

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Radicación: 2021018448-040-000

Fecha: 2022-02-25 09:26 Sec. día 15110

Anexos: No

Trámite: 125-ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA PROCESO SANCIONATORIO

Tipo doc: 80-RESOLUCIONES

Remitente: 540000- DELEGATURA PARA RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

Destinatario: 14 - 30-MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A.

RESOLUCIÓN NÚMERO 255 DE 2022

(25 de febrero)

Por la cual se impone una sanción

EL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

En ejercicio de sus facultades legales y, en especial, de las que le confieren los artículos 107 y 211 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en adelante EOSF, el artículo 11.2.1.4.29. del Decreto 2555 de 2010, y conforme a las reglas pertinentes del régimen sancionatorio contemplado en el numeral 4 del artículo 208 del mencionado Estatuto.

CONSIDERANDO:

PRIMERO. – Que MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A. (en adelante **MAPFRE VIDA** o la Aseguradora) con NIT 830054904-6 se encuentra sometida a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia de conformidad con lo dispuesto en el artículo 11.2.1.6.1 del Decreto 2555 de 2010.

SEGUNDO.– Que mediante Oficio radicado con el número 2021018448-000-000 del 27 de enero de 2021 la Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante SFC) formuló Pliego de Cargos de carácter institucional a **MAPFRE VIDA**, por hechos que al parecer eran constitutivos de infracciones a las disposiciones en materia de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo establecidas en la Parte Primera, Título IV, Capítulo IV de la Circular Básica Jurídica (en adelante Capítulo SARLAFT), vigente para el momento de los hechos.

TERCERO.– Que en el Oficio de Pliego de Cargos se le concedió a la Entidad Vigilada un plazo improrrogable de treinta (30) días hábiles para rendir explicaciones por los hechos y razones de derecho que allí se expusieron, de conformidad con lo dispuesto por el literal h) del numeral 4° del artículo 208 del EOSF.

CUARTO.– Que estando dentro del término legal, en Oficio radicado en esta Superintendencia con los números 2021059324-000-000, 2021059325-000-000 y 2021059326-000-000, la doctora María Camila Aljure Cortés, en su condición de representante legal para asuntos judiciales, extrajudiciales y administrativos de la Aseguradora, presentó las explicaciones institucionales respectivas y solicitó incorporar a la presente actuación administrativa las pruebas documentales allegadas con los radicados referidos.

Adicionalmente, el 16 de marzo de 2021, la Entidad Vigilada allegó de manera extemporánea un sobre cerrado en las Oficinas de Servicio al Ciudadano de esta Superintendencia, el cual fue radicado bajo

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

el número 2021059327-001-000 el cual contenía una comunicación de la Aseguradora mediante la cual remitía un CD que contenía las pruebas anunciadas en el escrito de descargos.

De acuerdo con la información suministrada por Grupo de Servicio al Ciudadano, mediante memorando 2021018448-016-000 del 14 de mayo de 2021, el Coordinador del referido Grupo informó que con radicado 2021059327-001-000 la Entidad Vigilada allegó un CD pero que éste no contenía ninguna información.

QUINTO.- Que el Superintendente Delegado para Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, mediante Auto No. 1 del 29 de junio 2021 resolvió:

“ARTÍCULO PRIMERO. NEGAR la incorporación a la presente actuación administrativa de las pruebas documentales solicitadas por **MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A.**, con fundamento en las consideraciones expuestas en el presente Auto.

ARTÍCULO SEGUNDO. NEGAR la práctica de la prueba testimonial solicitada por **MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A.** por las razones expuestas en las consideraciones precedentes

(...)”

SEXTO.- Que mediante Oficio radicado bajo el número 2021018448-023-000 del 7 de julio de 2021, el representante legal para Asuntos Judiciales, Extrajudiciales y Administrativos de **MAPFRE VIDA** interpuso recurso de reposición contra el Auto No. 1 del 29 de junio de 2021, en el que solicita la revocatoria de la actuación administrativa recurrida, el cual se resolvió en el Auto No. 2 del 30 de agosto de 2021, en el que se decidió:

“ARTÍCULO PRIMERO: ACLARAR la información del cuadro realizado por esta Superintendencia, presentado en la página 18 del Auto 01 de 2021, que contiene el listado de documentos que, pese a ser indicados como remitidos por la Aseguradora, no fueron aportados como Anexos con el escrito de descargos, respecto a la mencionada en el numeral 11 como “Respuesta a requerimiento suscrita por **MAPFRE VIDA** con fecha del 01 de septiembre de 2020”, pues ésta hace parte del proceso de supervisión *Extra Situ* realizado a la Aseguradora y por tanto, ya obra en el expediente bajo el radicado 2020082099-034-000, razón por la cual será evaluada en el momento procesal correspondiente.

ARTÍCULO SEGUNDO: CONFIRMAR en su totalidad el Auto 01 del 29 de junio de 2021 mediante el cual se negó el decreto de la práctica de pruebas solicitadas por **MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A.**, por las razones expuestas en el presente proveído.

(...)”

SÉPTIMO.- Que mediante Auto No. 3 del 12 de enero de 2022 se decretó el cierre de la etapa probatoria y se dio traslado a la Aseguradora para que presentara sus Alegatos de Conclusión.

OCTAVO.- Que para rendir los Alegatos de Conclusión se le concedió a la Entidad Vigilada, en el artículo segundo del Auto No. 3 del 12 de enero de 2022, el término legal de diez (10) días hábiles, contados a partir de la notificación del mismo, los cuales fueron presentados el 27 de enero de 2022.

NOVENO: Que **MAPFRE VIDA** actuando por conducto de su representante legal, presentó alegatos dentro del término legal, el 27 de enero de 2022, documento que se entiende incorporado en su integridad a la presente resolución.

Que de conformidad con lo previsto en el artículo 49 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en concordancia con el numeral 4 del artículo 208 del EOSF, una vez

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

agotada la etapa probatoria y vencido el término de traslado para alegar, es procedente adoptar una decisión de fondo en la presente actuación.

DÉCIMO.- Que reseñados de esta forma los antecedentes de la presente actuación y con el fin de analizar los argumentos expuestos en su defensa por parte de **MAPFRE VIDA**, la SFC procede a pronunciarse de fondo sobre los descargos y los alegatos de conclusión presentados por dicha Aseguradora frente al Acto de Formulación de Cargos elevado por esta entidad supervisora, en el orden que fueron presentados.

10.1 SOBRE LAS ANOTACIONES PRELIMINARES

10.1.1 Argumentos de la Entidad sobre la finalidad de las sanciones administrativas

Previo a presentar sus descargos MAPFRE VIDA refiere que esta Superintendencia tiene facultades tanto reglamentarias como sancionatorias las cuales se complementan de tal manera que las segundas son ejercidas cuando las primeras resultan ser insuficientes y la autoridad administrativa deba sancionar a los infractores con miras a asegurar una protección eficiente del sector económico encomendado.

En ese orden de ideas, la Aseguradora considera que a la luz del principio administrativo de la eficacia establecido en los artículos 208 numeral 1 del EOSF y 3 numeral 11 del Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo (en adelante CPACA) una respuesta sancionatoria en contra de MAPFRE VIDA sólo *“puede explicarse si con su imposición se crea una fuerza de coacción jurídica”*.

Adicionalmente cuestiona la razonabilidad y proporcionalidad “de la sanción” puesto que con anterioridad a la formulación de cargos había puesto en marcha los planes y programas necesarios para ajustar su actividad a las recomendaciones impartidas por la SFC en la Orden Administrativa emitida con radicado 2020258294.

Por tal motivo, considera infundado e inocuo la fijación de sanciones administrativas, cuando el objetivo que se persigue con las mismas ya está siendo satisfecho a través de planes de acción y supervisión que comportan una solución menos gravosa para el administrado.

Así mismo señala la Aseguradora que el hecho de que esté dando cumplimiento a la Orden Administrativa anteriormente referida, no significa que sea consecuencia del incumplimiento de la normativa SARLAFT pues aquella sirve es para mejorar el sistema, sin que se pueda inferir que su funcionamiento fuera ilegal.

En conclusión indica que una cosa es violar el ordenamiento y otra que las actividades de control sean susceptibles de mejora, *“al tenor del criterio subjetivo de los funcionarios de la Superintendencia”*; toda vez que las sanciones administrativas solo proceden en caso de ilegalidad comprobada, más aún cuando la normatividad del SARLAFT tiene una textura abierta, dentro de la cual caben infinitas posibilidades de implementación, siempre que se propenda por las finalidades pretendidas por el sistema.

Considera entonces que si la SFC, dentro del amplio rango de materialización permitido por el EOSF y la Circular Básica Jurídica, *“castiga el no seguimiento de su opinión particular sobre las particularidades del sistema, estaría sustituyendo al legislador como fuente creadora de las sanciones administrativas (principio de tipicidad)”*.

En todo caso, argumenta la Aseguradora que si en gracia de discusión se hubiere cometido alguna violación del ordenamiento por parte de aquella, ya la sanción hoy no es necesaria, en tanto el objetivo que se pretende con la misma se encuentra subsumido en las finalidades más amplias de la Orden

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Administrativa que viene atendiendo para mejorar o corregir cualquier eventual problema que se hubiese detectado durante la visita.

10.1.2 Consideraciones de la Superintendencia Financiera

La Aseguradora cita apartes de la Sentencia C-860 de 2006, el artículo 208 del EOSF y el numeral 11 del artículo 3 del CPACA para argumentar que la imposición de una sanción solamente se justifica si tiene “fuerza de coacción”, es decir si con aquella se le apremia a cumplir con la normatividad.

En ese sentido, MAPFRE VIDA considera como abiertamente infundado e inocuo que se le pretenda imponer una sanción desconociendo la finalidad de la potestad sancionatoria, puesto que “*con anterioridad a la sanción*” (sic) e incluso antes de la formulación de cargos y del informe de cumplimiento, ya la Entidad Vigilada había empezado a adelantar planes y programas para ajustar su actividad a las instrucciones y recomendaciones emitidas por esta Superintendencia, cuestionando así la proporcionalidad y razonabilidad de la medida.

Frente a estos argumentos, vale la pena aclarar que la SFC tiene precisas competencias para, de un lado, instruir a las Entidades Vigiladas sobre la forma como deben cumplir las disposiciones que rigen su actividad, y de otro, para imponer las sanciones o las medidas que estime pertinentes ante el incumplimiento de aquéllas o de instructivos expedidos por la misma “sobre las formas como deben cumplirse tales disposiciones”.

Bajo ese entendido, el artículo 326 del EOSF señala cuáles son las funciones que, en materia de control y vigilancia, supervisión, y prevención y sanción tiene la SFC. Es así como el numeral 3 literal a) establece que está facultada para instruir a las instituciones vigiladas sobre la manera cómo deben cumplirse las disposiciones que regulan su actividad, fijar los criterios técnicos y jurídicos que faciliten el cumplimiento de tales normas y señalar los procedimientos para su cabal aplicación, así como instruir las sobre la manera como deben administrar los riesgos implícitos en sus actividades.

De otra parte, el numeral 5, literal a) del referido artículo señala que la SFC puede **emitir las órdenes necesarias** para que se suspendan de inmediato las prácticas ilegales, no autorizadas e inseguras y se adopten las correspondientes medidas correctivas y de saneamiento cuando considere que alguna institución sometida a su vigilancia ha violado sus estatutos o alguna disposición de obligatoria observancia, o esté manejando sus negocios en forma no autorizada o insegura.

A su vez, el literal i) del citado numeral 5 refiere la facultad que tiene ésta de imponer a las Entidades Vigiladas, previa aplicación del procedimiento establecido en el artículo 208 del mismo EOSF, las medidas o sanciones que sean pertinentes, por infracción a las leyes o a los estatutos o a cualquier otra norma legal a que deban sujetarse, así como por inobservancia de las órdenes e instrucciones impartidas por aquella.

Dichas disposiciones están en concordancia con el numeral 1 del artículo 211 del EOSF que señala:

“ 1. Régimen general. Están sujetas a las sanciones previstas en el presente Estatuto, las instituciones sometidas a la vigilancia de la Superintendencia Bancaria cuando:

a) Incumplan los deberes o las obligaciones que la ley les impone;

b) Ejecuten o autoricen actos que resulten violatorios de la ley, de los reglamentos expedidos por el Gobierno Nacional de acuerdo con la Constitución y la ley en desarrollo de sus facultades de intervención, de los estatutos sociales, o de normas o instrucciones que expida la Superintendencia Bancaria en el ejercicio de sus atribuciones;

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

c) Incumplan las normas, órdenes, requerimientos o instrucciones que expida la Superintendencia Bancaria en ejercicio de sus atribuciones, cuando dicho incumplimiento constituya infracción a la ley;

(...) (Negrilla fuera de texto)

Adicionalmente, respecto del fin de la sanción al que hace alusión la Entidad Vigilada tenemos que el numeral 1 del referido artículo 208 del EOSF establece que uno de los principios que rige la aplicación de las sanciones administrativas y que orienta la actividad de esta Superintendencia es el ejemplarizante, según el cual, la sanción que se imponga debe tener un efecto persuasivo en los directores, administradores, representantes legales, revisores fiscales o funcionarios o empleados de la misma entidad vigilada en la que ocurrió la infracción, así como en las demás entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, de abstenerse de vulnerar la norma que dio origen a la sanción.

Se tiene entonces que el marco legal que rige la actividad de esta Superintendencia la ha investido de facultades de regulación, prevención y sanción y por tanto, no son de recibo las expresiones de la Aseguradora que ponen en duda el ejercicio de dichos atributos, tales como indicar que al castigar el no seguimiento de las opiniones particulares de esta Superintendencia se sustituye al legislador, o que las funciones sancionatorias sólo deben ejercerse cuando las facultades reglamentarias resulten ser insuficientes, o cuestionar la razonabilidad de haberse iniciado un proceso sancionatorio por el hecho de haberse emitido previamente una orden administrativa a la que se le está dando cumplimiento.

Dichas descalificaciones carecen de sustento jurídico y ponen en tela de juicio las medidas desplegadas por esta Superintendencia para procurar el cumplimiento de las instrucciones emitidas para la correcta administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, dadas las consecuencias sociales y económicas que la materialización del mismo representa para el sistema financiero, asegurador y bursátil y por ende para nuestro país.

Vale la pena reiterarle a la Aseguradora, como se ha venido haciendo en los diferentes autos emitidos por este Despacho en el curso del proceso administrativo, que las facultades atribuidas por ley a esta Superintendencia de emitir órdenes administrativas y de dar inicio a procesos sancionatorios **no son excluyentes entre sí**, ya que las mismas tienen objetivos distintos, a saber:

Una Orden Administrativa se emite para que se suspendan de inmediato las prácticas ilegales, no autorizadas e inseguras; se subsanen los incumplimientos normativos o las situaciones que generen riesgos desde el análisis del supervisor y se adopten las correspondientes medidas correctivas y de saneamiento, evitando así que la Aseguradora se siga viendo expuesta a una posible materialización del riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LAFT).

Por su parte, la formulación de cargos corresponde al procedimiento administrativo sancionatorio que se inicia con el fin de establecer si la Entidad Vigilada ha incumplido con las obligaciones derivadas de la normatividad existente en materia de LA/FT, con fundamento en los hallazgos evidenciados durante el proceso de supervisión en este caso realizado bajo la modalidad de Extra Situ.

Por lo anterior, al tratarse de dos actuaciones administrativas independientes, una con propósito prospectivo y la otra retrospectivo, no le es dado a la Aseguradora referirse a la Orden impartida para desvirtuar los cargos que le han sido referidos en el Pliego de Cargos con ocasión de los hallazgos encontrados durante la visita de supervisión, ni mucho menos cuestionar la falta de razonabilidad y proporcionalidad respecto del proceso sancionatorio promovido pues como se explicó anteriormente, al tener aquellas objetivos distintos, sus procedimientos se adelantan de manera separada. En ese orden de ideas, no le es dado a MAPFRE VIDA defenderse en el proceso sancionatorio argumentando que las falencias evidenciadas fueron corregidas con el cumplimiento a la Orden emitida, ni que el cumplimiento de la orden subsume el proceso sancionatorio.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

De otra parte, tampoco es de recibo el cuestionamiento sobre la razonabilidad y proporcionalidad de una eventual sanción bajo el argumento de que ya se habían puesto en marcha los planes y programas necesarios para ajustar su actividad a las recomendaciones dadas por la SFC en la Orden Administrativa, pues de manera alguna de la normatividad anteriormente referida se puede deducir que esta Superintendencia no puede hacer uso de dicha potestad cuando la entidad vigilada haya corregido las irregularidades que dieron origen a la formulación de Pliego de Cargos.

