se trata de lista de documentos soporte que deben solicitar las entidades vigiladas. Sólo indica que dentro del proceso de conocimiento del cliente deben existir procedimientos para verificar los soportes de la información suministrada por el cliente. De acuerdo con esto, las entidades están en libertad de escoger que documentos soporte le van a exigir al cliente potencial.

- Transaccionalidad, hace referencia al monitoreo continuo que debe hacer la entidad a las operaciones que realicen sus clientes a través de los cuatro factores de riesgo; es decir, reputacional, legal, operativo y de contagio

Proceso de conocimiento del cliente. Infolaft (2019) menciona que incluye:

- Diligenciamiento del formulario de vinculación por parte del potencial cliente.
- Recolección de la firma y huella del potencial cliente.
- Verificación de la información suministrada por el potencial cliente y los soportes de esta.
- Determinar si el cliente es persona expuesta públicamente o no.
- Realización de la entrevista (presencial, no presencial)
- Aprobación de la vinculación por parte del funcionario correspondiente.
- Actualización de datos del cliente después de un año, contado a partir de la fecha en que fue vinculado.

Documentación del proceso de conocimiento del cliente. Las etapas y elementos del SARLAFT deben quedar como constancia en documentos y registros de la entidad, que garantizan la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información allí contenida, tal y como lo determina el manual de procedimientos diseñado. Dicho manual ha debido ser aprobado por la Junta Directiva y presentado por el representante legal en coordinación con el oficial de cumplimiento. El contenido mínimo del manual SARLAFT establece que se deben incorporar los procedimientos establecidos en el conocimiento del cliente.

Resultados del conocimiento del cliente. Con la información obtenida durante el procedimiento de conocimiento del cliente, la entidad debe estar en la capacidad de cumplir con las siguientes obligaciones:

- Segmentar el factor de riesgo cliente.

- Identificar al cliente, es decir, individualizar a la persona natural o jurídica que pretende vincularse a la entidad.
- Detectar las operaciones inusuales y determinar las sospechosas, lo cual se genera con base en los elementos de juicio que permiten analizar las operaciones inusuales y determinar las sospechosas.
- Realizar un monitoreo de las operaciones que realizan los clientes, esto permite comparar las características de las transacciones que realice el cliente con las de su actividad económica.
- Conocer el mercado, otorga elementos que permitirán conocer las características de las actividades económicas de los clientes.

Finalmente y a partir de todo lo antes citado, se puede establecer que la importancia de la información recopilada del cliente, como herramienta de gestión y administración del riesgo en el sistema SARLAFT, radica en la oportunidad que se crea a la compañía de contar con una base de datos actualizada y completa de cada persona, que ya esté vinculada o que se profile como potencial cliente, pues es esto lo que facilita el adecuado funcionamiento del sistema al identificar y percibir anticipadamente los riesgos como señal de alerta ante cualquier señal de peligro para la entidad, y la sociedad en general. Puesto que se trata de minimizar las acciones delictivas que atentan contra las personas, la economía, la infraestructura, entre otros.

Análisis sintético apartado III

El conocimiento del cliente en seguros de vida Suramericana S.A se convierte en un interesante desafío de investigación; en esta línea, el colaborador encargado de realizar la entrevista debe aplicar una lógica científica “nunca iniciar por la consecuencia sino por el síntoma”. Una analogía con el diagnóstico realizado por un médico puede aclarar la anterior afirmación: el galeno no inicia preguntando al paciente por qué está enfermo, al contrario, indaga por las señales de la alteración o la desviación del estado fisiológico en el cuerpo.

De acuerdo a lo anterior, la tarea clave del colaborador entrevistador es la obtención de descripciones claras, fiables y pertinentes, a partir del cual se pueden extraer significativas interpretaciones. Resulta necesario para el proceso de entrevista implementar preguntas de profundización; de acuerdo con (Kyale, 2011) las respuestas de los sujetos se pueden ampliar mediante una actitud curiosa, persistente y crítica del entrevistador. Esto se puede hacer

preguntando directamente sobre lo que acaba de decir. También un simple asentimiento, o un “mm”, o una mera pausa puede invitar al sujeto a seguir con la descripción; el autor afirma que los entrevistadores pueden adiestrarse a sí mismo para detectar “luces rojas” en las respuestas- tales como términos inusuales, entonaciones fuertes y similares- que puedan señalar un conjunto de cuestiones importantes por el sujeto.

Aunque en seguros de vida Suramericana S.A el ejercicio del conocimiento al cliente se desarrolla a través de una entrevista estructurada o preguntas preestablecidas con un grupo limitado (específico) de opciones de respuesta, resulta saludable una que otra pregunta abierta que pueda dar espacio para las observaciones. De todas formas el entrevistador colaborador debe tener habilidades de empatía y de conversación, escuchar sin caer en el rol de consejero, motivar sin caer en la tentación de aprobar o desaprobar; este tipo de entrevista técnica se orienta a desencadenar respuestas racionales pero no es prudente descuidar el aspecto emocional, como tampoco el manejo del lenguaje, el mismo debe adecuarse a las características socioculturales del cliente.

Conclusiones

Los deberes y responsabilidades de las empresas vigiladas por la Superfinanciera mediante la Circular Externa 055 de 2016, se explican al detalle en dicha circular, en la cual como norma de obligatorio cumplimiento se debe administrar y gestionar el riesgo de LA/FT en relación al perfil del riesgo para la empresa y lo que esta sopesa en términos de rentabilidad/riesgo. Todo lo cual, implica que de la información completa, veraz y oportuna de los clientes se puede identificar el riesgo y las señales de alerta ante el delito.

El procedimiento para la recolección de la información de los clientes actuales y potenciales que realiza Seguros de Vida Suramericana S.A. en la gestión y administración del riesgo LA/FT, responde a los requerimientos e instrucciones de la Circular Externa 055, con base en el *Manual de Procedimientos Sarlaft*, cuyo alcance abarca también los lineamientos esenciales aprobados por la Junta Directiva de la entidad, enmarcándose en el desarrollo del objeto social principal de la misma.