De hecho, la Jurisprudencia se ha pronunciado en ese sentido en reiteradas oportunidades señalando que:

“(…)

De lo anterior se colige que es cierto como lo asevera la apoderada de la parte actora en el segundo cargo que aquí se analiza, que tiempo antes de proferirse la Resolución acusada 1650 de 1999, a través de la cual se le imputa a la Capitalizadora Aurora S.A. la violación del literal f), numeral 1° del artículo 182 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, presentó a la Superintendencia Bancaria un plan de ajuste para adecuarse a los límites legales de inversión, a las normas sobre patrimonio técnico y a los preceptos sobre margen de solvencia, y la Superintendencia impartió las autorizaciones respectivas para poner en marcha el aludido plan, pues en ejercicio de las facultades de prevención expresamente estatuidas en el numeral 5°, literal a) del art. 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, era su deber hacerlo a efecto de que la entidad Capitalizadora Aurora S.A. adoptara las medidas correctivas y de saneamiento necesarias para subsanar situaciones financieras prohibidas por la ley.

Sin embargo, el hecho de que la Capitalizadora hubiera tomado en forma diligente las medidas necesarias para enmendar las irregularidades por las cuales la acusó la Superintendencia, ello no desvirtuaba la violación del referido literal f), numeral 1, del artículo 182 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, por el cual se le acusó y posteriormente sancionó, porque la potestad sancionatoria que tiene de la Superintendencia Bancaria, que le confiere expresamente el numeral 5°, literal i) del art. 326 por violación a la ley, al estatuto o reglamento o sus instrucciones o Circulares, no puede supeditarse al hecho de que las entidades vigiladas, presenten o no planes de ajuste a consideración de la entidad de control respectiva.

Comparte la Sala entonces la apreciación de la apoderada de la parte demandada en su escrito de contestación fl. 66, cuando sostiene que la presentación de un plan, ante el exceso en los límites de inversión es apenas una consecuencia lógica de la necesidad que tiene la entidad vigilada de no seguir configurando el exceso, y, por ende, de ajustar su actuación a la ley.

Sobre la improcedencia de alegar como causal de exculpación del cumplimiento de la ley o el reglamento, la existencia de planes de ajuste y recuperación, la Sección Cuarta del H. Consejo de Estado, en sentencia del 18 de noviembre de 1994, proferida dentro del exp. R.. 5460, Actor Inversiones Delta Bolívar S.A. contra la Superintendencia Bancaria, Mag. Ponente: Dr. D.G.L., puntualizó:

...resulta inadmisibile desde todo punto de vista alegar como causal de exculpación la existencia del plan de recuperación concertado con entidades del Estado, precisamente, para contrarrestar los efectos que ante los ahorradores y la fe en el sistema financiero implicaba la situación económica de la actora (...)

Asimismo, relata la apoderada de la parte actora que la empresa era consciente de la necesidad de adecuarse a los límites legales y por ello los nuevos accionistas estaban y están realizando todos los esfuerzos que se encuentran a su alcance para adecuarse integralmente a la ley a través del referido plan de ajuste, es decir, que siempre actuaron de buena fe. Empero, la presunción de buena fe con que obran los particulares en sus actuaciones no exime en manera alguna a los directivos de una entidad sujeta a vigilancia al deber de observar y poner en marcha mecanismos adecuados para el cumplimiento de las normas a que deben sujetarse.

En lo pertinente al punto anterior, la Sección Cuarta del H. Consejo de Estado, en la ya citada sentencia del 18 de noviembre de 1994, Exp. 5460, anotó:

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Por último, es improcedente la invocación del principio de equidad que con oportunidad de la apelación reclama la sociedad actora, para que se revoque la sanción, ante las conductas y esfuerzos humanamente posibles que realizaron los accionistas de la compañía para lograr el equilibrio exigido y la recuperación de la entidad..., porque las normas que aplicó la Superintendencia Bancaria no contemplan la posibilidad de dejar de sancionar por la circunstancia de que ... a la comisión del hecho, el infractor por sí mismo o por otro, realice actividades tendientes a contrarrestar el hecho o porque de ahí en adelante, observe una conducta correcta (...)" (negrilla fuera de texto).

Adicionalmente, respecto a las afirmaciones realizadas por la Entidad Vigilada frente a las facultades sancionatorias de esta Superintendencia y de la *sustitución del legislador como fuente creadora de las sanciones administrativas*, este Despacho se remite a las consideraciones efectuadas por la Corte Constitucional en la Sentencia C-680 del 2006 mediante la cual se declaró exequible la Ley 795 de 2003 y con la cual se da por superada la discusión planteada por la Aseguradora como defensa².

En conclusión, la inobservancia de las instrucciones relativas a la administración del riesgo LAFT a la que está sujeta MAPFRE VIDA, faculta a la SFC para aplicar las medidas previstas en el artículo 326 del EOSF, en línea con lo establecido en el artículo 211 *ibidem*, razón por la cual no tiene fundamento legal los argumentos presentados por la Aseguradora como consideraciones previas y con los cuales pretendía sustentar la inviabilidad jurídica de que este ente de control pudiera iniciar un proceso sancionatorio por el hecho de haber emitido también una Orden Administrativa.

10.1.3 Respeto de la supuesta violación de los derechos de defensa y debido proceso por parte de esta Superintendencia

En su escrito de alegatos de conclusión, la Aseguradora manifestó que las pruebas que solicitó tener en cuenta dentro del proceso administrativo sancionatorio fueron negadas mediante el Auto 1 del 29 de junio de 2021³, con fundamento en premisas que limitaron injustificadamente su derecho de contradicción, en menoscabo de su derecho constitucional al debido proceso, para lo cual transcribe apartes de sentencias de la Corte Constitucional y del Consejo de Estado, sobre la importancia de los referidos derechos.

¹ Tribunal Administrativo de Cundinamarca Sección Primera Subsección A, agosto treinta de 2001. Magistrada Ponente: M.A. DE CASTILLO Expediente Radicado 20000420 Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho. Demandante: Capitalizadora Aurora S.A. Demandado la NACIÓN- Superintendencia Bancaria.

² Ver Corte Constitucional, Sentencia de Constitucionalidad 860 de 2006, Magistrado Ponente Humberto Sierra Porto, expediente D-6235 donde se señala:

“La demandante parte de un equívoco, consistente en concebir a la Superintendencia Financiera de Colombia como una especie de legislador, que usurpa constantemente las competencias congresionales y presidenciales, el cual no sólo estructura autónomamente tipos disciplinarios, sin ninguna clase de respaldo o fundamento en el texto de una norma de rango legal, sino que además se sirve de su competencia sancionadora para castigar a las entidades vigiladas, que a su vez no cumplan con sus órdenes y requerimientos.

Por el contrario, la Corte considera que la facultad de que dispone la mencionada autoridad administrativa para sancionar a las entidades vigiladas, así como a sus directivos, por violar las normas o instrucciones que expida la Superintendencia Bancaria en el ejercicio de sus atribuciones, es decir, por desconocer los actos administrativos de contenido general o particular proferidos por ésta, que son simplemente normas mediante las cuales se precisan algunos aspectos técnicos de la norma de rango legal, no desconoce el sometimiento de los particulares a ley, el principio de legalidad, la separación de poderes, ni tampoco permite una usurpación de las competencias del Congreso o del P. de la República en materia sancionatoria. Otro tanto sucede con los requerimientos, órdenes o instrucciones que dirija el órgano de control a la entidad vigilada, por cuanto se trata simplemente de medios para lograr el cumplimiento de la ley.

En esa medida el enunciado normativo demandado contiene una referencia al texto legal, porque cuando hace referencia a las normas o instrucciones expedidas por la Superintendencia Bancaria en el ejercicio de sus atribuciones, delimita la naturaleza de las órdenes o instrucciones porque ésta debe tener soporte en las competencias de la Superintendencia, competencias que no sobra decirlo son de origen legal. Por lo tanto, la supuesta violación del principio de separación de poderes no tiene lugar porque la Superintendencia no puede crear tipos autónomos, pues en definitiva el ejercicio de sus potestades sancionatorias tiene como referente último las competencias legalmente atribuidas por el Legislador a la entidad estatal.”

³ Decisión confirmada mediante Auto 2 del 30 de agosto de 2021.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Particularmente, MAPFRE VIDA manifiesta que le era perfectamente posible encaminar su labor argumentativa y probatoria a acreditar que varias de las observaciones y reparos efectuados por la SFC en el informe de visita técnica y en el Pliego de Cargos, ya están debidamente corregidos o superados o en camino de serlo; afirmando que la sanción administrativa no se justifica si antes de la notificación del Pliego de Cargos la Entidad Vigilada había adoptado los correctivos pertinentes.

Frente a este aspecto, la SFC reitera la evaluación que fue realizada en el Auto 1 del 29 de junio de 2021 para cada una de las pruebas allegadas y solicitadas por la Entidad Vigilada, en el que se analizó en detalle si éstas cumplían o no con los requisitos de conducencia, pertinencia, eficacia y utilidad para el resultado de la presente actuación administrativa sancionatoria; así como también se reafirma en las consideraciones que fueron presentadas en el Auto 2 de 2021 mediante el cual dio respuesta a estos mismos argumentos, los cuales fueron alegados por la Aseguradora en el recurso de reposición presentado⁴.

Adicionalmente, frente a la negativa de tener en cuenta en el presente proceso sancionatorio las pruebas tendientes a demostrar que con posterioridad a la realización de la visita se desplegaron acciones tendientes a corregir o superar las debilidades evidenciadas, la SFC se remite al análisis que sobre este aspecto se realizó en el numeral 10.1.2 del presente documento.

En virtud de lo anterior, no son de recibo los argumentos presentados por la Aseguradora toda vez que, durante el presente proceso administrativo, esta Superintendencia ha sido respetuosa de la normatividad, de los procedimientos en ella establecidos y de las disposiciones procesales aplicables, sin haber omitido de manera alguna los principios constitucionales señalados por MAPFRE VIDA como vulnerados.

10.1.4 Respecto a que la SFC tiene la carga de desvirtuar la presunción de inocencia que recae en cabeza de MAPFRE VIDA

En su escrito de alegatos de conclusión la Aseguradora cita una sentencia de la Corte Constitucional para referir que el derecho fundamental de la presunción de inocencia se hace extensivo a toda disciplina sancionatoria y que con el mismo se busca evitar actuaciones arbitrarias en las que el funcionario imponga de manera unilateral una sanción, presunción que se desvirtúa a través de un proceso en donde el “sindicado” tenga la posibilidad de ejercer su derecho a la defensa de la debida forma.

Adicionalmente señala que, para que sea conducente la imposición de una sanción por parte de cualquier autoridad administrativa, no basta con verificar que los supuestos fácticos del caso se acoplen de manera perfecta a las previsiones de hecho de la norma, ya que es indispensable que la propia Administración no sólo obtenga las pruebas fehacientes de ello, sino que también las aduzca de manera clara y abierta en los actos administrativos pertinentes, para que por esta vía le sea plausible desvirtuar la presunción de inocencia que, de acuerdo con el mismo artículo 29 de la Carta, cobija a los administrados.

Dado lo anterior la Aseguradora concluye que, como quiera que es a la Administración a quien le asiste la carga de la prueba en materia sancionatoria, la SFC no logró desvirtuar la presunción de inocencia que reposa en cabeza de MAPFRE VIDA, razón por la cual ninguno de los cargos propuestos está llamado a prosperar.

Frente a esta argumentación vale la pena resaltar que la actividad sancionatoria ejercida por esta Superintendencia es una respuesta a la inobservancia de las normas que se estimaron como infringidas en el Pliego de Cargos, con fundamento en los hechos allí esgrimidos como constitutivos de las presuntas infracciones y de las pruebas que fueron obtenidas durante la visita de forma legal y

⁴ Recurso de reposición presentado contra el Auto 01 del 29 de junio.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

respetando los derechos fundamentales. La formulación de cargos le fue notificada a MAPFRE VIDA en debida forma para que presentara sus descargos y solicitara la práctica de pruebas que resultaran idóneas, eficaces, útiles y pertinentes para el esclarecimiento de los hechos.

Fue durante este proceso que la Aseguradora tuvo la oportunidad de pronunciarse sobre todos y cada uno de los cargos referidos y sobre las pruebas que sustentaron los mismos, por lo que era MAPFRE VIDA la llamada a desvirtuar los hallazgos y pruebas que fueron referidos en el Pliego de Cargos en las oportunidades procesales correspondientes, de las cuales hizo uso y así mismo, fueron apreciados por esta Superintendencia en sus actos administrativos; de allí que no es de recibo el argumento de que la SFC no logró desvirtuar la presunción de inocencia de la Entidad Vigilada, pues dicho análisis se hizo sobre las pruebas solicitadas y ahora se efectuará, a continuación, respecto de los argumentos de defensa propuestos por MAPFRE VIDA en el escrito de explicaciones y en los alegatos de conclusión, respecto de cada uno de los cargos formulados:

10.2 Primer Cargo: Posibles incumplimientos frente a la calidad y poblamiento de la información contenida en la base de datos

Mediante el requerimiento inicial de información efectuado el 18 de mayo de 2020 se solicitó a MAPFRE VIDA el diligenciamiento del Anexo 1, a efectos de conocer el nivel de poblamiento y calidad de la información contenida en la base de datos de clientes de la Aseguradora con corte al 31 de marzo de 2020.

La Entidad Vigilada mediante comunicación del 3 de junio de 2020 remitió un archivo en formato Excel denominado "Anexo 1.xlsx" en el cual suministró la siguiente información:

ANEXO 1 - Completo			
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA			
DELEGATURA PARA RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN AL TERRORISMO			
Calidad y Poblamiento de la Base de Datos de Clientes			
Corte al 31 de marzo de 2020			
Información	Persona Natural	Persona Jurídica	Total
1. Clientes activos	14.955	318	15.273
2. Variables por cliente	33	38	71
3. Número de Registros	492.894	12.084	504.978
4. Variables de Carácter General o Básico por Cliente	28	33	61
5. Variables de Carácter Financiero por Cliente	5	5	10
6. Campos Inconsistentes de Carácter General	67.026	4.742	71.768
6.1. Campos de Carácter General – VACIOS	58.310	4.193	62.503
6.2. Campos de Carácter General – CEROS	349	315	664
6.3. Campos de Carácter General –INCOHERENTES	8.367	234	8.601
6.4. Campos de Carácter General – DUPLICADOS	-	-	-
7. Campos Inconsistentes de Carácter Financiero	17.300	333	17.633
7.1. Campos de Carácter Financiero – VACIOS	17.039	328	17.367
7.2. Campos de Carácter Financiero – CEROS	83	2	85
7.3. Campos de Carácter Financiero – INCOHERENTES	178	3	181
8. Número de Clientes Desactualizados	6.682	141	6.823
9. Número de Clientes PEPS	65	-	65

La SFC analizó la información tomando como base los 15.273 clientes activos reportados, de los cuales 14.955 corresponden a personas naturales (97,9179%) y 318 a personas jurídicas (2,0821%), evidenciando debilidades relacionadas con el nivel de poblamiento y calidad de la información que refiere contiene sus bases de datos tanto para personas naturales como jurídicas, la actualización de la información de sus clientes, así como inconsistencias que impactan en el resultado de la ejecución

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

de las políticas y procedimientos que hacen parte del SARLAFT dadas las cifras suministradas sobre campos vacíos, incoherentes o en ceros, situación que incide en la identificación de los riesgos, la segmentación de los factores de riesgo y la determinación y análisis de operaciones inusuales⁵.

Con base en estos hallazgos, en el Pliego de Cargos se señaló como infringido el numeral 4.2.3. del Capítulo SARLAFT que señala que las etapas y los elementos del Sistema de Administración del Riesgo de LA/FT implementados por la Entidad Vigilada, deben constar en documentos y registros, garantizando la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información allí contenida.

10.2.1 Argumentos de la Entidad Vigilada y consideraciones de la Superintendencia Financiera

La estrategia de defensa de la Entidad Vigilada frente a este cargo no se orientó a demostrar que la información reportada por aquella no carecía de las inconsistencias referidas como hallazgo en el Pliego de Cargos, sino que se limitó a indicar que aun cuando eventualmente pudieran haberse evidenciado algunas inconsistencias en las bases de datos, éstas se encuentran “*dentro de los rangos permitidos y usuales tolerados por este ente de control*”, razón que hace que las mismas no afecten de forma alguna la calidad y poblamiento de la información de los clientes que reposa en los archivos de la Aseguradora.

Señala entonces que las imprecisiones detectadas para personas naturales (16,01%), así como las identificadas para las variables financieras (23,14% para personas naturales y 20,94% para personas jurídicas) que se refieren en las páginas 4 y 5 del Pliego de Cargos, se encuentran dentro o muy cercano al nivel de tolerancia del veinte por ciento (20%) que, según la Entidad Vigilada, admite esta Superintendencia; y que el exceso que se presenta del 3,14% para personas naturales y del 0,94% para personas jurídicas, “no tiene la virtualidad de impactar la exposición de riesgo absoluta sobre la calidad de información del modelo de segmentación” ya que, al estar la identificación de sus riesgos sustentada en la generación de señales de alerta, éstas no se ven afectadas por las inconsistencias evidenciadas.

Para iniciar, es necesario advertir que esta Superintendencia no tiene establecido en la normativa SARLAFT un margen de tolerancia de inconsistencias y mucho menos es de recibo que la Aseguradora argumente haber llegado a dicha conclusión realizando una inferencia derivada de una instrucción emitida en la Orden Administrativa expedida por este ente de control el 26 de octubre de 2020 con radicado 2020258294-000-000.