Los principales elementos de una metodología eficaz de detección de información sospechosa en clientes de Seguros de Vida Suramericana S.A., frente a la gestión y administración del riesgo LA/FT, se deben sustentar fundamentalmente en las instrucciones de la Circular Externa 055, teniendo presente: el ciclo de conocimiento del cliente, las herramientas del conocimiento del cliente, el proceso de conocimiento del cliente, la documentación del conocimiento del cliente y los resultados del conocimiento del cliente, todo lo cual en definitiva evidencia la importancia de tener información veraz y precisa acerca de quienes se perfilan como clientes potenciales de la compañía, como de aquellos que ya se encuentran vinculados, pero quienes deben ser sujeto de monitoreo y control, al menos una vez al año.

Por otra parte, y conforme a la posibilidad de nuevas modificaciones al sistema SARLAFT, con una nueva circular que está en proceso de presentación y muy seguramente de adecuación a las realidades globales, se espera que esta continúe con instrucciones claras y acciones de prevención ante el delito por parte de las empresas, de manera que en ningún momento se desatendan las alertas que la información del cliente puede ofrecer.

Respecto a las sugerencias de los participantes de la entrevista, se comprende la necesidad de fortalecer la cultura de gestión y administración del riesgo entre los colaboradores de la compañía, a fin de que el sistema no represente solamente una normatividad que se debe cumplir,

sino que se vaya más allá en la apropiación del mismo, al ser visto como un mecanismo de protección para la sociedad en general.

Finalmente, se establece que la importancia del conocimiento del cliente con base en la información que este suministra y se recolecta mediante el formulario, radica en lo que dicha información permite a las aseguradoras para la gestión del riesgo LA/FT, tanto al momento de llenar el formulario como en sus actualizaciones posteriores, porque del monitoreo adecuado y sus indicadores, se logran determinar aspectos del asegurado y su entorno. Claramente entre mayores datos se obtengan del cliente, mayor conocimiento de sus acciones y actividades, y así se logra una óptima percepción de lo que este representa en la sociedad.

Recomendaciones

Se sugiere a la empresa Seguros de Vida Suramericana S.A., y en general a todas las del mismo tipo que operan en la región, planificar capacitaciones semestrales para sus colaboradores, especialmente aquellos encargados de atender de manera directa a los clientes, a fin de fortalecer la comunicación que debe existir entre ambas partes en cuanto a la información suministrada y la que se debe actualizar en siquiera dos periodos durante el año, lo que lleva al fortalecimiento de las políticas y procedimientos respecto al conocimiento del cliente, y la cultura de prevención y control del riesgo LA/FT.

Es oportuno también, que se esté actualizando el modelo o formato del formulario de obtención de la información, que no se pierda de vista la experiencia del cliente durante su diligenciamiento de manera que su implementación sea clara y precisa en caso de que el cliente sea quien lo deba diligenciar de manera virtual.

Se recomienda explicarle al cliente la importancia y los objetivos de la información que suministre, pues de esta manera se gestiona el riesgo y se protege la compañía, al país y a toda la comunidad.

Se propone que el SARLAFT de seguros de vida Suramericana S.A, articule su contenido con las líneas estratégicas de defensa, como son: la gestión operacional, la acción preventiva y la auditoría interna; de esta manera se cumplen los planes y metas de la organización en el marco de la transparencia.

Asignar un colaborador responsable en relación con las líneas de defensa de la organización que permita asegurar la gestión del riesgo, que conozca la normatividad de anticorrupción y pueda implementar acciones para mitigar dichos riesgos.

Incorporar una(s) pregunta(s) de profundización en el formato de conocimiento del cliente, que permita contar con un espacio de interlocución reflexiva y de esta manera facilitar la detección de “luces rojas”; se recuerda, en ocasiones un “mm” puede ser el detonante para deducir un posible riesgo.

Referencias

- Álvarez, A. (2012). El delito y los delincuentes: Evolución y adaptación al medio geográfico y social . *El perfilador* (7), 27-39.
- Álvarez, Y. (11 de septiembre de 2017). *América Latina legisla para frenar el lavado de activos*. Obtenido de Revista Dinero: <https://www.eldinero.com.do/47030/america-latina-legisla-para-frenar-el-lavado-de-activos/>
- Banguera, Y. (2018). Propuesta para la aplicación del modelo de gestión de riesgo de lavado de activo y financiación del terrorismo en la cooperativa multiactiva de crédito y servicio Coocrediser. *Trabajo de grado Contador Público*. Santiago de Cali, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Beck, U. (1998). *La sociedad del riesgo. Hacia una nueva modernidad*. Buenos Aires: Paidós Ibérica S.A.
- Bertalanffy, L. (1986). *Teoría General de Sistemas*. México D.F.: Trillas.
- BID. (2010). *La gestión para resultados en el desarrollo. Avances y desafíos en América Latina y el Caribe*. Obtenido de IADB Publications: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/La-gesti%C3%B3n-para-resultados-en-el-desarrollo-Avances-y-desaf%C3%ADos-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf>
- Camacho, J. (2008). *Marketing de Servicios*. Obtenido de Eumed: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2011a/894/EL%20CLIENTE%20Y%20LA%20EMPRESA.htm>
- COMPLIANCE. (2017). *¿Cuáles son los aspectos legales en el marco del cumplimiento normativo de SARLAFT?* Obtenido de <https://www.compliance.com.co/cuales-los-aspectos-legales-marco-del-cumplimiento-normativo-sarlaft/>
- Cuintaco, A. (2017). Análisis de las estretagias de implementación . *Trabajo de especialización en alta gerencia*. Bogotá D.C., Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.