Se reitera entonces lo manifestado en las consideraciones efectuadas en el numeral 10.1.2 relativas a que no le es dado a la Entidad Vigilada referirse a la Orden Administrativa impartida para desvirtuar los cargos que le han sido referidos en el Pliego de Cargos con ocasión de los hallazgos encontrados durante la visita de supervisión, por tratarse de dos actuaciones administrativas independientes.

Al respecto, también es pertinente indicar que el Auto de formulación de cargos es una providencia de trámite que establece los cimientos sobre los cuales se construye el proceso administrativo sancionatorio y en donde se le indica específicamente a la Entidad Vigilada cual es la falta que se le endilga a efectos de que pueda ejercer su derecho de defensa.

En ese sentido, el numeral 4, literal g) del artículo 208 del EOSF refiere respecto de la formulación de cargos lo siguiente:

“g) Formulación de cargos. Si el funcionario competente considera que los hechos investigados constituyen una posible infracción, formulará los cargos correspondientes a los presuntos infractores mediante acto motivado, contra el cual no procede recurso alguno.

⁵ El detalle de los hallazgos advertidos en desarrollo del proceso de revisión de la información allegada por la Entidad Vigilada se encuentra en las páginas 3 a 11 del Pliego de Cargos.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

El acto de formulación de cargos deberá contener una síntesis de los hechos constitutivos de las posibles infracciones, de las pruebas allegadas hasta ese momento y de las normas que se estiman infringidas.

(...)” (negrilla fuera de texto)

Se tiene entonces que esta Superintendencia indicó de manera clara y detallada las razones de hecho y derecho que dieron origen a la formulación de cargos y respecto de las cuales le solicitó a la Entidad Vigilada que presentara sus explicaciones, siendo éstos sobre los que le correspondía estructurar su argumentación. Bajo ese entendido, lo que la Aseguradora debía desvirtuar, era que la información reportada por aquella en el Anexo 1 no carecía de las inconsistencias referidas como hallazgo en el Pliego.

Por lo tanto, no es posible que MAPFRE VIDA pretenda desvirtuar los hallazgos haciendo inferencias de las órdenes impartidas por este ente de control en una actuación administrativa independiente, que se adelanta al margen del presente proceso sancionatorio.

Vale la pena aclarar, y sólo en gracia de discusión, que en la Orden Administrativa a la que se refiere la Aseguradora, esta Superintendencia le solicitó a MAPFRE VIDA que diseñara *“un plan de trabajo con estrategias que le permitan a la Entidad Vigilada garantizar la calidad, poblamiento y actualización de los datos contenidos en la base de datos de clientes, de tal manera que se cuente, **como mínimo, con el 80% de poblamiento**, calidad y actualización de los datos, tanto para personas naturales como jurídicas, que serán utilizados como variables para atender las instrucciones contenidas en el numeral 2.5 “SEGMENTACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO” de la presente actuación.”* (negrilla fuera de texto).

Teniendo en cuenta que la citada Orden se emitió para que se suspendieran de inmediato las prácticas ilegales, no autorizadas e inseguras y se adoptaran las correspondientes medidas correctivas y de saneamiento, se le solicitó a MAPFRE VIDA que presentara un plan de trabajo, con una fecha mínima de implementación, con el cual debería tener por lo mínimo el 80% de poblamiento, calidad y actualización de los datos.

La expresión *“como mínimo”* de manera alguna puede llevar a la Aseguradora a concluir que esta Superintendencia tenga un *porcentaje de aceptación de inconsistencias de la información*, ya que en el contexto de expedición de la Orden Administrativa lo que dicha expresión significa es que **por lo menos**⁶, en el plazo perentorio que le fue exigido, aquella debía tener cumplido tal porcentaje para evidenciar que había realizado avances representativos para subsanar las falencias evidenciadas. Por lo tanto, se reitera que, al ser un hecho que hace parte de una actuación administrativa independiente que nada tiene que ver con el presente proceso sancionatorio, no está llamado a desvirtuar los hallazgos evidenciados frente a la calidad de poblamiento de la información contenida en sus bases de datos, razón por la cual no puede pretender que se traigan al presente proceso inferencias de conclusiones erradas que la Aseguradora deriva de aquellas.

Por otra parte, tampoco es de recibo el argumento de que las debilidades observadas no impactan otros procesos como el de la segmentación, ya que contrario a lo que afirma la Aseguradora, no se conoce la distribución de las falencias reportadas por aquella en las variables financieras establecidas, en la medida en que esta Superintendencia no solicitó la remisión de las bases de datos, sino que requirió a la Entidad para que diligenciara la información contenida en el Anexo 1 relativo a las inconsistencias de información identificada por MAPFRE VIDA en las diferentes variables que componen sus bases de datos; por lo que no hay certeza de cuál de las variables financieras son las más impactadas con las inconsistencias encontradas, situación que no sólo incide en la segmentación

⁶ De acuerdo con la Rae la expresión *como mínimo* significa:

1. loc. adv. coloq. *al, o a lo, menos* (ll aunque no sea otra cosa). Ver en <https://dle.rae.es/mínimo>

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

sino también la identificación y normalización de operaciones inusuales con fundamento en las señales de alerta diseñadas e implementadas.

Por otra parte, frente al nivel de inconsistencias del 45% de la información de carácter general relacionada con personas jurídicas⁷ referido en el numeral 2.1.3.1.1.2, MAPFRE VIDA manifiesta que no debe pasarse por alto que dicho porcentaje, frente a la totalidad de clientes vigentes que tiene la Aseguradora, corresponde a tan sólo el 2,08%, lo que a su entender, no sólo está dentro del “*supuesto rango aceptado por la Superintendencia*”, sino que corresponde a un margen mínimo de cara a todo el universo de personas aseguradas.

Este argumento tampoco está llamado a prosperar toda vez que el 2,08% que relaciona la Entidad Vigilada, en realidad hace referencia al cálculo del porcentaje de clientes activos que corresponden a personas jurídicas (318) respecto al número total de clientes activos con los aquella contaba (15.273) a la fecha de la solicitud del diligenciamiento del Anexo 1; hecho que, si bien es cierto, no puede desvirtuar por sí mismo el hallazgo evidenciado por esta Superintendencia relativo a que para un total de 10.494 registros (318 clientes personas jurídicas por 33 campos analizados) se encontraron inconsistencias en 4.742 de ellos, lo cual evidenció un porcentaje equivalente al 45,19%⁸. Dicho porcentaje, frente al total de clientes persona jurídica que es con el que realmente se debe comparar, sí resulta ser representativo, situación que impacta de manera significativa en la identificación de los riesgos, el proceso de segmentación y la determinación y análisis de operaciones inusuales.

CUADRO CALIDAD DE INFORMACIÓN	
Número de Campos Analizados	33
Número de Clientes	318
Total Registros Analizados	10.494
Total Registros con Inconsistencias	4.742
Porcentaje de Registros con Inconsistencias	45,19%

Por otra parte, la Entidad Vigilada manifiesta que el porcentaje de inconsistencias atribuibles a personas jurídicas se efectuó teniendo en consideración variables adicionales⁹ a las 4 que son tenidas en cuenta dentro del modelo de segmentación para cada uno de los factores de riesgo. Por esta razón señala que se tuvieron en consideración de forma improcedente falencias en registros que no son tenidos en cuenta dentro del proceso de segmentación y que, por ende, en nada afectan el proceso de identificación y determinación de operaciones inusuales.

Frente a este punto se reitera que este aspecto se evaluó teniendo en cuenta la información que fue suministrada directamente por la Entidad Vigilada en el Anexo 1 y que todos los cálculos realizados derivan del análisis efectuado a ésta, razón por la cual fue la misma Entidad Vigilada la que incluyó la información de las 33 variables de carácter general o básico por cliente que ella incorpora en su proceso de segmentación.

Adicionalmente, vale la pena resaltar que la normativa vigente para la fecha del proceso de supervisión (numeral 4.2.2.3.2.de la Circular Externa 055 de 2016) señalaba que la Entidad Vigilada debía segmentar atendiendo **como mínimo** las variables allí referidas para cada factor, lo cual implica que, adicional a éstas, la Entidad podía incluir otras que considerara pertinentes. Por tanto, las demás variables que reporta la Aseguradora haber incluido en adición a las 4 mínimas requeridas, hacen parte del proceso que aquella realiza, razón por la cual no es aceptable el argumento de que al encontrarse las inconsistencias en las variables adicionales las mismas no se tienen en cuenta en el referido proceso.

⁷ Ver página 4 del Pliego de Cargos.

⁸ Este porcentaje resulta al dividir 4.742 (registros con inconsistencias en campos de carácter general o básico) entre 10.494 (total de registros en campos de carácter general o básico).

⁹ 33 variables.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Por otra parte, considera la Aseguradora que “tomando como referencia la misma base de datos diagnosticada e informada a la Superintendencia” se calculó de manera equivocada que el porcentaje de registros con inconsistencias sea del 45,19 ya que a su entender corresponde al 0,15% del 45% total y el 0,06% del total de registros analizados (12084) inconsistencias que, de cara a las variables relevantes para el análisis de riesgos asociados al lavado de activos y financiación del terrorismo considera es mínima y por tanto la exposición al referido como ínfima.

Frente a este argumento tenemos que la Entidad Vigilada no indicó con claridad y exactitud como obtuvo ese resultado, así como tampoco allegó las pruebas que le permitan afirmar que el cálculo del porcentaje de inconsistencias es del 0,15% del 45% total y del 0,06% del total de registros analizados.

Adicionalmente, luego de revisar las cifras reportadas, no se evidenció ningún procedimiento o indicación matemática sobre la forma en que se pudo llegar a obtener dicho resultado. Así mismo, se evidencia que la argumentación resulta contradictoria pues a pesar de indicar que el porcentaje del 45,19 es equivocado, posteriormente señala que, de acuerdo con sus cálculos, el porcentaje real es el 0,15% de ese 45,19% total.

Por otra parte, frente al hallazgo relativo a la falta de actualización de las bases de datos, afirma la Aseguradora que las inconsistencias que se presentan en las *mismas* “*son intrínsecas a las características del producto asegurativo comercializado*”; toda vez que se tratan de seguros de vida cuya vigencia se extiende en el tiempo por varios años, y no simplemente por anualidades; por lo que la actualización de la información de los clientes se efectúa *cuando acaece el siniestro asegurado o los mismos adquieren un producto nuevo con la Compañía* en la medida en que, la esencia del producto de seguros conlleva a que “*no haya necesidad de un contacto frecuente con el cliente, por gracia de la vocación de durabilidad de las coberturas otorgadas*”.

Frente a este punto, en su escrito de descargos¹⁰ incluye unas tablas donde referencia la composición de las pólizas en función a la fecha de emisión indicando que, al revisarse la base de datos sobre la cual, la SFC realizó el diagnóstico de los datos al corte del 31 de marzo 2020, se observa que el 81% del total de la producción vigente a esa fecha, correspondía a pólizas emitidas entre el 2005 y el 2018. Bajo ese entendido, la Aseguradora argumenta que el nivel de desactualización informado correspondiente al 45% para persona natural y cuarenta y cuatro por ciento 44% para persona jurídica, hace referencia a pólizas en las cuales la actualización de la información se encontraba supeditada a la afectación de la misma o a la adquisición por parte del asegurado de nuevos productos.

En conclusión, MAPFRE VIDA refiere que el nivel de desactualización por ella reportado tiene una relación directa con la estructura y composición de la cartera de la Entidad y la fecha de emisión de las pólizas. Tenemos entonces que la Aseguradora acepta el nivel de desactualización que fue evidenciado por esta Superintendencia y que se refirió como hallazgo en el Pliego de Cargos, justificando el mismo por las características de los productos comercializados; dado que a su entender las pólizas de vida, al tener vigencias que superan la anualidad, no requerían ser actualizadas cada año ya que por la esencia del seguro no hay “necesidad de tener un contacto frecuente con el cliente”, razón por la cual, la actualización que exigía la norma se realizaba bien sea sí acaecía el siniestro o cuando los clientes adquirían un nuevo producto con la Aseguradora.

Dicho argumento no está llamado a prosperar en la medida en que desconoce abiertamente la normatividad vigente para la fecha de realización de la visita, pues respecto de los parámetros mínimos de los procedimientos de conocimiento del cliente, el subnumeral 4.2.2.2.1.8.1.1 de la Circular Externa 055 de 2016¹¹ establecía que aquellos debían “*permitir la realización de todas las diligencias necesarias para confirmar y actualizar, como mínimo anualmente, los datos suministrados en el formulario de solicitud de vinculación de clientes que por su naturaleza puedan variar (dirección, teléfono, actividad, origen de los recursos etc.)*” (negrilla fuera de texto).

¹⁰ Ver páginas 8 y 9 del escrito de descargos.

¹¹ Modificado por la Circular Externa 023 de 2018.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Tenemos entonces que sí existía una obligación de actualizar como mínimo anualmente la información que, por naturaleza era susceptible de variar, y que la norma no establecía ninguna excepción que le permitiera a la aseguradora concluir que podía darles un tratamiento diferente a las pólizas de vida realizando la misma sólo cuando acaeciera el siniestro o cuando el cliente adquiriera un nuevo producto.

Por tanto, dicha argumentación confirma los hallazgos de desactualización referidos del 44,68% (6.682 de 14.955 clientes) para las personas naturales y del 44,34% (141 de 318 clientes) para las personas jurídicas, situación que impacta el correcto funcionamiento del SARLAFT por tratarse de uno de los principales insumos con los que cuenta la Aseguradora para el adecuado funcionamiento del mismo.

Por otra parte, MAPFRE VIDA menciona que con ayuda de un proveedor externo realizó una exitosa jornada de actualización de datos, logrando pasar de los cuarenta y cinco punto diecinueve por ciento (45,19%) de datos desactualizados de personas jurídicas a tan solo un seis por ciento (6%) y que implementó una política de tratamientos de datos a fin de garantizar el monitoreo.

Como primera medida, frente a dicha afirmación se aclara que la desactualización de datos para las personas jurídicas corresponde al 44,34%, dato que fue indicado en la página 116 del Informe de Cumplimiento; como segunda medida se reitera lo enunciado durante el documento, relativo a que las medidas tomadas con posterioridad a la realización de la visita de supervisión no pueden ser tenidas en cuenta, razón por la cual no le es dado a la Entidad Vigilada tratar de desvirtuar los hallazgos indicando que ha adoptado un actuar diligente para garantizar la calidad de la información.

Por lo tanto, la facultad sancionatoria de esta Superintendencia no puede verse supeditada al comportamiento que asuma la Entidad Vigilada después del proceso de supervisión, razón por la que las medidas tomadas *ex post facto* no eximen a MAPFRE VIDA de las sanciones previstas en la ley, ni inhiben a esta Superintendencia de ejercer su función sancionatoria.

Respecto de los rangos de errores J-Error y N-Error manifiesta la Aseguradora que no tiene soporte aritmético el cálculo realizado por la SFC relacionado con los errores que presenta la base de datos respecto a estos dos rangos, el cual se informó ascendía a un 68%.

Señala que, al comparar el valor promedio de 4.460 registros inconsistentes sobre el total de registros reportados en el Anexo 1, el cual corresponde a 15.273 se obtiene como resultado un 29% de inconsistencias, el cual, sería el porcentaje correcto de registros que se ubican para ese periodo¹² en el clúster de J-Error y N-Error.

Frente a este punto y luego de realizar nuevamente el cálculo respectivo, se evidencia que le asiste razón a la Aseguradora y que el porcentaje de inconsistencias que presenta la base de datos respecto de los rangos de errores J- Error y N- Error corresponden efectivamente al 29%. No obstante, dicho porcentaje de inconsistencias continúa siendo significativo, dado el impacto que éste produce en el correcto funcionamiento del SARLAFT.

Por lo tanto, dado que la Entidad no desvirtuó la existencia de dichas inconsistencias, pero logró demostrar que el porcentaje del 68% indicado en el Pliego de Cargos no era correcto, esta situación será tenida en cuenta al momento de efectuar las consideraciones sobre la graduación de la sanción para este cargo, en razón al nuevo porcentaje de inconsistencias calculado y aceptado por la Entidad Vigilada.

Por otra parte, MAPFRE VIDA señala que la conclusión efectuada en el numeral 2.1.3.2 del Pliego de Cargos relativa a que el porcentaje de falencias correspondiente a la información financiera para los clientes personas naturales es superior al 23% y para los clientes personas jurídicas es mayor al 20%,

¹² Comprendido desde junio de 2019 a junio de 2020.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

no se compadece con lo que fue manifestado por la misma Superintendencia, quien, dentro del mismo documento, incluyó las siguientes tablas, toda vez que no son superiores como se mencionan, sino que corresponden de forma exacta a los valores expresados.