El Tiempo. (22 de Octubre de 2018). *Cifras del conflicto armado en Colombia en los últimos 60 años*. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/justicia/investigacion/cifras-del-conflicto-armado-en-colombia-en-los-ultimos-60-anos-283920>

Fondo Monetario Internacional. (21 de marzo de 2016). *El FMI y la lucha contra el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo*. Obtenido de <https://www.imf.org/es/About/Factsheets/Sheets/2016/08/01/16/31/Fight-Against-Money-Laundering-the-Financing-of-Terrorism>

Freeman, H., & Solomon, M. (1981). Introduction. Evaluation and the uncertain '80s. *ESRA* (6), 13-24.

GAFILAT. (noviembre de 2018). *Informe de Evaluación Mutua de la República de Colombia*. Obtenido de <https://incp.org.co/Site/publicaciones/info/archivos/Informe-GAFILAT-30012019.pdf>

Galindo, J. (2015). El concepto de riesgo en las teorías de Ulrich Beck y Niklas Luhmann. *Acta Sociológica* (67), 141-164.

García, V. (2005). El riesgo como construcción social y la construcción social del riesgo. *Desacatos* (19), 11-24.

Gigch, J. (1990). *Teoría General de Sistemas*. México D.F.: Trillas.

González, I. (2011). El monitoreo y la evaluación de las estrategias de desarrollo local: sus requerimientos metodológicos e informativos. *Economía y Desarrollo* 146 (1-2), 78-96.

Grautoff, M., Chavarro, F., & Arce, A. (2011). La Teoría Racional del Crimen. Aplicaciones de Gary Becker en Bogotá D.C. *Criterio Libre* 9(14), 91-124.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación 6 Ed.* México D.F.: McGraw Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* . México D.F.: Mac Graw Hill.

Infolaft. (21 de julio de 2017). *¿Qué es Sarlaft?* Obtenido de <https://www.infolaft.com/que-es-sarlaft/>

Infolaft. (3 de mayo de 2017). *Las autoridades de EE.UU. contra el LA/FT*. Obtenido de <https://www.infolaft.com/las-autoridades-de-ee-uu-contra-el-laft/>

Infolaft. (11 de Abril de 2019). *Radiografía del lavado en Colombia según EE.UU.* Obtenido de <https://www.infolaft.com/radiografia-del-lavado-en-colombia-segun-ee-uu/>

Infolaft. (nviembre de 2019). *Resultados del conocimiento del cliente*. Obtenido de <https://www.infolaft.com/resultados-del-conocimiento-del-cliente-nov-19/>

Katz, D., & Kahn, R. (1977). *Psicología Social de las Organizaciones*. México D.F.: Trillas.

Korstanje, M. (2010). Reseña de "La sociedad del riesgo: hacia una nueva modernidad" de Beck, Ulrich. *Economía, Sociedad y Territorio* 10 (32), 275-281.

Kvale, S. (2011). *Las entrevistas en investigación cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata.

Legible. (2017). *Lectorabilidad de Fernández Huerta*. Obtenido de [blog]: <https://legible.es/blog/lectorabilidad-fernandez-huerta/>

Libertad Digital S.A. (8 de Marzo de 2005). *Definición de Terrorismo según los expertos de la ONU*. Obtenido de <https://www.libertaddigital.com/nacional/definicion-de-terrorismo-segun-los-expertos-de-la-onu-1276246052/>

Mariño, G., Chaparro, F., & Medina, I. (2014). Determinantes en la prevención del riesgo para el lavado de activos y la financiación del terrorismo (LA/FT) en el sector real. *Estudio investigativo*. Tunja, Colombia: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

Martín, A. (2018). Estudio de la Implementación del SARLAFT en Entidades Bancarias a partir de los informes de la Superintendencia Financiera. *Artículo Reflexivo*. Bogotá D.C., Colombia: Universidad de La Salle.

Maturana, H. (1994). *La ciencia y la vida cotidiana: la ontología de las explicaciones científicas*. Barcelona: Gedisa.

- Maturana, H., & Varela, F. (1984). *El Árbol del Conocimiento*. Santiago de Chile: Universitaria.
- Méndez, C. (2011). *Metodología: Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales 4 Ed.* México D.F.: Limusa.
- Minjusticia. (s.f.). *Evaluación Nacional del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo Resumen Ejecutivo*. Bogotá D.C.: Universidad Libre.
- Morgan, G. (1996). *Imágenes de la Organización*. México D.F.: Alfa Omega.
- Observatorio de la Islamofobia en los Medios. (5 de junio de 2018). *Índice Global del Terrorismo 2017 (Institute for Economics and Peace)*. Obtenido de <http://www.observatorioislamofobia.org/2018/06/05/indice-global-del-terrorismo-2017-institute-for-economics-and-peace/>
- OEA. (2018). *Combate al lavado de activos desde el sistema judicial*. Obtenido de http://www.oas.org/es/ssm/ddot/publicaciones/LIBRO%20OEA%20LAVADO%20ACTIVOS%202018_4%20DIGITAL.pdf
- Portafolio. (24 de Agosto de 2017). *Colombia tiene el menor riesgo de la región en lavado de activos*. Obtenido de <https://www.portafolio.co/economia/colombia-presenta-el-menor-riesgo-de-lavados-de-activos-en-latinoamerica-509022>
- Quintero, K. (2016). La UIAF y el Sarlaft como medios de prevención del lavado de activos en Colombia. *Trabajo de grado*. Bogotá D.C., Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.
- Radio América. (20 de Abril de 2018). *Entre 1 a 1.5 trillones de dólares deja el lavado de activos a nivel mundial, según experto*. Obtenido de <http://www.radioamerica.hn/entre-1-a-1-5-trillones-de-dolares-deja-el-lavado-de-activos-a-nivel-mundial-segun-experto/>
- RCN Radio. (26 de abril de 2016). *La UIAF y el documento del cual habría salido información sobre dinero de las Farc*. Obtenido de <https://www.rcnradio.com/colombia/unidad-informacion-analisis-financiero-uiaf-estimo-valor-la-riqueza-las-organizaciones-criminales-grupos-terroristas>