Información Financiera	
CUADRO CALIDAD DE INFORMACIÓN	
Número de Campos Analizados	5
Número de Clientes	14.955
Total Registros Analizados	74.775
Total Registros con Inconsistencias	17.300
Porcentaje de Registros con Inconsistencias	23,14%

Información Financiera	
CUADRO CALIDAD DE INFORMACIÓN	
Número de Campos Analizados	5
Número de Clientes	318
Total Registros Analizados	1.590
Total Registros con Inconsistencias	333
Porcentaje de Registros con Inconsistencias	20,94%

Frente a este punto, la argumentación de la Aseguradora no tiene vocación de desvirtuar los porcentajes de falencias evidenciados respecto a la información financiera obtenida durante la visita, tanto para los clientes personas naturales como jurídicas, dado que los valores de referencia indicados están dentro del rango señalado en las tablas referidas en el Pliego de Cargos. Por tanto, frente al hecho de que el porcentaje de falencias correspondiente a personas naturales sea del 23,14% y el de Personas Jurídicas sea del 20,94% como se indicó en las tablas anteriormente citadas y que esta Superintendencia en las conclusiones haya indicado de manera general que los mismos son superiores al 23 y 20 por ciento respectivamente, no modifican el hallazgo ni su soporte y vuelve inane el argumento de la Aseguradora ya que son valores que se refieren a los parámetros evidenciados durante la visita y expresados con detalle como parte de los cargos efectuados en el pliego para evitar cualquier indeterminación al respecto.

Ahora bien, respecto a la señal de alerta denominada “*clientes inválidos*”, MAPFRE VIDA considera que, si bien existen algunas *inconsistencias tolerables y usuales*, no resulta procedente sostener que “*se mantiene constante la cantidad de clientes que se encuentran agrupados bajo la alerta de clientes inválidos en promedio 4.478 (...)*”.

Lo anterior, teniendo en cuenta que considera que no es matemáticamente correcto afirmar que un promedio se mantiene constante para un grupo de datos desiguales, como quiera que, para que eso suceda, todas las variables del rango tomado deben tener el mismo valor.

Frente a estos puntos vale la pena hacer las siguientes aclaraciones. Como primera medida la Entidad Vigilada refiere que existen unas *inconsistencias tolerables y usuales*, sin indicar cuál es el fundamento que le permite soportar tal afirmación, dado que la normativa SARLAFT no hace ningún tipo de alusión a este tipo de situaciones.

Como segunda medida, se aclara que lo que quiso evidenciar la SFC en el Pliego de Cargos era que de la información contenida en el cuadro suministrado por la Entidad Vigilada¹³ respecto de la cantidad total de clientes agrupados bajo la alerta “*clientes inválidos*” durante el periodo analizado, de manera constante supera los 4.000 registros que presentan inconsistencias o ausencia de información en relación con los “*ingresos*” reportados por el cliente, variable sobre la que se genera el modelo de segmentación para estos, tal como aparece en el cuadro que se encuentra en la página 8 del Pliego de Cargos.

¹³ Correspondiente al listado mensual de terceros clasificados en la categoría de “*clientes inactivos*” correspondiente al periodo de marzo 2019 hasta agosto 2020, que se encuentra en la página del 119 del Informe de Cumplimiento, el cual fue proporcionado por la Aseguradora mediante Anexo 1 del Radicado 2020082099-038-000.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Respecto a este hallazgo, la Entidad Vigilada también señaló que la información contenida en el cuadro anterior refleja un valor inicial de 4.795 registros inconsistentes para marzo de 2019 y un dato final de 4.176 para agosto de 2020, lo cual muestra una disminución del trece por ciento (13%) dentro del periodo de tiempo evaluado.

Frente a este argumento, si bien es cierto que el resultado del cálculo realizado para establecer el porcentaje de disminución durante el periodo referido por la Aseguradora corresponde efectivamente al 13%, ello no desvirtúa el hecho de que la Entidad mantiene de manera constante una considerable cantidad de clientes agrupados bajo la alerta “clientes inválidos”, sin que mes a mes se observen variaciones significativas en la disminución de las mismas; circunstancia que confirma la conclusión a la que se llegó en el Pliego de Cargos respecto de la poca gestión adelantada por la Aseguradora para tratar de obtener la información necesaria que le permita subsanar las inconsistencias presentadas por estos registros y por tanto, que puedan ser incluidos en el proceso de segmentación.

Por otra parte, respecto a los métodos y herramientas que tiene la Aseguradora para garantizar la calidad, poblamiento y actualización de sus bases de datos, manifiesta que tal y como lo informó a esta Superintendencia en comunicación remitida el 22 de julio de 2020, con radicado No. 2020082099-013-000, la Entidad cuenta con el Registro Único de Clientes – RUC –, el cual contiene toda la información que es recolectada mediante el formulario de conocimiento del cliente, indicando que esta herramienta es un pilar fundamental en su proceso de registro, administración, custodia y disponibilidad de la información de los clientes para la aplicación de los procesos del Sistema SARLAFT.

Continúa su exposición describiendo los amplios controles que tiene dicha plataforma para garantizar la calidad de la información y refiere que también cuenta con un esquema de gobernanza de seguridad para la misma, situación que le fue manifestada a la SFC bajo el radicado número 2020082099-010-000 que también ofrece puntos de control que le permiten afirmar que sí cuenta con un ambiente óptimo de seguridad para proteger la calidad de su información.

No es de recibo el argumento que presenta la Aseguradora en este punto, toda vez que el simple hecho de manifestar que cuenta con herramientas que le permiten tener controles sobre la calidad de la información, no desvirtúan los hallazgos de las inconsistencias evidenciadas en la información reportada por aquella en el Anexo 1, datos con los que se observa que la Entidad Vigilada no cuenta con información íntegra y confiable que le permita ejecutar de manera correcta los procesos de su SARLAFT.

Vale la pena resaltar que, como lo manifiesta la misma Aseguradora, en la herramienta RUC lo que se incluye es la información registrada por el cliente en el formulario de vinculación/actualización, razón por la cual no se acepta el argumento de que este ente de control no tuvo en cuenta la información contenida en el mencionado sistema, máxime cuando la información que fue reportada en el Anexo 1, debe ser congruente con la existente en la referida herramienta.

Se recuerda a la Entidad que contrario a lo que manifiesta, no se realizó la revisión de las bases de datos de la Aseguradora sino que todo el análisis se hizo con fundamento en la información que fue consignada y reportada por aquella en el Anexo 1; razón por la cual no es posible que MAPFRE VIDA pretenda argumentar en su defensa que este ente de control realizó una “valoración aislada de las bases de datos en que se fundamentan los reproches que se efectúan en el Pliego de Cargos” y que al no tener en cuenta la información que está contenida en el RUC no es posible concluir que la calidad y la idoneidad de la información es insuficiente.

Al respecto, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo III del Título IV de la Parte I de la Circular Básica Jurídica, sobre el suministro de información a las comisiones de visita de la SFC, se determina concretamente lo siguiente:

“(…) 1. VISITAS DE INSPECCIÓN

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

1.2. Suministro de información a las comisiones de visita

*La actividad que adelanta la SFC **mediante la realización de visitas de inspección a las entidades vigiladas, se desarrolla, entre otros instrumentos, con requerimientos de información que formulan las comisiones de visita a las instituciones o a las revisorías fiscales que están siendo visitadas.** En tal sentido, y teniendo en cuenta que tanto las entidades como los revisores fiscales en ocasiones presentan demoras importantes en el suministro de la información que se requiere para adelantar las visitas programadas, así como inconsistencias en la información brindada a la comisión, resulta necesario que, en orden a facilitar el adecuado ejercicio de la facultad conferida a esta Entidad por el numeral 4 del art. 326 del EOSF, se atiendan las siguientes instrucciones:*

1.2.1. Los documentos e información que requieran las comisiones de visita designadas por esta Superintendencia deben ser presentadas por escrito al representante legal de la entidad o al funcionario que el mismo designe al efecto, o al revisor fiscal principal. Tal solicitud debe ser suscrita por el jefe de la comisión de visita, y en la misma se debe señalar el término para atender el requerimiento correspondiente.

1.2.2. La información y documentación que allegue la entidad a la comisión de visita debe acompañarse de la relación de los documentos que soporten el requerimiento, y debe ser suscrita por el representante legal de la entidad o por el funcionario que éste haya designado al efecto, y por el revisor fiscal principal en su caso, o su suplente en caso de falta temporal o absoluta del primero.

En todo caso, cuando se trate de visitas que se realicen a la revisoría fiscal de las entidades, tal funcionario, dentro de los dos días siguientes a la instalación de la visita, debe poner a disposición de la misma la totalidad de los papeles de trabajo que soporten y evidencien la labor adelantada hasta tal fecha. Bajo este entendido, una vez entregados los papeles de trabajo referidos no puede adicionarse la documentación aportada, salvo que se trate de documentos de trabajo que evidencien labores adelantadas con posterioridad a la fecha de instalación de la visita.

1.2.3. La información y documentación que sea entregada a la comisión de visita, en virtud de los requerimientos que ésta formule, compromete institucionalmente a la entidad que la suministre, y personalmente al revisor fiscal de la entidad cuando sea tal órgano de control quien la aporte, se entienden auténticas, y, para los efectos legales del caso, tienen el carácter probatorio suficiente para la adopción de las decisiones administrativas que resulten pertinentes.

La documentación e informaciones referidas pueden ser corregidas por una sola vez, dentro de los 5 días siguientes a la fecha en que la información o documentación correspondiente haya sido debidamente entregada a la comisión de visita, excepto en los eventos previstos para las visitas a las revisorías fiscales, caso en el cual se sigue lo previsto en el inciso final del numeral precedente.”

(...)

Por lo tanto, es preciso señalar que la información que se solicitó ser diligenciada en el Anexo 1 a la Entidad refleja “(...) el nivel de poblamiento y calidad de la información contenida en la base de datos de clientes de la Entidad Vigilada al corte del 31 de marzo de 2020 (...)”¹⁴ y al estar plasmada en un medio de soporte fue legítimamente valorada por esta Superintendencia.

¹⁴ Solicitud efectuada mediante el subnumeral 6.1 del requerimiento inicial de información, radicado con el número 2020082099-001-000 del 18 de mayo de 2020, cuya respuesta fue proporcionada por la Aseguradora mediante el archivo denominado “Anexo 1.xlsx”, adjunto al radicado 2020082099-006-000 del 3 de junio de 2020.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Finalmente, frente a los hallazgos endilgados la Aseguradora manifiesta que lo que verdaderamente importa es procurar la existencia de una metodología que propenda por grupos o clústeres homogéneos al interior de cada uno, y heterogéneos en su interrelación de unos con otros, en aras de detectar operaciones inusuales y sospechosas entre sus clientes, tal como lo requiere el numeral 4.2.2.3.2. del Capítulo SARLAFT y que teniendo en cuenta que dicho objetivo se cumple por parte de la Aseguradora es inocuo ejercer la facultad sancionatoria por falencias que considera irrelevantes que se encuentran dentro de “los márgenes establecidos” por la SFC.

Respecto a este argumento, si bien es cierto que se requiere contar con una metodología de segmentación que cumpla con los requisitos establecidos en la norma, los hallazgos a los que se refiere este cargo están relacionados con el hecho de que la Aseguradora tiene inconsistencias respecto a la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información allí contenida como lo exige el numeral 4.2.3 de la normativa SARLAFT.

Por lo tanto, en gracia de discusión, aunque la Aseguradora tuviera una metodología de segmentación que estuviera en línea con los requerimientos normativos, para el correcto funcionamiento de la misma se requiere contar con información confiable, toda vez que ésta es el principal insumo para que los resultados arrojados con la aplicación de la metodología le permitan gestionar adecuadamente el riesgo LAFT.

En conclusión, dado que la Entidad Vigilada no desvirtuó las falencias evidenciadas respecto de la calidad y poblamiento de la información reportada por aquella en el Anexo 1 y que, por tanto, no cumplió con el deber establecido en el numeral 4.2.3. del Capítulo SARLAFT relativo a garantizar la integridad y confiabilidad de aquella, el cargo endilgado se mantiene.

No obstante lo anterior, se precisa que al momento de realizar las consideraciones sobre la graduación de la sanción, se tendrá en cuenta que la Aseguradora demostró que el porcentaje de inconsistencias que presenta su base de datos respecto de los registros agrupados en los rangos de errores J-Error y N-Error corresponden al 29% y no al 68% como se indicó en el Pliego de Cargos.

10.3 Segundo Cargo: Segmentación de los factores de riesgo

En las páginas 11 a 37 del Pliego de Cargos se enunciaron los hechos y hallazgos que sustentaron la imputación formulada, relativos a las debilidades evidenciadas en materia de segmentación de los factores de riesgo, asociadas con la baja calidad de la información, la no inclusión de las variables mínimas regulatorias requeridas y la falta de homogeneidad de los segmentos en su interior y heterogeneidad entre ellos, situación que impactó de manera significativa en el Sistema de Administración de Riesgo de LAFT implementado por la Entidad Vigilada.

Dichos hechos evidenciaron que la metodología de segmentación de factores de riesgo utilizada por la Aseguradora no se ajustaba a los lineamientos exigidos en la normativa, razón por la cual se advirtió el incumplimiento por parte MAPFRE VIDA de los numerales 4.2.2.3.2., 4.2.2.3.2.1., 4.2.2.3.2.2., 4.2.2.3.2.3., y 4.2.2.3.2.4 del Capítulo SARLAFT, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 102 del EOSF.

10.3.1. Argumentos de la Entidad Vigilada

Frente a este cargo, los argumentos de defensa propuestos por la Aseguradora en su escrito de descargos fueron los siguientes:

10.3.1.1 En torno a la baja calidad de información que reposa en las bases de datos de MAPFRE VIDA

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Frente a este punto, la Aseguradora manifiesta que cuenta con un repositorio de información y que tiene implementados múltiples controles que garantizan la calidad de la misma. Adicionalmente considera ambiguo y desacertado que esta Superintendencia señale que calidad de los datos es “mala”, ya que al momento de la realización de la visita no existía un parámetro legamente establecido para asignar tal calificación, afirmando que dicha conclusión es producto de una apreciación subjetiva que no sólo carece de soporte jurídico, sino que ignora el sistema y el contenido de las bases de datos de la Aseguradora.

Así mismo argumenta que debe tenerse en cuenta que, desde una perspectiva global, las bases de datos analizadas ostentan, a lo sumo, un veinte por ciento (20%) de inconsistencias, situación que considera no puede ser objeto de reproche alguno teniendo en cuenta que de la lectura de la Orden Administrativa emitida por esta Superintendencia el 26 de octubre de 2020 con radicado 2020258294-000-000 se infiere que las bases de datos de la Entidad Vigilada se encontraban dentro del límite admisible reconocido por el ente de control; razón por la cual considera que no es dado que se efectúe reproche alguno por esta circunstancia.

Por otra parte, señala que de la lectura del Pliego de Cargos, es posible inferir que la Superintendencia Financiera fundamenta sus reproches en el manual de segmentación del año 2017 por los segmentos N-Error y J-Error. Sin embargo, manifiesta que dichos segmentos, además de ser informativos y permitir identificar cuáles son los registros susceptibles de mejoras, muestran una clara tendencia a disminuir.

Es así como indica que si se compara el valor promedio de cuatro mil cuatrocientos sesenta (4460) sobre el total de registros reportados en el Anexo 1, el cual corresponde a quince mil doscientos setenta y tres (15273) se obtiene como resultado un veintinueve por ciento (29%) de inconsistencias, el cual, sería el porcentaje correcto de registros que se ubican para ese periodo en el clúster de J-Error y N-Error, reafirmando la tendencia a la disminución del porcentaje de la base de datos con inconsistencias.

10.3.1.2 No inclusión de variables mínimas obligatorias

La Entidad Vigilada manifiesta que la afirmación relativa a que no tomó en consideración las variables mínimas dentro del proceso de segmentación de riesgo se encuentra desprovista de validez jurídica, razón por la cual no está llamada a legitimar la imposición de sanción alguna en contra de aquella.

Al respecto, señala que de acuerdo con el numeral 4.2.2.3.2 del Capítulo SARLAFT, las variables mínimas obligatorias son aquellas relacionadas con la información financiera del cliente y las propias de la naturaleza de cada factor de riesgo y, en ese orden de ideas, se contemplaron las que se consideran equivalentes a la naturaleza de cada factor de riesgo y las obtenidas a través del proceso de conocimiento del cliente. Así mismo refiere que contrario a lo señalado por la SFC la normatividad analizada no indica de manera explícita para los factores productos, canales y jurisdicción, cuáles de éstas son las que se deben modelar, quedando por lo tanto estos aspectos sujetos a la discrecionalidad de las aseguradoras.

Argumenta entonces que resulta improcedente y contrario a los principios de legalidad y tipicidad que se le impute a MAPFRE VIDA el no cumplir con el establecimiento de variables mínimas que no han sido reguladas de manera previa por la normatividad vigente para la fecha de la visita realizada.

Por otra parte refiere que, en todo caso, la Aseguradora si cuenta con un modelo de segmentación, el cual implementó a través de la asesoría de una firma externa y que bajo el principio de actualización de los procesos, se encuentra en la implementación de una “nueva segmentación”, en aras de robustecer los aspectos de la metodología actual, circunstancia que fue manifestada a la SFC durante la inspección *Extra Situ*.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

No obstante lo anterior reitera que, en todo caso, el modelo de segmentación que se encontraba siendo utilizado para la fecha de la visita objeto de análisis, “consideraba las variables mínimas expuestas en la normativa vigente para el momento del citado recorrido y el juicio experto que contemplan las reglas”(sic), indicando las variables mínimas empleadas para el factor clientes, productos, canales de distribución y jurisdicciones, a saber:

- Clientes: Actividad económica, volumen o frecuencia de transacciones y monto de ingresos, egresos y patrimonio. Las variables en mención son consideradas en la segmentación actual.
- Productos: Naturaleza del factor de riesgo.
- Canales de distribución: Naturaleza del factor de riesgo.
- Jurisdicciones: Naturaleza del factor de riesgo.