- Rodríguez, D. (2017). Propuesta para integrar la gestión de riesgos aplicable a los sistemas de gestión de la calidad, Basc y Sarlaft de la empresa Transborde . *Trabajo de grado*. Bogotá D.C., Colombia: Universidad Libre.
- Romero, E. (1998). Teorías sobre delincuencia en los 90s. *Anuario Universidad Santiago de Compostela*, 31-59.
- Ruiz, E. (2 de diciembre de 2011). *Enfoque neoclásico de la Administración Pública*. Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/enfoque-neoclasico-de-la-administracion-publica/>
- Sánchez, C. (2014). *El S.A.R.L.A.F.T un instrumentos contra la criminalidad: un estudio sobre la eficacia o los errores del sistema en Colombia*. Obtenido de Monografía en Derecho: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/1620/1/monografia%20primera%20version.docx%20OK%20PRESENTACION.pdf>
- Scarlat, V. (2013). *Risk of money laundering whitin the insurance sector*. Obtenido de unodc.org: https://www.unodc.org/documents/colombia/2013/diciembre/Risk_of_Money_Laundering_Version_2_completo.pdf
- Simón, H. (1979). *El Comportamiento Administrativo*. Buenos Aires: Ediciones Aguilar.
- SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES. (24 de abril de 2019). *Foro Interactivo Generalidades para la Implementación de Sarlaft*. Obtenido de <https://www.supersociedades.gov.co/chat/Paginas/Generalidades-para-la-implementacion-de-sarlaft.aspx>
- Superintendencia Financiera de Colombia. (2017). *Administración del Riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva en el Sistema Financiero Colombiano*. Bogotá D.C.: Superfinanciera.
- SURA. (2018). *Acerca de Suramericana*. Obtenido de <https://www.suramericana.com/acerca-de.html>
- Tarodo, C. (2015). *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente*. Madrid: RA-MA Editorial.

- UIAF. (2014). *La Dimensión Económica del Lavado de Activos*. Obtenido de unirosario.edu.co:
https://www.urosario.edu.co/observatorio-de-lavado-de-activos/Archivos_Lavados/La-dimension-economica-del-LA.pdf
- UIAF. (2014). *Lo que debe saber sobre el lavado de activos y la financiación del terrorismo*. Obtenido de
https://www.uiaf.gov.co/sala_prensa/publicaciones/documentos_uiaf/lo_debe_saber_lavado_activos_27734
- UIAF. (26 de noviembre de 2018). *Lavado de activos*. Obtenido de
https://www.uiaf.gov.co/sistema_nacional_ala_cft/lavado_activos_financiacion_29271/lavado_activos
- Unicef. (2014). *Planificación, Monitoreo y Evaluación*. Obtenido de Unicef:
<https://www.unicef.org/lac/media/7451/file>
- Williamson, O. (1981). La economía de la organización: el enfoque del costo de transacción. *American Journal of Sociology* 87 (3), 548-577.
- Zusman, S. (s.f.). *La Teoría del Riesgo*. Obtenido de Dialnet:
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5084895.pdf>.

Apéndices

Apéndice A. Modelo de Entrevista Semiestructurada

Entrevista Semiestructurada para Funcionario de Seguros Sura

Cargo: _____ Edad: _____ Escolaridad: _____

Tiempo de vinculación: _____ Modalidad de vinculación: _____

1. ¿Cuánto hace que la entidad diseñó su sistema SARLAFT? Describa
2. ¿Este sistema fue elaborado como un modelo general de la empresa a nivel nacional? Describa
3. ¿Quién es la persona encargada de liderar el proceso dentro de la compañía? ¿Cuenta esta persona con un equipo de colaboradores para ello?
4. ¿Conocen todos los colaboradores el sistema SARLAFT y para qué sirve? Describa
5. ¿El líder el proceso antirriesgo por LA/FT se actualiza respecto a la normatividad internacional emitida por el GAFI? Describa
6. ¿La empresa adoptó las nuevas instrucciones contenidas en la Circular Externa 055 de 2016 de la Superfinanciera? Describa
7. ¿Si la pregunta anterior es afirmativa, en qué momento se asumieron y qué cambios trajo consigo?
8. ¿Cuál ha sido la mayor utilidad ofrecida por estos cambios? Describa
9. ¿Cómo ha sido elaborado el formulario de identificación de los clientes actuales y potenciales? Describa
10. ¿Considera que esta identificación es completa y efectiva? Describa
11. ¿Ha tenido usted problemas con algún cliente por una vinculación con delitos LA/FT? ¿cómo fue solucionado o atendido el problema?
12. ¿Tienen algún sistema de comunicación con las autoridades locales para responder ante eventuales problemas con sus clientes? Describa su operatividad
13. ¿Sus clientes acatan y respetan las instrucciones y requerimientos del SARLAFT? Describa

14. ¿Algún aporte que desee hacer a la compañía en torno al manejo del sistema o para la prevención del LA/FT?

*Apéndice B. Transcripción de Entrevista***1. ¿Cuánto hace que la entidad diseñó su sistema SARLAFT? Describa**

JPML: Antes del Sarlaft había un sistema que se llamaba SIPLA (Sistema Integral para la Prevención de LA), es el mismo Sarlaft, que era un sistema de lavado de activos muy básico, no había que tener muchos controles, solo era un formulario, ni controles restrictivos, preventivos ni nada, ya en 2008 sale esta Circular, el entrevistado supone que en este momento Sura contaba con este sistema SIPLA, obviamente ya que todo esto ha sido regulatorio, entonces sí o sí, Sura como entidad vigilada por la Superintendencia debe contar con esos sistemas, entonces ya después de este SIPLA se originó el Sarlaft en el 2008 y ahí ya se toma el rol del oficial de cumplimiento y se empiezan a crear los manuales y las políticas al Sarlaft que se tiene hoy. En el 2016 sale la última circular que actualiza el Sarlaft del 2008. Como sistema antilavado de activos vendría hacer desde el SIPLA en el 2005, la cual estaba delegado en Contraloría que actualmente es auditoria, entonces supone que en 2008 salió Sarlaft en riesgos y en 2016 ya evoluciona el sistema a lo que es hoy.

2. ¿Este sistema fue elaborado como un modelo general de la empresa a nivel nacional? Describa

JPML: Frente a historia son muy nuevos en la Compañía ya que llevan 4 años, el entrevistado dice que básicamente dado que es una normativa y pues la circular literal este punto por punto que es lo que tiene que tener el sistema, el diría que es muy normal uno basarse en otros países que van más avanzados en cuanto a los manuales y las políticas que se crean.

LCOG: se pudieron tener en cuenta las 40 recomendaciones que hace el GAFI.

JPML: desde políticas viene hacer algo desde la gerencia de riesgos, definir cuál es la política, cual es nuestra postura frente al lavado de activos, eso ya vienen a ser definiciones desde la junta directiva y la gerente de riesgos y ya el tema del manual, está construido punto por punto de como dice la norma, se abarca todo lo que dice la norma, entonces supone que en el momento se habrá construido con el apoyo de asuntos legales para interpretar la circular normativa y con el equipo de su momento que tenía la función de tener el Sarlaft.

LCOG: Adicional Juan habla de que se parte de un punto normativo, sin embargo, como aseguradoras tenemos como todo un sistema montado de procesos, de vinculaciones y características de los productos, entonces también este sistema lo que hace es unir esa dos partes, tenemos la norma pero también hay que adaptarla a todo lo que yo ya tengo montado en la

compañía con sus productos y características, para que yo si tenga un cumplimiento y adicional brinde esa posibilidad de integrarme en esas soluciones de esos productos y esos parámetros que ya están establecidos.

¿Hay manera de conocer, por medio de otras personas de la compañía como fue el proceso de elaboración de ese modelo?

LCOG: Específicamente de donde nació y como lo construyeron se atreve a decir que posiblemente las personas que lo diseñaron ya no estén en la compañía, ya que es tan antiguo y ha tenido tantos cambios y cambios muy positivo porque cada vez nuestro sistema se está robusteciendo más, cada vez son más personas que están frente al sistema, la norma también cambia y ellos también en el momento que cambia deben adaptarlo al sistema que ya tiene la compañía integrado.

**3. ¿Quién es la persona encargada de liderar el proceso dentro de la compañía?
¿Cuenta esta persona con un equipo de colaboradores para ello?**

JPML: desde la normativa la persona encargada del sistema es la Oficial de Cumplimiento, que es la Gerente de Riesgos - Ángela, quien tuvo que asumir las dos funciones Gerente y oficial de cumplimiento, este rol toca formalizarlo con la Superintendencia Financiera, ella tiene un canal directo de comunicación con la Super y dado la circunstancias de la compañía, la oficial de cumplimiento tiene un equipo de apoyo dependiendo la magnitud de la compañía, dependiendo del riesgo, de lo que se evidencie, etc.

El equipo que depende directamente de ella 3 colaboradores que hacen parte del equipo de riesgos y debido a la transformación favorable que ha tenido el sistema, existe otra colaboradora que apoya la administración del sistema, en las diferentes áreas transversales existe el apoyo también de otro colaborador del área legal que apoya con conceptos, una persona que ayuda con requerimientos, otra persona con talento humano que apoya el tema de capacitación, una persona de tecnología que ayuda con los desarrollos, etc. No son personas que su rol esta creado para el Sarlaft pero si son personas que tienen participación en la administración del sistema.

4. ¿Conocen todos los colaboradores el sistema SARLAFT y para qué sirve? Describa

LCOG: Si, existe un conocimiento, sin embargo adicional existe un desconocimiento, se conoce el significado de que es Sarlaft, más se puede desconocer para que sirve, ¿hay un conocimiento? si, ¿existe un requisito? si, ¿qué piensan que el Sarlaft es un formulario? si, ¿que no es un formulario? no, es un sistema y el sistema tiene muchas etapas que son compartidas, control, monitoreo, establece procedimientos, políticas, tiene muchas etapas que son compartidas, entonces por ejemplo en la parte de control y monitoreo entonces, **JPML** por ser directamente desde el área oficial de cumplimiento, estamos ejerciendo como tal esta operación, en procedimientos políticas y controles, desde este parte son compartidos en el equipo de riesgos.

Si se va a la red y a los colaboradores, incluso los dueños de soluciones, es que por ser un sistema que tiene muchas etapas ellos no interactúan en todas las etapas, entonces por ejemplo Juan pablo hablamos de monitoreo, control, identificación y medición, y si se habla de procedimientos, controles, del cumplimiento como tal es donde ya se puede decir que el resto de colaboradores ya deben conocer ese proceso, aquí es donde se puede decir que si hay un desconocimiento ya que se ve como algo obligatorio, como un requisito, incluso colaboradores que dicen que eso es propio de la compañía, pero hay un ente de tras que dice que todas las etapas ellos son responsables; si tiene el conocimiento pero por tener tantas etapas como no interactúan en todas, las claves tienen desconocimientos.

Una cosa es que los colaboradores sepan que es el Sarlaft, si incluso se encuentra en un cliente que tenga una incoherencia entre su actividad económica y sus ingresos, el asesor debe indagarlo para conocer más una actividad independiente y un salario alto (Ejemplo: cliente independiente con ingresos de \$60.000.000 mensuales), ese tipo de análisis que se le debe hacer al cliente es donde se evidencia desconocimiento.