De acuerdo con lo anterior, la Aseguradora resalta que en el Pliego de Cargos, la SFC está haciendo referencia a requisitos no exigidos legalmente dentro del proceso de segmentación, pues a su entender hace requerimientos que a la fecha de emisión del pliego no estaban vigentes, “por encontrarse dispuesta su implementación para el primero de marzo de 2022” con la entrada en vigor de la Circular 027 de 2020.

De este modo MAPFRE VIDA le recuerda a esta Superintendencia que el numeral aplicable es el 4.2.2.3.2. por ser el que se encontraba vigente a la fecha de la visita:

“4.2.2.3.2. Segmentación de los factores de riesgo

Las entidades deben segmentar, como mínimo, cada uno de los factores de riesgo de acuerdo con las características particulares de cada uno de ellos asegurando que las variables de análisis definidas garanticen la consecución de las características de homogeneidad al interior de los segmentos y heterogeneidad entre ellos, según la metodología que previamente haya establecido la entidad. Para realizar la segmentación de los factores de riesgo, las entidades deben contemplar como variables, entre otras, la información recolectada durante la aplicación de los procedimientos de conocimiento del cliente y, en general, los procedimientos que hacen parte del presente Capítulo.”

10.3.1.3 Falta de homogeneidad al interior de los segmentos y heterogeneidad entre los segmentos

En cuanto a la falta de homogeneidad al interior de los segmentos, la Entidad Vigilada refiere que este aspecto se encuentra correctamente implementado dentro del proceso de segmentación desarrollado por aquella y que es un ámbito sujeto a mejora constante desde el año 2019.

Adicionalmente advierte que las falencias que la Superintendencia hubiese podido encontrar dentro del proceso de segmentación, no afecta la adecuada gestión del riesgo que adelanta MAPFRE VIDA; como quiera que además del citado proceso, existen otros mecanismos para la gestión de riesgos como el de conocimiento de cliente, el seguimiento de señales de alerta y los mecanismos de monitoreo transaccional.

Según lo manifiesta la Aseguradora, los resultados del proceso de segmentación son un insumo adicional dentro del engranaje diseñado por MAPFRE VIDA, concluyendo que el estudio de los riesgos LAFT no se limitan únicamente al análisis del proceso de segmentación, ya que este es una pequeña parte dentro de todo el esquema implementado de forma eficiente a fin de evitar la materialización de los citados riesgos. Por tanto, argumenta que la eficacia del mismo debe valorarse en su integridad, y no solo en uno de sus factores, como resulta ser, el proceso de segmentación de riesgos.

Respecto al reproche relativo a que MAPFRE VIDA no realiza un verdadero proceso de segmentación sino que realiza una “simple clasificación” señala que no se hicieron explícitas en el Pliego de Cargos

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

las razones por las cuales se llega a dicha conclusión, y argumenta que MAPFRE VIDA sí efectúa un correcto proceso de segmentación, por las siguientes consideraciones:

a) Componente rangos:

- Factor clientes

Si bien la Aseguradora reconoce la necesidad de que se produzcan mejoras en el uso de medidas de tendencia central dado que hay valores extremos que inciden en la distribución de los datos, señala que este aspecto no resulta suficiente para que se aduzca que no se efectúa frente a este factor, un verdadero proceso de segmentación.

Resalta que la técnica de organización de datos y posterior ejecución del algoritmo de aglomeración utilizada por MAPFRE VIDA y denominado *K-means*, permite que frente al factor clientes, así como de cara a los demás factores de análisis, se identifiquen elementos homogéneos en función de métricas establecidas. Concluye entonces que de cara a este factor, sí se produce una verdadera segmentación de riesgos y no una simple clasificación de los mismos como lo menciona la SFC.

Al respecto manifiesta que para efectos del factor clientes, la segmentación contempla dos etapas donde se hace un pre-procesamiento de información (rangos) y la modelación a través del algoritmo *k-means* y que en este orden de ideas, no se puede desconocer la aplicación de una técnica multivariada conforme la normativa lo indica.

Con respecto a la falta de pruebas sobre las técnicas descartadas y la motivación para la metodología que actualmente se encuentra implementada, la Aseguradora indica que se ha confiado en el criterio experto del proveedor y el argumento expuesto en el documento técnico es la explicación que ha indicado el proveedor. De igual forma, en la normativa no se indica que se debe utilizar determinado algoritmo para la segmentación.

- Factor productos

Señala MAPFRE VIDA que la normativa expone que para los factores de riesgo se requieren aquellas variables que permitan considerar la naturaleza de los mismos, sin detallar cuáles parámetros deben utilizarse para tal finalidad. En este orden de ideas manifiesta que la forma de incluir la variable “productos” en el modelo queda a la interpretación del juicio experto que implemente el sistema dada la generalidad del concepto “naturaleza”. Con fundamento en lo anterior, la Entidad Vigilada ha considerado que la clasificación del riesgo objeto de examen se realice teniendo en cuenta las coberturas de cada producto y comportamiento del mismo, al igual que se ha contemplado la homologación del ramo contable dado por la SFC.

Agrega la Entidad Vigilada que las características de los productos se encuentran implícitas en la descripción de cada uno de ellos, dando cumplimiento a la normativa vigente. Por tanto concluye que no es procedente que la Superintendencia manifieste que dentro del proceso de segmentación no se están considerando las variables normativas, refiriendo el incumplimiento de variables que no se encuentran consagradas legalmente.

- Factor canales

Indica la Aseguradora que el componente de rangos hace parte de una etapa de todo el proceso de segmentación y en este aparte, se pretende organizar la información al punto que podría considerarse como una etapa de pre-procesamiento para aplicar el algoritmo de *k-means*. En virtud de lo anterior, señala que no es consecuente que la SFC sostenga que el proceso de segmentación implementado es un proceso “univariado”, puesto que en el proceso se consideran múltiples variables donde se encuentra la variable del factor canal, la cual expone la naturaleza del factor de riesgo, volumen transaccional de cara a movimientos de prima y siniestros.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Así mismo concluye que si bien es posible evidenciar cierta concentración en algunos canales, esto encuentra su origen en el modelo de negocio de la Aseguradora, ya que la comercialización de productos mediante determinados canales hace parte de las estrategias de negocio, las cuales están alineadas con su estrategia corporativa.

- Factor jurisdicciones

Se afirma en el Pliego de Cargos que a través de este factor tan sólo se hace una distribución por departamento, frente a lo cual reitera que el proceso de segmentación está compuesto por varias etapas, siendo la primera de ellas en donde se organiza la información en función de unos rangos y posterior modelación a través del algoritmo *k-means*. Agrega que no hay incumplimiento sobre las variables mínimas normativas dado que se consideran las variables bajo la premisa de “Naturaleza” del factor de riesgos y las demás asociadas que permiten establecer la transaccionalidad de los terceros.

Respecto a la concentración del 53% en el Distrito Capital, ésta se debe a que el mayor volumen de terceros/negocios que tiene Aseguradora se encuentran relacionados a la ciudad de Bogotá.

-Consideraciones transversales a todos los factores

Manifiesta la Entidad Vigilada que la Superintendencia yerra al fundamentar algunas de las conclusiones a las que llega en el Pliego de Cargos, en la comparación de la distribución y composición de los rangos entre el Anexo 2 entregado en el reporte 2020082099-020 del 30 de julio de 2020 con el “documento técnico de segmentación de los factores de riesgo”¹⁵, dado que cada reporte corresponde a un periodo diferente. La información del Anexo 2 corresponde a los rangos más recientes, actualizados en el año 2019.

Por otra parte menciona que, si bien es cierto que no hay un registro de *logs* de la actualización de los rangos, también lo es que en ningún aparte de la normativa vigente para la fecha de la realización de la inspección se establece la necesidad de llevar un registro histórico de las ejecuciones del modelo.

Refiere además que en la normativa no se indica que el modelo de segmentación deba llevarse a través de una aplicación por lo que, si se llevara a cabo el proceso a través de *scripts* (código o lenguaje de programación específico) tampoco se contaría con registros de *logs* o actualizaciones del mismo. De esta manera, si bien la Aseguradora señala que el citado aspecto se considera como un factor a mejorar, la inexistencia del mismo no puede ser constituido como un incumplimiento a la norma.

b) Componente Clúster

- Factor clientes

Frente a este aspecto MAPFRE VIDA advierte que la segmentación contempla dos etapas, una donde se hace un pre-procesamiento de información (rangos) y la modelación a través del algoritmo *k-means*. En este orden de ideas, manifiesta la Aseguradora que no se puede desconocer, como lo hace el ente de control, “que la aplicación de una técnica multivariada lo indica la normatividad vigente”.

Por otra parte, frente a la supuesta ausencia de pruebas sobre las técnicas descartadas y la motivación para la metodología que actualmente se encuentra implementada, indica que la Entidad Vigilada contrató a un proveedor experto en la materia para implementar la metodología de segmentación adecuada para el proceso de la aseguradora y que, en todo caso, en la normativa vigente no se indica que se deba utilizar determinado algoritmo para la segmentación, razón por la cual concluye que

¹⁵ Prueba documental No. 7.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

MAPFRE VIDA ha actuado de forma diligente para garantizar la correcta aplicación de un modelo de segmentación apropiado para su labor.

- Factor productos

Manifiesta la Entidad Vigilada que si bien se evidencia una ligera concentración en el producto “Vida Grupo”, éste obedece a que por la naturaleza del mismo, aquél se encuentra asociado a un alto volumen de clientes y transacciones con respecto a otros productos que comercializa la Entidad, lo cual hace parte del modelo de negocio de la Aseguradora.

- Factor canales

Argumenta la Aseguradora que no le asiste razón a esta Superintendencia cuando le atribuye a MAPFRE VIDA responsabilidad porque el noventa y ocho por ciento (98%) de los intermediarios no están sometidos a la regulación SARLAFT. Lo anterior, como quiera que este aspecto debe ser regulado por este ente de control, sin que le corresponda legalmente a ella efectuar gestión alguna de supervisión y control sobre el particular.

No obstante lo anterior, la Entidad Vigilada señala que ha implementado estrategias a fin de garantizar que los intermediarios que se encuentran vinculados con la Aseguradora pasen por un proceso de conocimiento de cliente, validando la información de los mismos y haciendo el proceso de cruce de listas y análisis de transacciones de todos los terceros que son remitidos por los intermediarios.

Por tanto, considera que el hecho de que el 98% de los intermediarios no sean regulados directamente no tiene incidencia en el proceso de segmentación, ya que este es una herramienta para identificar operaciones inusuales que no reemplaza los procesos de conocimiento de cliente, análisis transaccional, criterios de mitigación de riesgo operativo ni validación de los terceros que desarrolla la Aseguradora de forma concomitante al proceso de segmentación.

- Factor jurisdicciones

Frente a la afirmación relativa a que en el reporte de clústeres, simplemente se organiza la información en función de las jurisdicciones, indica que si bien MAPFRE VIDA ha consolidado la información en función de los departamentos donde la Aseguradora tiene presencia, no es menos cierto que dentro del proceso de segmentación se tienen en cuenta todas las variables exigidas por la normatividad vigente, tales como producto y transacciones.

Finalmente, frente al reporte presentado por MAPFRE VIDA, señala que debe tenerse presente que el mismo es tan solo una forma de visualizar la información obtenida una vez se ha corrido el proceso de segmentación, por lo que aquél puede resaltar ciertas variables sobre otras de acuerdo con los aspectos que se quieran ponderar, dado que la normativa no exige ningún estándar para presentar la información.

- Consideraciones transversales a todos los factores

Argumenta la Aseguradora que no es válido afirmar que la segmentación se realiza con una sola variable (modelo univariado) dado que se ejecuta el algoritmo *k-means* con las variables mínimas normativas como lo son las financieras, actividad económica, variables inherentes a cada factor de riesgos y demás información relevante de los terceros. De igual forma, resalta que la etapa uno del proceso de segmentación corresponde a una técnica de organización de datos (pre-procesamiento) antes de correr el modelo *k-means*.

Manifiesta entonces que si bien se entiende que hay aspectos por mejorar sobre la primera etapa, no se puede desconocer que MAPFRE VIDA sí utiliza una técnica multivariada la cual ha sido elegida a criterio experto de riesgos tal como lo indica la normativa.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

En este punto MAPFRE VIDA reitera que la normatividad aplicable para la fecha en que se realizó la visita por parte de la Superintendencia no establecía recomendaciones ni directrices de obligatorio cumplimiento sobre las variables que debían considerarse dentro del proceso de segmentación sino que por el contrario, aquella solo trazaba lineamientos generales, los cuales fueron cumplidos en su integridad por la Aseguradora.

Asegura entonces que esta Superintendencia sólo empezó a recomendar la utilización de algunas variables en la Circular Externa 027 de 2020, la cual a su entendimiento entraría en vigor a partir del 1 de marzo de 2022, por lo que considera que claramente no es la normativa que se encontraba vigente para la fecha de realización del proceso de supervisión.

Por otra parte, en cuanto a que el modelo de segmentación no integra las variables normativas “Naturaleza” y “Características”, indica que contrario a lo que refiere el Pliego de Cargos, éstas sí se encuentran incluidas en el modelo de manera implícita en la variable categórica de productos, canales y jurisdicciones. Adicionalmente, MAPFRE VIDA llama la atención de que la normatividad aplicable para la fecha de la realización de la visita expresa que se debe exponer la “naturaleza” de cada factor de riesgo, el cual se puede considerar como la variable en sí misma y que la norma señala que las variables obligatorias son aquellas inherentes al factor de riesgo, razón por la cual, las variables adicionales quedan a criterio experto.

Teniendo en cuenta lo anterior, concluye la Entidad Vigilada que no es válido considerar que se ha realizado un modelo netamente cuantitativo, dado que se incluye una variable categórica, la cual es el factor productos.

c. Componente segmentación final

- Factor clientes

Indica la Aseguradora que frente a este factor se argumentó en el Pliego de Cargos que se encuentran múltiples actividades económicas en un mismo segmento. No obstante, manifiesta que la conformación de los segmentos también tiene un enfoque diferencial teniendo en consideración el perfil de riesgo de cada cliente. En tal sentido señala que si bien se aceptan las recomendaciones efectuadas por parte del ente regulador sobre la necesidad de actualizar el modelo actual, esto no significa que el modelo implementado por MAPFRE VIDA no hubiere cumplido con la regulación vigente a la fecha de realización de la visita.

En cuanto a la afirmación relativa a que “la inclusión de la variable actividad económica no genera valor” MAPFRE VIDA considera que es un juicio emitido por el funcionario que realizó la inspección, sin perder de vista que además la normativa no indica de qué manera se debe integrar la variable categórica “actividad económica”. Por lo tanto, aunque la Aseguradora reconoce que se debe realizar un proceso de mejora al tratamiento de las variables, asevera que tal supuesto no constituye una omisión del uso de la variable o incumplimiento a las variables mínimas.

Para finalizar concluye que la afirmación efectuada en el Pliego de Cargos, relativa a que la segmentación no es un proceso fiel a los supuestos estadísticos carece de fundamento, ya que si bien todos los procesos son siempre susceptibles de mejorar, no puede pasarse por alto que el proceso de segmentación implementado por MAPFRE VIDA es idóneo, diligente, eficaz y se compadece con lineamientos básicos establecidos por la normatividad que se encontraba vigente para la fecha en que se realizó la visita analizada.

- Factor productos

Respecto a este factor señala que la Superintendencia indicó en el Pliego de Cargos que MAPFRE VIDA no hace la clasificación o separación de los productos, donde se consideran criterios técnicos (coberturas) de ahorro y riesgo, argumento que considera no está llamado a prosperar en la medida

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

en que la norma vigente para la fecha de la inspección no exigía de manera explícita presentar las coberturas que componen cada producto, ya que lo que ésta requería, era la inclusión de variables que permitan considerar la naturaleza del factor de riesgo, para lo cual “se tienen en cuenta las características de las coberturas que están implícitas y son de conocimiento del área de riesgos dado el conocimiento propio de la entidad y del negocio”.

- Factor canales

Menciona la Aseguradora que la conclusión a la que se arriba en el Pliego de Cargos no es congruente con todos los soportes enviados durante el proceso de inspección, los cuales indicó aportar como pruebas documentales con el escrito de descargos, dado que la segmentación de los canales recoge las características propias del factor de riesgo en la variable canal. Señala entonces que en dicha variable se observan de manera implícita las diferencias de los canales, dado que la normativa no indica que se deben exponer de manera explícita las características del factor a analizar.