Comentario: Se han presentado casos donde el cliente pregunta si la información que se le está solicitando se va a reportar o a cruzar con las Dian o con alguna otra entidad del Estado, lo que representa temor, ya que se le esta pregunta por sus ingresos y por su estado de salud (se le está esculcando la vida).

LCOG: En el momento de la entrevista con el cliente es intenso, ya que se le hacen preguntas acerca de sus datos personales o confidenciales, ya que es una información muy relevante para la compañía, no es que sea algo obligatorio de la compañía, es que se está cuidando a la misma, la prevención del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo. Se escucha muchas personas opinando sobre el narcotráfico y el terrorismo que se evidencia en el

país; se busca que cada uno de los colaboradores aporten a la compañía para que no se tenga el riesgo, lo que se busca es evitarlo, el no presentar el requisito, si el cliente pregunta no se le dice la realidad del sentido del sistema. El reto que tiene la compañía con el sistema es la de generar cultura de que realmente las personas tengan un conocimiento mucho más amplio de esta información.

JPML: La compañía desde la plataforma de aprendizaje, cuenta con unos cursos obligatorios para cuando un colaborador (administrativos y asesores) se va a vincular, dentro de ellos va para todos los colaboradores sin importar si es de la red comercial debe tener el 100% de aplicación del Sarlaft hasta los administrativos que nunca va a utilizar el Sarlaft de todas maneras tienen que hacer los cursos, todos los colaboradores tienen conocimiento del Sarlaft pero depende de su cargo o rol unos van a tener apropiación del tema otros van a ser completamente desentendidos del tema.

5. ¿El líder del proceso antiriesgo por LA/FT se actualiza respecto a la normatividad internacional emitida por el GAFI? Describa

JPML: Inicialmente todo el sistema siempre se va a regir directamente desde la circular de la Superintendencia, cada vez que salga alguna nueva circular que modifique un artículo cual cosa, inmediatamente se activa el equipo de asunto legales para analizar que impactos tiene, para analizar que hay que cambiar, para analizar si se está cumpliendo o no, entonces todo es un proceso, por ejemplo desde el año pasado se recibió un borrador incluso de una nueva normativa Sarlaft ahí lo que hicieron fue un todo un proceso de identificar que nuevos cambios hay y como los impacta en la compañía, que debe cambiar, los procesos deben cambiar, que pasa con las soluciones, se piensa que se detuvo la publicación de la misma a raíz del COVID-19. Frente a regulación internacional básicamente la circular que expide la Superintendencia, ya vienen incluidas estas recomendaciones de los entes internacionales,

Por ejemplo la circular de la Superintendencia del Sarlaft hace mención al GAFI y a diferentes leyes internacionales y ya que nosotros implementemos leyes internacionales, no sé si se podría llamar implementar, pero si es recoger las buenas prácticas, entonces uno se pone a leer las 40 recomendaciones del GAFI y va a encontrar información muy útil y va a entender que es una persona expuesta públicamente, porque es importante conocer una empresa, porque es importante conocer a sus accionistas, entonces al leer toda la documentación puede dimensionar el riesgos que de verdad representa el lavado de activos, en ese sentido entrar a diagnosticar como

está el proceso hoy, si los proceso de conocimiento del cliente si cumplen con todas recomendaciones y poder entrar a mejorar.

Por ejemplo, si llega un requerimiento de la Superintendencia que pregunte sobre cierto control y resultan que tiene falencias, ahí lo primero que se hace es referenciarlos con otras compañías que tenga un sistema más robusto o con las leyes internacionales a ver qué se recomienda, una firma de consultoría qué dice y así para robustecer el sistema.

6. ¿La empresa adoptó las nuevas instrucciones contenidas en la Circular Externa 055 de 2016 de la Superfinanciera? Describa

JPML: En estos momentos se está bajo la Circular 055 de 2016 es sobre la que se está trabajando actualmente y todos los manuales y políticas, cumplen con esta normativa y están contruidos bajo esta normativa.

7. ¿Si la pregunta anterior es afirmativa, en qué momento se asumieron y qué cambios trajo consigo?

JPML: Lo que se mencionaba en la pregunta 5 acerca del borrador de la nueva circular que salió en el 2019, que va a modificar esta del 2016, este borrador se analizó para conocer los impactos, pero pensamos que no ha salido oficialmente esta circular porque se detuvo por temas del COVID-19.

Conocer qué conllevó a actualizar el sistema con la circular del 2016, no es posible; ya que esto fue hace más de 4 años y no estuvimos en ese proceso. Pero puedo asegurar que el sistema de hoy cumple y está regido bajo la normativa 055 de 2016.

8. ¿Cuál ha sido la mayor utilidad ofrecida por estos cambios? Describa

JPML: No tengo un paralelo entre la anterior circular y esta; como lo he mencionado anteriormente no estuve en el proceso de la anterior circular, pero lo que sí puedo decir, es que en la actual se exceptúan algunas soluciones. Por ejemplo, dice: en seguros obligatorios no tienen que hacer conocimiento del cliente, cuando una empresa lo toma a favor de sus empleados solo lo tiene que hacer hacia la empresa, y así sucesivamente, eso lo puedo considerar una evolución, en la que la Super está diciéndonos, es que en estas soluciones no hay riesgo o no se evidencia un riesgo tan alto entonces se puede exceptuar o dar esas gabelas.

Por ejemplo en el borrador que he mencionado, se apunta es a una gestión de riesgos, a controles por el nivel de riesgos que uno identifique, actualmente la Super nos dice usted tiene un formulario, unos controles, métale ese formulario y esos controles a todas las soluciones que no

se encuentren de estas exceptuadas, el nuevo borrador lo que nos dice es: usted entidad está en la capacidad de identificar de sus propias soluciones cuales son riesgosas y cuáles no, a las que son riesgosa usted métale estos controles y a las no riesgosas metales controles más lapsos, entonces aquí se ve una muy buena evolución porque ya los controles se implementan por el riesgo que se identifique y no por obligación. Entonces cuando salga esta nueva norma, hemos identificado que muchas soluciones o muchos procedimientos en conocimiento del cliente se empiecen a exceptuar de muchas soluciones de bajo monto que por así decirlo no tiene sentido pedirle tanta información a un cliente para solución tan bajita o que no represente un riesgo tan alto.