- Factor Jurisdicciones

Sobre el cuestionamiento de la efectividad del proceso de segmentación para obtener los resultados deseados con respecto a homogeneidad y heterogeneidad de los segmentos, MAPFRE VIDA señala que para mitigar todas las novedades de la segmentación actual, tiene en proceso de parametrización un nuevo modelo de segmentación. No obstante considera que ello no obsta para descalificar el proceso actual ni permite colegir que se está omitiendo el mismo, toda vez que la Aseguradora sí implementó un proceso de segmentación que atendiera los lineamientos trazados por la normatividad vigente para el periodo de inspección.

d. Efectividad de la segmentación de los factores de riesgo

Respecto a la manifestación efectuada por la Superintendencia relativa a que proceso de segmentación de los factores de riesgo no resulta efectivo, en tanto que de la lectura de los informes de auditoría, se advirtieron varias inconsistencias que restan credibilidad al mismo, manifiesta la Aseguradora que dicho reproche no está llamado a prosperar, con fundamento en las siguientes precisiones:

- Informe año 2018

Con respecto a las supuestas “debilidades en el oportuno análisis de señales de alerta e integridad de la calidad de la data, donde se hace énfasis que no hay garantías del poblamiento de la información para el año 2018” refiere que, contrario a lo que se menciona en el Pliego de Cargos, el poblamiento de los datos ha mejorado desde que inició el proyecto de segmentación en curso. Manifiesta que evidencia de ello es el soporte enviado en los anexos al ente regulador donde se observa que los registros con novedades han disminuido paulatinamente.

De igual forma señala que se han generado las señales de alerta a partir del proceso de segmentación, situación que se ha manifestado en múltiples ocasiones al ente regulador a través de la inspección y soportes entregados, concluyendo que el modelo actual permite la generación de señales de alerta para su posterior análisis.

- Informe año 2019

Frente a la novedad del año 2019 donde se indicaba la necesidad de actualizar el modelo de segmentación, se debe mencionar que, en ese mismo año, se incorporó como proyecto estratégico de la Unidad de riesgo SARLAFT, la actualización del modelo de segmentación, el cual afirma ha venido desarrollando e implementando.

Una vez presentados sus argumentos, la Aseguradora refiere las siguientes conclusiones generales:

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- No se evidencia que MAPFRE VIDA hubiese incumplido lo dispuesto en el art. 102 del EOSF como quiera que la Aseguradora ha implementado medidas de control apropiadas y suficientes para que no sea utilizada para los fines que las disposiciones buscan evitar, ya que cuenta actualmente con herramientas para identificar, controlar y monitorear aquellas transacciones inusuales conforme los soportes de los procesos y manuales enviados a lo largo del proceso de inspección.
- Ninguna de las normas que la Superintendencia considera como desconocidas establece obligación alguna de que en el documento técnico de segmentación se plasmen y desarrollen los detalles específicos que el ente de control extraña en el mismo. Señala que lo que sí exige el ordenamiento es que la metodología escogida por la Entidad Vigilada efectivamente funcione de manera tal que se obtenga la homogeneidad y heterogeneidad referidas.
- Frente al incumplimiento de los numerales 4.2.2.3.2, 4.2.2.3.2.1, 4.2.2.3.2.2, 4.2.2.3.2.3 y 4.2.2.3.2.4. señala que para el momento en que se realizó la inspección *Extra Situ* sólo se encontraba en vigor el primer numeral, dado que “los demás numerales hacen parte de la actualización de la norma que entra en vigor en el 2022”, razón por la cual considera que la normativa sobre la cual se está evaluando y juzgando a MAPFRE VIDA no es consecuente.

10.3.2. Consideraciones de la Superintendencia Financiera

Como se refirió en el Pliego de Cargos, la segmentación es fundamental para el SARLAFT en la medida en que aquella le permite a las Entidades Vigiladas gestionar de manera eficiente el riesgo de LAV/FT al que puedan estar expuestas. Lo anterior, teniendo en cuenta que a través de aquella, se logra la separación de elementos que hacen posible la detección de operaciones inusuales y, por ende, la determinación de las que son sospechosas. En esa medida, un correcto diseño, implementación y aplicación de la segmentación conlleva a que MAPFRE VIDA detecte las operaciones inusuales ejecutadas por sus clientes y efectúe los reportes a que haya lugar.

De la revisión del modelo de segmentación implementado por la Aseguradora se evidenciaron inconsistencias originadas por la baja calidad en el poblamiento de la información contenida en su base de datos al encontrarse valores negativos, en blanco o en cero, así como datos no lógicos en las variables cuantitativas tenidas en cuenta para construir los modelos.

Adicionalmente, se detectó la no inclusión de las variables mínimas regulatorias requeridas, así como la falta de homogeneidad de los segmentos en su interior y heterogeneidad entre ellos. Estas falencias tienen un impacto significativo en el Sistema de Administración de Riesgo de LAV/FT implementado por MAPFRE VIDA y por ende en la adecuada gestión del riesgo.

A continuación, este Despacho procederá a abordar los argumentos de defensa propuestos por la Entidad Vigilada respecto a estos hallazgos, en el mismo orden en que fueron presentados, así:

10.3.2.1 En torno a la baja calidad de información que reposa en las bases de datos de MAPFRE VIDA

Frente al hallazgo relativo a la baja calidad de la información que reposa en la base de datos, la Aseguradora señala que cuenta con un repositorio de información y con multiplicidad de controles implementados que garantizan la calidad de la misma.

Al respecto, vale la pena resaltar que con realizar esta afirmación, no se desvirtúan las inconsistencias encontradas en el poblamiento de la información contenida en la base de datos relativas a valores en blanco o en ceros, así como la presencia de datos no lógicos en las variables cuantitativas tenidas en cuenta para construir los modelos y que fueron reportadas por la Entidad Vigilada en el Anexo 1.

Adicionalmente, frente al argumento de que esta Superintendencia haya considerado la información como “mala”, asignando una calificación que no se encuentra dentro de un parámetro legalmente

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

establecido, de la revisión del Pliego de Cargos se puede evidenciar que esta Entidad en ningún momento utilizó dicho adjetivo para referirse a la calidad de la misma. Lo que se indicó fue que en el desarrollo de la visita, la SFC le solicitó a la Entidad Vigilada diligenciar el Anexo 1 para “conocer el nivel de poblamiento y calidad de la información contenida en la base de datos de clientes de la Aseguradora al corte del 31 de marzo de 2020”. En ese orden de ideas, resulta importante aclarar que fue MAPFRE VIDA la que preparó, diligenció y remitió el anexo referido¹⁶ siendo aquella quien directamente reportó la cantidad de campos inconsistentes encontrados en su base de datos respecto de la información de carácter general y financiero, tanto para persona natural como jurídica.

Tenemos entonces que fue sobre el estudio de la información remitida que se indicó que las inconsistencias originadas se derivaban de una *baja calidad de la información*, aseveración que puede hacerse válidamente sin que medie la existencia de una “norma” o “parámetro legal”, ya que como se indicó anteriormente, a dicha conclusión se arribó del análisis de la información remitida en el Anexo 1 por la misma Entidad Vigilada.

Por tanto, tampoco es de recibo la manifestación efectuada por la Aseguradora de que dicha conclusión es sólo producto de apreciaciones subjetivas que desconocen el sistema y el contenido de sus bases de datos, máxime porque como se manifestó anteriormente, esta Superintendencia no revisó las bases de datos de la Aseguradora sino que requirió a MAPFRE VIDA para que mediante el diligenciamiento del Anexo 1, reportara directamente las inconsistencias encontradas en el poblamiento de la información contenida en sus bases de datos, así:

ANEXO 1 - Completo			
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA			
DELEGATURA PARA RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN AL TERRORISMO			
Calidad y Poblamiento de la Base de Datos de Clientes			
Corte al 31 de marzo de 2020			
Información	Persona Natural	Persona Jurídica	Total
1. Clientes activos	14.955	318	15.273
2. Variables por cliente	33	38	71
3. Número de Registros	492.894	12.084	504.978
4. Variables de Carácter General o Básico por Cliente	28	33	61
5. Variables de Carácter Financiero por Cliente	5	5	10
6. Campos Inconsistentes de Carácter General	67.026	4.742	71.768
6.1. Campos de Carácter General – VACIOS	58.310	4.193	62.503
6.2. Campos de Carácter General – CEROS	349	315	664
6.3. Campos de Carácter General – INCOHERENTES	8.367	234	8.601
6.4. Campos de Carácter General – DUPLICADOS	-	-	-
7. Campos Inconsistentes de Carácter Financiero	17.300	333	17.633
7.1. Campos de Carácter Financiero – VACIOS	17.039	328	17.367
7.2. Campos de Carácter Financiero – CEROS	83	2	85
7.3. Campos de Carácter Financiero – INCOHERENTES	178	3	181
8. Número de Clientes Desactualizados	6.682	141	6.823
9. Número de Clientes PEPS	65	-	65

Por otra parte, argumenta que las bases de datos a lo sumo tienen un 20% de inconsistencias, lo cual considera que no puede ser objeto de reproche, pues se “infiere” de la Orden Administrativa emitida por esta Superintendencia (el 26 de octubre de 2020 con radicado 2020258294-000-000), que las mismas están “dentro del límite admisible reconocido por el ente de control”.

La deducción realizada por MAPFRE VIDA no puede ser de recibo por este Despacho, dado que, como se explicó en las consideraciones efectuadas en el numeral **10.1.2** del presente acto administrativo, se reitera que no le es dado a la Aseguradora referirse a la Orden Administrativa impartida para desvirtuar los cargos que le han sido referidos en el Pliego de Cargos con ocasión de los hallazgos encontrados durante la visita de supervisión, por tratarse de dos actuaciones administrativas independientes.

Es pertinente indicar que el auto de formulación de cargos es una providencia de trámite que establece los cimientos sobre los cuales se construye el proceso administrativo sancionatorio y en donde se le

¹⁶ Con radicado 2020082099-006-000.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

indica específicamente a la Entidad Vigilada cuál es la falta que se le endilga a efectos de que pueda ejercer su derecho de defensa.

En ese sentido, el numeral 4, literal g) del artículo 208 del EOSF refiere respecto de la formulación de cargos lo siguiente:

“ g) Formulación de cargos. Si el funcionario competente considera que los hechos investigados constituyen una posible infracción, formulará los cargos correspondientes a los presuntos infractores mediante acto motivado, contra el cual no procede recurso alguno.

El acto de formulación de cargos deberá contener una síntesis de los hechos constitutivos de las posibles infracciones, de las pruebas allegadas hasta ese momento y de las normas que se estiman infringidas.

(...)” (negrilla fuera de texto)

Se tiene entonces que esta Superintendencia indicó de manera clara y detallada en el Pliego de Cargos las razones de hecho y derecho que sustentaron los hallazgos y respecto de las cuales se le solicitó a la Entidad Vigilada que presentara sus explicaciones. En ese orden de ideas, frente a este punto la Aseguradora debía desvirtuar las debilidades que se evidenciaron durante el proceso de supervisión en materia de segmentación de los factores de riesgo, asociadas con la baja calidad de la información, razón por la cual no es posible pretender desnaturalizar dichos hallazgos haciendo inferencias del contenido de una orden impartida por este ente de control en una actuación administrativa que se adelanta con completa independencia y al margen del presente proceso sancionatorio.

No obstante, en gracia de discusión y sólo para efectos ilustrativos, se advierte que en la Orden Administrativa citada por la Aseguradora se le solicitó a aquella que diseñara:

*“un plan de trabajo con estrategias que le permitan a la Entidad Vigilada garantizar la calidad, poblamiento y actualización de los datos contenidos en la base de datos de clientes, de tal manera que se cuente, **como mínimo, con el 80% de poblamiento**, calidad y actualización de los datos, tanto para personas naturales como jurídicas, que serán utilizados como variables para atender las instrucciones contenidas en el numeral 2.5 “SEGMENTACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO” de la presente actuación.”*

Teniendo en cuenta que la Orden Administrativa se emitió para que se suspendieran de inmediato las prácticas ilegales, no autorizadas e inseguras y se adoptaran las correspondientes medidas correctivas y de saneamiento, se le solicitó a MAPFRE VIDA que presentara un plan con una fecha mínima de implementación en la cual, debería tener por lo mínimo el 80% de poblamiento, calidad y actualización de los datos.

La expresión “como mínimo” de manera alguna puede llevar a la Aseguradora a concluir que esta Superintendencia tenga un porcentaje de aceptación de inconsistencias de la información, ya que en el contexto de expedición de la Orden Administrativa lo que ésta significa es que **por lo menos**,¹⁷ a la fecha exigida, debía tener cumplido tal porcentaje para evidenciar que había realizado avances representativos para subsanar las falencias observadas.

¹⁷ De acuerdo con la Rae la expresión *como mínimo* significa:

1. loc. adv. coloq. al, o a lo, menos (ll aunque no sea otra cosa). Ver en <https://dle.rae.es/mínimo>

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

En conclusión el argumento presentado no está llamado a prosperar por tratarse de una inferencia infundada que se deriva de una actuación administrativa que se adelanta a la Entidad Vigilada de manera independiente al presente proceso sancionatorio.

Por otra parte, señala que de la lectura del Pliego de Cargos, es posible deducir que la Superintendencia Financiera fundamenta sus reproches en el Manual de Segmentación del año 2017 por los segmentos N-Error y J-Error. Sin embargo, manifiesta que dichos segmentos, además de ser informativos y permitir identificar cuáles son los registros susceptibles de mejoras, muestran una clara tendencia a disminuir.

Como primera medida, vale la pena resaltar que la Aseguradora hace referencia al Manual SARLAFT del año 2017 cuando el documento remitido a evaluación a esta Superintendencia que se anexó al radicado 2020082099-013-000 en el archivo "Anexos.zip" corresponde al año 2015.

Es importante tener en cuenta que la Entidad Vigilada define, para el factor de riesgo Clientes, dos segmentos, uno para persona naturales (N-Error) y otro para persona jurídica (J-Error) en los cuales son incluidos los clientes cuyos valores de las variables "Ingresos, Egresos, Activo, Pasivo, Patrimonio y Monto de la Prima" tienen falencias en la calidad de la información (se encuentran en cero), razón por la cual MAPFRE VIDA los considera "informativos", dado que al no contemplar las variables mínimas, no se puede realizar análisis transaccional con dichos datos, hecho que permite concluir que respecto a esta información la Aseguradora únicamente realizó validación de la calidad de la información, procediendo a clasificarlos en los referidos segmentos. Es por ello que el reproche que se realiza no sólo se relaciona con la calidad de la información sino también con el hecho de que respecto de esos datos no se realiza ningún análisis hasta no tenerlos completos.

Una vez realizada esta anotación, de la documentación allegada se puede observar que el 78% de las personas naturales presentaban deficiencias en la calidad de la información, así como el 40% de las personas jurídicas, y que, al presentarse al momento del diseño del modelo, dichos clientes no hicieron parte del análisis de segmentación.

Aunado a lo anterior y con información al corte del 31 de marzo de 2020 (ver Anexo 1), se observó que el 17% de los campos referentes a personas naturales presentaban inconsistencias, al igual que el 42% de los campos relacionados con personas jurídicas, situación que permite concluir que las inconsistencias para personas jurídicas se mantienen, pese a la disminución en personas naturales.

Al respecto, MAPFRE VIDA argumenta que si se compara el valor promedio de cuatro mil cuatrocientos sesenta (4460) sobre el total de registros reportados en el Anexo 1, el cual corresponde a quince mil doscientos setenta y tres (15273) se obtiene como resultado un veintinueve por ciento (29%) de inconsistencias, el cual, sería el porcentaje correcto de registros que se ubican para ese periodo en el clúster de J-Error y N-Error, reafirmando la tendencia a la disminución del porcentaje de la base de datos con inconsistencias.

Al respecto, frente al porcentaje de inconsistencias referido por la Entidad Vigilada, se acepta que en efecto es del 29%, tal como se explicó en las consideraciones efectuadas en el presente documento para el Primer Cargo.

No obstante, es importante tener en cuenta que ese 29% de registros inconsistentes no hace parte del análisis real del proceso de segmentación, ya que éste en sí constituye la aplicación de una técnica y, al no poderse realizar un análisis de las variables no es posible definir una normalidad transaccional, máxime cuando la misma entidad indica que la información contenida en dichos segmentos tiene un objetivo puramente informativo, dada la imposibilidad de efectuar un análisis transaccional con dichos datos.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Por lo tanto, que la Aseguradora tenga un 29% de información sin segmentar es significativo, máxime cuando, debido a que no se cuenta con la información necesaria, la segmentación efectuada no es correcta.

En conclusión, frente a este aspecto y una vez analizados los argumentos de defensa presentados por la Entidad Vigilada, no son aceptados dado que no desvirtúan los hallazgos que fueron evidenciados por esta Superintendencia con el análisis la remisión de la información entregada por la Aseguradora en el Anexo 1.

10.3.2.2 No inclusión de variables mínimas obligatorias

La Entidad Vigilada afirma en sus argumentos de defensa que sí tuvo en cuenta, dentro del proceso de segmentación, las variables mínimas exigidas por la norma indicando que, de acuerdo con el numeral 4.2.2.3.2 del Capítulo SARLAFT, contempló las equivalentes a la naturaleza de cada factor de riesgo y las obtenidas a través del proceso de conocimiento del cliente.