9. ¿Cómo ha sido elaborado el formulario de identificación de los clientes actuales y potenciales? Describa

JPLM: No hay otro formulario aparte del Sarlaft, pero antes de que la persona llegue a diligenciar el Sarlaft como tal el formulario el conocimiento del cliente, la persona ya cotizó, la persona en algún momento nos suministró su nombre y su número de identificación, con estos datos nosotros ya podemos conocer si una persona se encuentra en una lista internacional de riesgos, si ya ha sido identificada en medios de comunicación por algún hecho delictivo, si es una persona expuesta públicamente, entonces antes del Sarlaft hay unos controles que nos permiten identificar el riesgo de la persona.

LCOG: En el momento de vinculación nosotros ya capturamos una información valiosa que es: tipo de documentos, numero de documento, correo electrónico y teléfono, por así decirlo, en el momento en que el cliente se está vinculando se conectan estos datos con las listas, porque ya se puede identificar si el cliente está marcado, en fin, esto lo hace el aplicativo cotizador, los otros datos que se le preguntan al cliente empiezan a alimentar el formulario, al momento de verificar el formulario ya hay mucha información predeterminada en el mismo, que me sirve como información inicial y es muy valiosa, ahí se conecta la información, las listas y la completitud que se le da al formulario.

Hay algo adicional, lo de las operaciones sospechosas, no es un formulario en la vinculación, pero si el asesor en el momento del diligenciamiento del formulario se le genera una duda sobre el cliente, es decir es investigador interno, este documento nos va a permitir iniciar el proceso, el asesor puede reportar, ejemplo: que el cliente cada mes cambia de número de cuenta bancaria, el cliente está retirando su fondo de ahorro constantemente, todo nace desde el

formulario pero adicional este formulario nos ayuda a ese control, monitoreo, investigación, que ya entra la gerencia de riesgos a hacer.

¿Porque al momento de cotizarle a un cliente una solución se ingresa el número de la cédula y se obtiene ya información creada del mismo?

LCOG: Si el cliente está registrado es por algún motivo, es porque esta creado en la base de datos de la compañía y se precarga la información, ha cotizado en algún momento una solución, ha tenido una vinculación con EPS Sura, ARL, por ser una Compañía integrada que no solo somos seguros, la base de daos de la compañía es integral de los clientes, incluso existen modelos para esto.

10. ¿Han tenido ustedes problemas con algún cliente por vinculación con delitos LA/FT? ¿Cómo fue solucionado o atendido el problema?

JPML: Es importante conocer que existen dos escenarios: Riesgo moral y persona expuesta públicamente. Persona expuesta públicamente, no es una persona que sea delincuente, que cometa delitos; es una persona que maneja recursos públicos, que tuvo alguna función en el estado, como funcionario o servidor público o tiene algún tipo de fama como cantante, actor, redes sociales, lo que pasa con estas personas no es que sean delincuentes, sino que dado el manejo de sus recursos por ser tan altos o por ser del Estado, tienen manejo del recurso público y estos recursos son preciados y los delitos en contra de estos recursos son muy graves. Con estas personas que son expuestas públicamente se debe tener mucho cuidado que no nos veamos involucrados o contagiados por algún mal manejo de estos recursos, entonces lo que pasa con estas personas es que el sistema las identifica y las restringe, lo que se debe hacer es tramitar una solicitud con la que un director analice responsablemente el perfil de esta persona y tome la decisión de aprobar o rechazar la solicitud de ingreso a la compañía, aquí viene a ser un rol de una instancia superior que estudie responsablemente si vincular o no a una persona expuesta públicamente.

Ya frente a un riesgo moral, estamos hablando de dos escenarios: un escenario que viene a ser las listas internacionales ONU y OFAC, que son listas donde se encuentran personas buscadas a nivel global, por E.U. o por las Organización de las Naciones Unidas, porque son terroristas o narcotraficantes, porque pertenecen a grupos al margen de la ley, etc., y el otro escenario personas que a través del monitoreo de medios de comunicación o conexiones con las fiscalías, uno se entera de que son personas que tienen condenas, de que tiene antecedentes por

delitos conexos a LA/FT, serian estos dos tipos de listas las internacionales o las de monitoreo con medios de comunicación.

Ejemplo: llega una persona que por x o y motivos esté relacionada con este tipo de delitos y se encuentra en la calle, y llega y quiere comprar una póliza de salud para su familia, inmediatamente la cedula entre en el aplicativo de la compañía va a cruzar con otro aplicativo que tiene la conexión directa con estas listas, inmediatamente se restringe la solicitud, aquí es donde se las da la oportunidad las personas de la red comercial, que eleven una solicitud al comité de evaluación, en este comité se encuentran las personas encargadas dependiendo del riesgos de analizar y estudiar esta persona, si esta persona tienen una sentencia, esta persona inmediatamente se estudia y con base a las políticas que tiene la compañía de LAFT rechaza o aprueba la vinculación.

Primero se debe hacer una evaluación antes de tomar la decisión. Ejemplo frente a la pregunta: Cuando ya el cliente está vinculado en la Compañía quiere decir que ingresó de manera normal y en el segundo año se ve involucrado en algún delito, es capturado y la compañía se da cuenta porque fue publicado en alguna noticia con la cedula de la persona inmediatamente se revisa en sistema y se identifican las vinculaciones que tiene con la compañía, suponiendo que tiene un Soat, un seguro de vida y un autos, entonces una vez identificada esta persona con el acompañamiento del área de auditoría interna, se hace investigaciones con proveedores para tener más objetividad en la decisión que se tome, para no vulnerar derechos y tomar la decisión correcta en caso tal de que se evidencie efectivamente que la persona si cometió el delito y se encuentra sentenciada con una condena en firme, se procede a cancelar sus vinculaciones, pero esto depende de que soluciones.