A pesar de afirmar que sí cumple con las variables mínimas establecidas en la norma, posteriormente manifiesta que, contrario a lo argumentando por esta Superintendencia, la normatividad “no indica de manera explícita para los factores productos, canales y jurisdicción, **cuáles variables son las que se deben modelar, quedando por lo tanto estos aspectos sujetos a la discrecionalidad de las compañías aseguradoras**”; razón por la cual considera como una flagrante violación al principio de legalidad y tipicidad que se le exija cumplir con unas variables mínimas que a su entender no estaban reguladas por la normatividad vigente a la fecha de la realización del proceso de supervisión.

Posteriormente, vuelve a contradecirse en su argumentación al señalar que en todo caso el modelo de segmentación implementado sí considera las variables mínimas exigidas por la norma, señalando que fueron las siguientes:

- Clientes: actividad económica, volumen o frecuencia de transacciones y monto de ingresos, egresos y patrimonio
- Productos: naturaleza del factor de riesgo
- Canales de distribución: naturaleza del factor de riesgo
- Jurisdicciones: naturaleza del factor de riesgo

Finalmente, termina su defensa retomando nuevamente el argumento relativo a que esta Superintendencia está pidiendo requisitos no exigidos en la norma que se encontraba vigente para la fecha de realización del proceso de supervisión, ya que a su entender, se está pidiendo el cumplimiento de los requisitos que trae la Circular Externa 27 de 2020 en materia de segmentación, indicando que aquella entra en vigor el 1º de marzo de 2022.

En ese orden de ideas, la Aseguradora le recuerda a esta Superintendencia que la norma que le debe aplicar es la siguiente:

“4.2.2.3.2. Segmentación de los factores de riesgo

Las entidades deben segmentar, como mínimo, cada uno de los factores de riesgo de acuerdo con las características particulares de cada uno de ellos asegurando que las variables de análisis definidas garanticen la consecución de las características de homogeneidad al interior de los segmentos y heterogeneidad entre ellos, según la metodología que previamente haya establecido la entidad. Para realizar la segmentación de los factores de riesgo, las entidades deben contemplar como variables, entre otras, la información recolectada durante la aplicación de los procedimientos de conocimiento del cliente y, en general, los procedimientos que hacen parte del presente Capítulo.”

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Frente a los argumentos de defensa presentados, resolveremos en primer lugar, las observaciones de índole jurídica sobre la normatividad aplicable, para posteriormente analizar los aspectos técnicos sobre la inclusión de las variables mínimas que deben ser tenidas en cuenta por la Entidad Vigilada:

10.3.2.2.1 De la normatividad aplicable

La argumentación presentada por la Aseguradora indicando que esta Superintendencia exige unos requisitos de una norma que no se encontraba vigente para la fecha de la visita realizada, llama poderosamente la atención pues evidencia que la Entidad Vigilada no tiene claridad sobre cuáles son las instrucciones que debía atender para que su SARLAFT funcionara de manera efectiva a la fecha en la que se realizó la supervisión, ni las modificaciones que fueron introducidas con la expedición de la Circular Externa 027 de 2020.

Para empezar, vale la pena aclarar que la visita se realizó entre el 18 de mayo y el 9 de septiembre de 2020, y por tanto, esta Superintendencia no referenció en el Pliego de Cargos que la Entidad hubiera incumplido algunas de las modificaciones o adiciones introducidas con la Circular Externa 027 de 2020, toda vez que no se encontraba vigente para la fecha de realización de la visita. La Circular en mención, que fue expedida y entró en vigencia el 2 de septiembre de 2020, estableció un régimen de transición a efectos de que las Entidades Vigiladas ajustaran su SARLAFT a las instrucciones allí impartidas, dentro de los doce meses siguientes a su publicación¹⁸, la cual tuvo lugar el mismo día de su expedición.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Aseguradora tampoco tiene claro la fecha de vigencia de la Circular Externa y alega erradamente que sería el 1º de marzo de 2022.

El desconocimiento de la normatividad por parte de MAPFRE VIDA se sigue haciendo patente cuando sustenta su defensa argumentando una “flagrante violación al principio de legalidad y tipicidad” por parte de esta Superintendencia al exigirle cumplir con unas variables mínimas que a su entender no estaban reguladas por la normatividad vigente a la fecha de la realización del proceso de supervisión, con una evidente confusión entre los artículos aplicables.

Bajo ese erróneo razonamiento, MAPFRE VIDA intenta que el análisis de segmentación se le realice con el nuevo texto del numeral 4.2.2.3.2. que trae la Circular 027 de 2020, “recordándole” a esta Superintendencia que esa era la norma que se encontraba vigente, cuando omitió acreditar el cumplimiento anticipado del régimen de transición allí contenido, con el ajuste de sus disposiciones aprobado por las instancias y con la documentación correspondiente. Así, es improcedente lo que pretende la Entidad Vigilada. Es la nueva normativa la que deja de exigir las variables mínimas, y queda a consideración de la Aseguradora la definición de las que desea analizar siempre que garanticen la consecución de las características de homogeneidad al interior de los segmentos y heterogeneidad entre ellos, según la metodología que previamente haya establecido aquella.

En ese orden de ideas, esta Superintendencia le recuerda a la Entidad Vigilada que para la fecha de los hechos la norma que le resultaba aplicable y sobre la cual se hará todo el análisis, al ser la relacionada en el Pliego de Cargos para validar el cumplimiento de sus obligaciones, corresponde al texto del numeral 4.2.2.3.2. que estaba vigente desde el 3 de octubre de 2014, fecha en la que se reexpidió la Circular Básica Jurídica, y que en materia de segmentación establecía lo siguiente:

“4.2.2.3.2. Segmentación de los factores de riesgo

¹⁸ Con excepción de la instrucción contenida en el subnumeral 4.2.8.6. que entró a regir a partir del 1 de marzo de 2021 y las contenidas en los subnumerales 4.2.4.3.1.3, 4.2.4.3.1.4 y 4.2.4.3.1.5 que rigen a partir del 1 de marzo de 2022.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Las entidades deben segmentar cada uno de los factores de riesgo de acuerdo con las características particulares de cada uno de ellos, garantizando homogeneidad al interior de los segmentos y heterogeneidad entre ellos, según la metodología que previamente haya establecido la entidad.

A través de la segmentación las entidades deben determinar las características usuales de las transacciones que se desarrollan y compararlas con aquellas que realicen los clientes, a efectos de detectar las operaciones inusuales.

Sin perjuicio de cualquier otro criterio que establezca la entidad, deben segmentar atendiendo como mínimo las siguientes variables en cada factor:

4.2.2.3.2.1. Clientes: actividad económica, volumen o frecuencia de sus transacciones y monto de ingresos, egresos y patrimonio.

4.2.2.3.2.2. Productos: naturaleza, características y nicho de mercado o destinatarios.

4.2.2.3.2.3. Canales de distribución: naturaleza y características.

4.2.2.3.2.4. Jurisdicciones: ubicación, características y naturaleza de las transacciones.”

Llama la atención el hecho de que a la fecha de realización de la visita, la Entidad no tuviera claro que la normatividad exigía que la segmentación debía realizarse atendiendo las variables mínimas anteriormente referidas, pese a ser una instrucción dada a las Entidades Vigiladas desde el año 2014, situación que es coherente con los hallazgos evidenciados.

Una vez aclarado que la norma citada por la Superintendencia en el Pliego de Cargos sí era la vigente para la fecha de la visita y que no existe ninguna violación al principio de legalidad ni de tipicidad por parte de este ente de control, se procede a realizar el análisis del cumplimiento de la norma a la luz de las pruebas obtenidas.

10.3.2.2.2 En cuanto a los aspectos técnicos

En el escrito de descargos, la Aseguradora manifestó que las variables mínimas empleadas para cada factor de riesgo fueron las siguientes:

- Clientes: actividad económica, volumen o frecuencia de transacciones y monto de ingresos, egresos y patrimonio.
- Productos: naturaleza del factor de riesgo
- Canales de distribución: naturaleza del factor de riesgo
- Jurisdicciones: naturaleza del factor de riesgo.

Como se puede observar en los factores de riesgo productos, canales y jurisdicciones, la Aseguradora no incluye todas las variables mínimas que exige la norma anteriormente citada como aplicable para la fecha de la visita, pues éstos sólo contienen la variable naturaleza bajo el argumento de que en aquella se encuentran inmersas todas las demás, desconociendo lo establecido en el numeral 4.2.2.3.2. (vigente para la fecha de realización de la visita) refiere que en materia de segmentación de los factores de riesgo las Entidades deben atender como mínimo las siguientes variables para cada uno de ellos, así:

-Clientes: actividad económica, volumen o frecuencia de transacciones y monto de ingresos, egresos y patrimonio.

-Productos: naturaleza, características y nicho de mercado o destinatarios.

-Canales de distribución: naturaleza y características.

-Jurisdicciones: ubicación, características y naturaleza de las transacciones.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Se observa entonces que en el factor de riesgo clientes, la Aseguradora realizó una agrupación inicial por la variable ingresos, pero para los demás factores se continuaba haciendo uso de la información de los ingresos de los clientes, sin hacer un análisis sobre cada uno de los factores de riesgo¹⁹. Por tal razón, al interior de los mismos, no se contemplaron variables que permitieran generar un análisis de agrupamiento basados en las características propias de cada factor.

Es importante resaltar que la información de ingresos de clientes no permite identificar la vulnerabilidad asociada al riesgo LAFT de los canales, los productos ni sobre las jurisdicciones donde éstos son comercializados.

Por otra parte, la Aseguradora manifiesta que el modelo de segmentación que se encontraba utilizando, sí consideraba las “variables mínimas expuestas en la normativa vigente para el momento del citado recorrido y el juicio experto que contemplan las reglas (sic)”.

Al respecto, vale la pena mencionar que en la documentación entregada durante la visita, MAPFRE VIDA menciona que se incluyeron las variables mínimas en la ejecución de los algoritmos de *K-medias*, informando que eran aplicados en cada rango obtenido de manera previa. No obstante, ni en la documentación aportada ni dentro de las pruebas allegadas se observó evidencia de la aplicación de dicho algoritmo. Es decir, MAPFRE VIDA hace referencia a que la administración y ejecución del algoritmo se realiza a través de la herramienta AR, pero no se tiene soporte de dicha ejecución, así como tampoco la Entidad Vigilada tiene conocimiento de los detalles de la aplicación del referido algoritmo²⁰.

Se tiene entonces que la Aseguradora presenta la composición de los segmentos finales indicando que identifica las variables mínimas, pero no hay soporte de que éstas fueron tenidas en cuenta en el análisis, razón por la cual las variables resultan ser netamente descriptivas, pero no se evidencia que dichas variables incidan en la construcción de los clústeres.

Lo anterior se evidencia por ejemplo, en la documentación entregada en el Anexo 8 correspondiente al radicado 2020082099-013 donde se observó en el numeral 4.5 Conformación de *CLÚSTER K-MEDIAS*, que se definen 3 *clúster* o K igual a 3 (es decir número óptimo de clúster que fue considerado por el desarrollador del modelo); sin embargo no existe evidencia de la medida estadística utilizada, ya que sólo indican lo siguiente:

(...) ...es importante aclarar que se implementó dentro de la metodología AR una variación al algoritmo, en donde cada uno de los K (Clúster) resultantes del proceso de la aplicación del histograma de rango de clases o de la selección manual de las mismas, y una vez aplicada la distancia Euclidiana es igual a 3 (centroides)”.

Lo anterior ratifica que inicialmente se toman unos rangos de clases (de forma manual), luego seleccionan 3 grupos en cada rango, denominados centroides (mínimo, medio y máximo), los cuales carecen de medidas de cohesión (distancia intra-clúster) y separación de los clúster (distancia entre clúster), siendo éstos los que determinan si una partición es buena o no. Se reitera que no se encontró evidencia de cómo se realizó el análisis que llevó a la Aseguradora a establecer que la agrupación en 3 grupos era la más adecuada para segmentar los factores de riesgo.

Finalmente, frente al argumento de que la Aseguradora sí cuenta con un modelo de segmentación el cual desarrolló a través de la asesoría de una firma externa y que, en aras de robustecer el proceso se encuentra implementando una nueva segmentación, se reitera que no se está cuestionando que no tenga un modelo sino que éste no se ajusta a lo que exige la norma, ya que no hay evidencia documental que permita establecer que efectivamente el desarrollo de los modelos para cada factor de riesgo se hayan aplicado a través de métodos estadísticos de segmentación, incorporando a su vez, las variables mínimas establecidas en la normativa para cada uno de ellos.

¹⁹ Ver Anexo 1 del radicado 2020082099-020-000.

²⁰ Ver Anexo 8 del radicado 2020082099-013-000.

Adicionalmente, respecto al hecho de que se haya contratado el desarrollo del modelo con un tercero, ello no implica que el Oficial de Cumplimiento no debiese tener el conocimiento mínimo requerido para validar que el modelo ofrecido a la Aseguradora por la firma externa no resultaba ser suficiente para cumplir con los requerimientos exigidos por la norma.

10.3.2.2.3 Falta de homogeneidad al interior de los segmentos y heterogeneidad entre los segmentos:

Frente a este aspecto, la Aseguradora manifiesta que sí hay homogeneidad al interior de los segmentos y que ello se encuentra debidamente implementado desde el proceso de segmentación desarrollado por aquella. También asevera que las posibles falencias que se puedan advertir en el referido proceso no afectan la adecuada gestión del riesgo de la Aseguradora como quiera que cuenta adicionalmente con otros mecanismos para la gestión de riesgo (conocimiento de cliente, seguimiento de señales de alerta y mecanismos de monitoreo transaccional); razón por la cual, considera que el estudio del riesgo LAFT no debe limitarse al análisis del proceso de segmentación, sino que el mismo debe ser valorado de forma integral.

Al respecto, es importante reiterar la importancia que tiene el proceso de segmentación para la adecuada administración del riesgo LAFT al que pueda verse expuesta, dado que aquél logra la separación de elementos que hacen posible la detección de operaciones inusuales y, por ende, la determinación de operaciones sospechosas.

Dada la importancia que tiene el proceso de segmentación en el sistema de administración del riesgo implementado, esta Superintendencia revisó que el mismo se estuviera realizando de acuerdo con los lineamientos exigidos por la normativa, evidenciando una serie de hallazgos que MAPFRE VIDA no puede pretender minimizar o justificar con el argumento de que utiliza otros mecanismos para gestionar el riesgo LAFT; toda vez que el hecho de contar con otros procedimientos, no la eximen de contar con un proceso de segmentación adecuado e idóneo que se encuentre acorde con lo requerido en el capítulo SARLAFT.

Por otra parte, frente al argumento de que esta Superintendencia no indicó en el Pliego de Cargos las razones que sustentan la afirmación relativa a que la Entidad Vigilada no realiza un proceso de segmentación sino una simple clasificación, se resalta que contrario a lo manifestado por la Aseguradora esta fue una conclusión derivada de los hallazgos que fueron referidos en la formulación de cargos, particularmente del hecho de que no hay evidencia de la aplicación del algoritmo empleado, situación que permite concluir que lo realizado es una simple clasificación; dado que ante los requerimientos efectuados la Aseguradora se limitó a responder que éste ya se encontraba parametrizado en la herramienta AR, sin que hubiese podido justificar desde el punto de vista estadístico, cuál fue el soporte que tuvo en cuenta para alcanzar las conclusiones obtenidas para realizar el agrupamiento en cada factor de riesgo.

Particularmente, en el documento de segmentación allegado, se indica que la Entidad Vigilada usó la técnica o algoritmo de clusterización denominado *K-Medias* para los cuatro factores de riesgo, al cual son ingresadas las variables mínimas por factor de riesgo, previo el análisis de rangos realizado en el factor de riesgo cliente (ingresos).

No obstante, y como se referenció anteriormente, no se encontró ningún soporte de la aplicación de dicho algoritmo, más aún cuando la Aseguradora informó que aquél fue modificado respecto de su funcionamiento normal²¹.

Tenemos entonces que MAPFRE VIDA indica que la ejecución del algoritmo se realiza a través de la herramienta AR, por lo que no conoce el detalle de lo que dicha herramienta realiza cuando dice aplicar

²¹ Ver Anexo 1 del radicado 2020082099-020-000.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

el *K-medias*, ya que la información consignada en el "*DOCUMENTO TÉCNICO DE SEGMENTACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO*", allegado como Anexo del radicado 2020082099-013, numeral 4.5 -Conformación de CLÚSTER K-MEDIAS- carece de información básica del resultado de la aplicación de los algoritmos en cada caso, tales como: medidas de Cohesión (Distancia Intra-Clúster), medidas de Separación de los clúster (Distancia entre Clúster), cálculo del número k óptimo de clúster.

Vale la pena resaltar que, aunque existen medidas como la del Método del codo (Elbow Método), medida de silueta (silhouette), el método estadísticas de brechas (gap-stat), entre otras, en el documento no existe nada sobre este tipo de información, métodos que son los que al final determinan si hay una partición favorable o no.