Ejemplo: si es un seguro de vida este no se le podría cancelar y la compañía asumiría a esta persona con su seguro de vida, sin embargo se deben tomar precauciones para que esta persona no amplíe su relacionamiento comercial, sus coberturas, etc., o se le pueden cancelar sus coberturas adicionales, solo se le sostiene su amparo básico de vida; en el caso de que tuviera un Soat este no se le puede cancelar porque es un seguro que va relacionado a la seguridad social, como es un seguro obligado por ley no se puede cancelar; pero si es un seguro de autos que si es un seguro voluntario inmediatamente se procede a realizar la cancelación.

Puede darse que la persona no está sentenciada, sino que se encuentra en investigación, será monitoreada por la compañía y su evolución en el tiempo, como en Colombia se presume la

inocencia entonces lo que se hace es tomar una postura prudente, mientras tanto se mantiene las vinculaciones del cliente, no se amplía el relacionamiento comercial y se espera a que el caso termine, si al terminar el caso es satisfactorio para la el cliente continuará con la compañía, pero en el caso de que sea condenado en firme, se empiezas a tomar decisiones de acuerdo a la vinculación que tenga.

Cuando la operación es sospechosa o positiva a parte de hacer la cancelación de los seguros que se pueda, se hace un reporte a la UIAF que es la unidad de Información y Análisis Financiero, la cual estamos obligados por norma y segundo es por mostrar diligencia de que si tenemos un sistema antilavado, quien se encarga de revisar con todas las entidades que tengan que ver con operaciones sospechosas y harán su debido reporte a la fiscalía.

11. ¿Tienen algún sistema de comunicación con las autoridades locales para responder ante eventuales problemas con sus clientes? Describa su operatividad

JPML: Nosotros tenemos un canal directo de comunicación que es el correo electrónico del oficial de cumplimiento, este correo lo tiene tanto la Superintendencia Financiera de Colombia, como la Fiscalía, como la UIAF, como los diferentes entes de control, es a través de este correo que a nosotros nos llegan los requerimientos, por ejemplo a nosotros nos puede llegar un requerimiento de una Fiscalía, preguntándonos información de algún cliente, como las vinculaciones que tuvo; al único ente que nosotros le reportamos es a la UIAF que es el ente que tiene la función de recibir los reportes.

Hay otro caso que es con las listas internacionales como la de la ONU, que es la lista más grave que existe en el mundo, para esta lista si existe otra obligación adicional, si se diera el caso de que hay una persona de la lista ONU en la compañía o que intento vincularse y que se le rechazo, esta persona si se debe reportar inmediatamente a la fiscalía y ya como operaciones sospechosas e inusuales se deben hacer con la UIAF a través de unos reportes que se hacen mensualmente.

¿Cómo se le notifica al cliente cuando ya está vinculado, de que se le tiene que cancelar sus pólizas por estar en alguna de estas listas?

JPML: No estoy muy seguro, pero estuve en un par donde se hizo a través de correo electrónico, no sé si podrá haber circunstancia donde sea de manera física. La respuesta para la cancelación se hace bajo el amparo de un artículo del código de comercio el cual le da la potestad

a una entidad aseguradora de asumir sus riesgos, se da bajo este amparo, pueden darse casos de que el cliente envíe un derecho de petición a la compañía o hace ejercer sus derechos, diciendo que se tengan en cuenta sus vinculaciones, etc., esto se debe analizar con el equipo de asuntos legales y con el riesgo que representa esta persona y las alertas que se identificaron si es procedente o no.

12. ¿Sus clientes acatan y respetan las instrucciones y requerimientos del SARLAFT? Describa

LCOG: Hay clientes que pueden frenar un proceso por no proporcionar la información que se requiere en el Sarlaft, sin embargo, en el momento que el cliente nos entrega información que no es errada y nos firma el documento, está certificando que esa información es real, como Compañía se parte de la buena fe, de que realmente el cliente está entregando lo que debe ser.

El manejo que se le debe dar a un cliente cuando no quiere suministrar la información que pide el Sarlaft, es explicarle del porqué yo le estoy preguntando la información y decirle que en Colombia existe un sistema de la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo y que con esa información el como cliente ayuda a que como compañía monitoreemos ese riesgo; no quiere decir que se juzgue al cliente, sino que le cuente que con la información que él brinda se está cuidando a la compañía de este riesgo, si el cliente es temeroso o reacio a brindar esta información, se le puede entregar el formulario para que el mismo lo diligencie para que el mismo escriba la información que para la compañía es real, porque está certificada por el cliente con su firma, donde dice que es veras esa información.

13. ¿Algún aporte que desee hacer a la compañía en torno al manejo del sistema o para la prevención del LA/FT?

JPML: Fortalecer la cultura, sería la mejor oportunidad de mejora de que es el sistema, para que sirva, porque es importante la gestión de esos controles y la consecución de la información.

LCOG: También la parte de la cultura, todo lo que se hace es partiendo de lo normativo, pero a veces lo normativo se nos queda en normativo y no, mira el trasfondo que tiene la normatividad, somos una aseguradora cuidamos el riesgos y así como existe un riesgo con el cliente directamente, la aseguradora también tiene riesgos y esos riesgos somos nosotros como sistema que somos encargados de cuidar esa parte del lavado de activos y financiación del terrorismo, cuándo se habla de trabajar la cultura, podría decirse la parte normativa nos la dejan a

nosotros, porque nosotros estamos detrás para adaptar la norma, todos los colaboradores el ámbito de la gestión desde la cultura, este es el mensaje de cuidado que nosotros queremos seguir entregando.