Prueba de que no había sido aplicado el *K-medias* se encuentra en que para los factores de riesgo productos, canales y jurisdicciones, no se generaron rangos (contrario a lo indicado por la Entidad Vigilada) y los segmentos finales son exactamente los mismos factores de riesgo considerados de manera individual; es decir, cada producto es un segmento, cada canal es un segmento y cada departamento es un segmento, hecho que indica que no se realizó realmente un análisis multivariado²².

De igual forma, respecto del factor de riesgo clientes no se observa soporte de la ejecución del *K-Medias*, a tal punto que siempre se generan 3 "clúster" a partir de la definición no objetiva de los centroides.

Por lo anterior, al no proveer la Aseguradora evidencia de la existencia de un proceso que valide la aplicación del algoritmo K-medias se concluye que lo realizado se queda en una simple clasificación.

A continuación, esta Superintendencia se referirá a los argumentos específicos presentados por la Aseguradora para indicar que sí efectúa un correcto proceso de segmentación, en el mismo orden en que ellos fueron presentados.

a) Componente rangos

- Factor clientes:

Respecto a este punto la Aseguradora 1) Reconoce la necesidad de hacer mejoras en el uso de medidas de tendencia mensual en la medida en que hay valores extremos que inciden en la distribución de los datos, pero considera que este aspecto no es suficiente para concluir que la Entidad no realiza un verdadero proceso de segmentación. 2) Reitera que la técnica del *K-means* le permite, frente a todos los factores, identificar elementos homogéneos en función de métricas establecidas, concluyendo que sí realiza un verdadero proceso de segmentación. 3) Refiere que su segmentación contempla dos etapas donde se pre-procesa la información y la modelación del algoritmo *k-means*, razón por la que argumenta no se puede desconocer la aplicación de una técnica multivariada.

En relación con la argumentación presentada, la Superintendencia reitera que aunque la Entidad Vigilada refiere que utilizó la técnica del *K-means*, no logró demostrar que efectivamente aplicó dicha técnica, razón por la cual, se afirma que es una simple clasificación. Esta situación se evidencia en el hecho de que no hay prueba de la homogeneidad (Distancia Intra-Clúster) y heterogeneidad (Distancia entre clúster) que exige la normativa, ni de la selección del número de clústeres adecuado²³.

Adicionalmente, se observa que la ejecución de rangos por ingresos de clientes, se repiten en cada factor como variable concluyente en los factores canales, productos y jurisdicciones, lo cual no permite determinar los grupos o clústeres en cada uno de ellos mediante las características propias de éstos;

²² Ibidem.

²³ Ibidem.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

razón por la cual, se establece que la Entidad Vigilada no cuenta con una segmentación de factores sino con una clasificación de las unidades de análisis en cada uno de ellos.

Respecto a la falta de pruebas sobre las técnicas descartadas y la motivación para la metodología implementada, indica la Aseguradora que confió *en el criterio experto del proveedor* y que el argumento expuesto en el documento técnico es la explicación que ha sido dada por el mismo, refiriendo finalmente que la norma no indica que se deba utilizar determinado algoritmo para la segmentación.

En cuanto a este argumento se señala que en efecto la norma que se encontraba vigente a la fecha de la visita no refería qué algoritmo debía usarse específicamente, pero sí establecía las variables mínimas que debían tenerse en cuenta para cada factor, para lo cual, la Aseguradora debía realizar una adecuada selección del algoritmo que más se acoplara al tipo de variables y a los objetivos del análisis a realizar.

Por ejemplo, respecto de las variables mínimas para el factor de riesgo clientes, no se incluyó la variable cualitativa -Actividad Económica-, aduciendo que los resultados al incluirla “son malos”, incluso teniendo en cuenta otros algoritmos, aspecto del cual no hay soporte.

- Factor productos:

Frente a este aspecto MAPFRE VIDA señala que la normativa expone que para los factores de riesgo se requieren aquellas variables que permitan considerar la naturaleza de los mismos, sin detallar cuáles parámetros deben utilizarse para tal finalidad, por lo que la forma de incluir la variable “productos” en el modelo queda a la interpretación del juicio experto que implemente el sistema dada la generalidad del concepto “naturaleza”.

Agrega la Entidad Vigilada que las características de los productos se encuentran implícitas en la descripción de cada uno de ellos, dando cumplimiento a la normativa vigente. Por tanto concluye que no es procedente que la Superintendencia manifieste que dentro del proceso de segmentación no se están considerando las variables normativas, refiriendo el incumplimiento de variables que no se encuentran consagradas legalmente.

Respecto a la argumentación presentada por MAPFRE VIDA vale la pena resaltar que la misma entidad afirma que la forma de incluir la variable naturaleza en el factor de riesgo productos es “a juicio de experto”, es decir, no está claramente definido para el análisis de los datos, afirmación que ratifica que no fue aplicado el algoritmo de segmentación, sino que las variables fueron tomadas de dicha forma.

Adicionalmente se aduce que las características de los productos están implícitas en la descripción de cada uno de ellos, pero no son identificadas con el fin de generar criterios de segmentación. Por lo tanto, no hay una descripción clara que caracterice o describa la variable naturaleza, utilizándose sin ninguna definición ni descripción que le resulte propia de la naturaleza del factor producto.

Así mismo, las variables cuantitativas que según el documento fueron incluidas en el análisis de productos, son presentadas de manera descriptiva a cada segmento natural definido (cada producto), sin observarse evidencia de la aplicación de una técnica multivariada (*K-Means*) que incluya estas variables mencionadas.

En ese sentido, documentalmente se informa el uso del valor de primas y el valor de siniestros por ramo, aspectos que pueden indicar que las variables de características y naturaleza de alguna u otra forma fueron contempladas; sin embargo, no se evidenció el uso de las variables a través de la técnica mencionada (k-medias)²⁴.

²⁴ Ver Anexo 8 del radicado 2020082099-013-000.

- Factor canales:

Indica la Aseguradora que “el componente de rangos hace parte de una etapa de todo el proceso de segmentación y en este aparte, se pretende organizar la información al punto que podría considerarse como una etapa de pre-procesamiento para aplicar el algoritmo de *k-means*. En virtud de lo anterior señala que no es consecuente que este ente de control sostenga que el proceso de segmentación implementado es un proceso “univariado”, puesto que en el proceso se consideran múltiples variables donde se encuentra la variable del factor canal, la cual expone la naturaleza del factor de riesgo, volumen transaccional de cara a movimientos de prima y siniestros.

Frente a estas afirmación se indica que respecto de los factores de riesgo productos, canales y jurisdicciones no se hicieron rangos, tal como se afirma en el documento técnico, sino que se tomaron los factores de manera individual como clústeres iniciales.

La consideración de múltiples variables sólo se menciona en el documento técnico de segmentación, cuando se hace alusión a la aplicación del *K-Medias*. Sin embargo, al observar los segmentos resultantes, se encuentra que cada segmento final hace alusión a cada canal identificado, respecto de los cuales se realiza una descripción en torno a las variables mínimas enunciadas, pero no se evidencia la aplicación de una técnica multivariada o algoritmo de clusterización o segmentación²⁵.

Finalmente, frente a la conclusión de la Entidad Vigilada relativa a que si bien es posible evidenciar cierta concentración en algunos canales, esto encuentra su origen en el modelo de negocio de la Aseguradora, tenemos que la concentración en un solo segmento indica que no se hizo un estudio que identifique características de segmentación claras y dirigidas a la prevención del LAFT, de tal forma que el resultado del análisis no aporta valor agregado a la identificación de los grupos resultantes, toda vez que los grupos quedaron conformados por los mismos elementos iniciales²⁶.

- Factor jurisdicciones:

Manifiesta la Aseguradora que en el Pliego de Cargos se afirmó que a través de este factor tan sólo se hace una distribución por departamento, frente a lo cual reitera que el proceso de segmentación está compuesto por varias etapas, siendo la primera de ellas en donde se organiza la información en función de unos rangos y posterior modelación a través del algoritmo *k-means*. Agrega que no hay incumplimiento sobre las variables mínimas normativas dado que se consideran las variables bajo la premisa de “Naturaleza” del factor de riesgos y las demás asociadas que permiten establecer la transaccionalidad de los terceros.

Respecto a este argumento se tiene que de acuerdo con el documento técnico de segmentación, para el factor jurisdicciones no se calcularon rangos, definiendo los departamentos de forma individual como clústeres iniciales.

Ahora bien, documentalmente se enunció la aplicación del algoritmo de *k-medias* contemplando variables transaccionales, sin embargo como se ha venido reiterando a lo largo de las consideraciones de este cargo, no se observó evidencia de su aplicación. Prueba de ello es que al solicitar la caracterización de los clúster resultantes, se ilustra la descriptiva de cada variable de manera individual sin que se evidencie la aplicación de la técnica multivariada enunciada. Esto adicional a que se indica que el algoritmo se modificó respecto de su funcionamiento normal, generando forzosamente 3 clúster, aspecto que solo fue evidenciado cuando la Entidad indicó los valores de los centroides calculados manualmente, no por el algoritmo mencionado.

En cuanto a que la concentración del 53% en el Distrito Capital se debe a que el mayor volumen de terceros/negocios que tiene Aseguradora se encuentran relacionados a la ciudad de Bogotá, tenemos

²⁵ Ibidem

²⁶ Ver Anexo 1 radicado 2020082099-020-000.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

que la concentración en un solo segmento indica que no se hizo un análisis que identifique características de segmentación claras y dirigidas a la prevención del LAFT, de tal forma que el resultado del análisis no aporta valor agregado a la identificación de los grupos resultantes, toda vez que los grupos quedaron conformados por los mismos elementos iniciales.

-Consideraciones transversales a todos los factores

En este punto la Aseguradora refiere que esta Superintendencia yerra al fundamentar algunas de las conclusiones a las que llega en el Pliego de Cargos, con base en la comparación de la distribución y composición de los rangos entre el Anexo 2 entregado en el reporte 2020082099-020 del 30 de julio de 2020 con el “documento técnico de segmentación de los factores de riesgo” sin indicar específicamente a cuál de ellas se refiere y las razones que fundamentan su afirmación, razón por la cual, no le es posible a la SFC pronunciarse sobre aquellas.

Por otra parte menciona que, si bien es cierto que no hay un registro de logs de la actualización de los rangos, también lo es que en ningún aparte de la normativa vigente para la fecha de la realización de la inspección se establece la necesidad de llevar un registro histórico de las ejecuciones del modelo, ni que exija que el modelo de segmentación deba llevarse a través de una aplicación, por lo que si se llevara a cabo el proceso a través de scripts (código o lenguaje de programación específico) tampoco se contaría con registros de logs o actualizaciones del mismo, concluyendo que aunque este aspecto sea un factor de mejora, no puede tenerse como incumplimiento de la norma.

Al respecto, tenemos que si bien es cierto que la normatividad referente al SARLAFT no establece la necesidad de llevar un registro histórico de ejecuciones del modelo, también es cierto que la norma que se encontraba vigente para la fecha de realización de la visita contemplaba unos aspectos mínimos que debían ser incluidos, los cuales implicaban el desarrollo de análisis multivariados que contemplaran las variables mínimas desde su inicio, aspectos que implícitamente requerían de un soporte tecnológico. Frente a este aspecto, lo que se evidenció durante el proceso de supervisión es que la herramienta tecnológica AR no le permite a MAPFRE VIDA conocer cuál es el detalle de la metodología aplicada (k-medias), hecho que no pudo evidenciarse con ninguna de las pruebas allegadas. De hecho, el log es una manera de corroborar que el modelo se desarrolló a través de la técnica mencionada, así como el registro histórico de las ejecuciones del modelo.

b) Componente Clúster

- Factor clientes

Frente a este aspecto MAPFRE VIDA advierte que la segmentación contempla dos etapas, una donde se hace un pre-procesamiento de información (rangos) y la modelación a través del algoritmo *k-means*. En este orden de ideas, manifiesta la Aseguradora que no se puede desconocer, la aplicación de una técnica multivariada como lo indica la normatividad vigente.

En este punto se reiteran los argumentos anteriormente presentados relativos a que la Entidad Vigilada afirma que aplica la metodología del K-medias, pero no aportó ninguna prueba tendiente a demostrar que en efecto se aplicó la técnica multivariada del *K-means* con la inclusión de las variables mínimas requeridas, donde se evidencie homogeneidad al interior de los segmentos y heterogeneidad entre ellos, así como la información sobre las pruebas de selección de variables, y pruebas realizadas para establecer el número de clústeres adecuados, entre otros aspectos.

Por otra parte, frente a la ausencia de pruebas sobre las técnicas descartadas y la motivación para la metodología implementada, MAPFRE VIDA indica que contrató a un proveedor experto en la materia para implementar la metodología de segmentación adecuada y que en todo caso la normativa vigente no indicaba que se debiera utilizar determinado algoritmo para la segmentación.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

En cuanto a este aspecto, tenemos que independientemente de que se haya contratado a un experto para la implementación de la metodología de segmentación, la Aseguradora debía tener la información que soportara la selección del algoritmo, de acuerdo con el análisis que debió haberse realizado.

Adicionalmente, independientemente de que la implementación se haya contratado con un tercero, la Entidad está en la obligación de conocer la metodología que fue ofrecida por aquél, cuestionar al proveedor sobre el producto entregado y sobre las pruebas realizadas.

Finalmente, frente al argumento de que la normativa vigente no indicaba que se debiera utilizar determinado algoritmo para la segmentación, se reiteran las reflexiones efectuadas sobre ese aspecto en el punto anterior -Consideraciones transversales a todos los factores-.

- Factor productos

Manifiesta la Entidad Vigilada que si bien se evidencia una ligera concentración en el producto “Vida Grupo”, esto obedece a que por la naturaleza del mismo, éste se encuentra asociado a un alto volumen de clientes y transacciones con respecto a otros productos que comercializa la entidad, lo cual hace parte del modelo de negocio de la Aseguradora.

Como se ha venido reiterando anteriormente la concentración en un solo segmento evidencia que la Entidad Vigilada no realizó un análisis que identifique características de segmentación claras dirigidas a prevenir el riesgo LAFT, razón por la cual, el resultado del análisis no aporta valor agregado a la identificación de los grupos resultantes, en la medida en que estos quedaron conformados por los mismos elementos iniciales.

- Factor canales

Advierte la Aseguradora que no le asiste razón a esta Superintendencia cuando le atribuye a MAPFRE VIDA responsabilidad porque el noventa y ocho por ciento (98%) de los intermediarios no están sometidos a la regulación SARLAFT. Lo anterior, como quiera que este aspecto debe ser regulado por este ente de control, sin que le corresponda legalmente a ella efectuar gestión alguna de supervisión y control sobre el particular.

Adicionalmente, considera que el hecho de que el 98% de los intermediarios no sean regulados directamente no tiene incidencia en el proceso de segmentación, ya que este es una herramienta para identificar operaciones inusuales que no reemplaza los procesos de conocimiento de cliente, análisis transaccional, criterios de mitigación de riesgo operativo ni validación de los terceros que desarrolla la Aseguradora de forma concomitante al proceso de segmentación.

Frente a este argumento de defensa es necesario aclarar que el hallazgo no se refiere al hecho de que la Entidad cuente con un 61% de agentes independientes y 37% de agencias colocadoras y que éstos no estén regulados por la normativa SARLAFT, pues tal hecho está fuera de su alcance, sino que, a pesar de ser uno de los principales canales a través de los cuales la Entidad Vigilada comercializa sus productos, éstos no fueron contemplados en el análisis de segmentación presentado²⁷.

Por lo tanto, no es de recibo el argumento de que su no inclusión no impacta en la segmentación pues a su entender esta herramienta no reemplaza otros procesos que adelanta de manera paralela con el proceso de segmentación como el de conocimiento del cliente, en la medida en que no resulta suficiente que se afirme que se apliquen otros procesos como el de conocimiento del cliente, sino que, al tratarse de un canal, éstos debieron incluirse en el análisis de segmentación y en el monitoreo transaccional que de éste se deriva.

²⁷ Ver Anexo 8 del radicado 2020082099-013-000.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Por lo tanto, afirmar que cuenta con otros procesos de apoyo, no exime a la Aseguradora de tener implementado un proceso de segmentación en los términos exigidos por la normativa.

- Factor jurisdicciones

Frente a la afirmación relativa a que en el reporte de clústeres, simplemente se organiza la información en función de las jurisdicciones, MAPFRE VIDA indica que si bien ha consolidado la información en función de los departamentos donde la Aseguradora tiene presencia, no es menos cierto que dentro del proceso de segmentación se tienen en cuenta todas las variables exigidas por la normatividad vigente, tales como producto y transacciones.

Al respecto, esta Superintendencia continúa reiterando que la Entidad Vigilada no logró demostrar la aplicación de *K-medias* con las variables indicadas en el documento técnico de segmentación. Por tanto, no hay lugar a afirmar el uso de las variables mínimas en este factor, ni la descripción de los clústeres finales en función de las variables ubicación, características y naturaleza de las transacciones, pues de hecho la misma Aseguradora referencia que sólo incluye las variables producto y transacciones.

En cuanto al reporte presentado por MAPFRE VIDA, señala que debe tenerse presente que el mismo es tan solo una forma de visualizar la información obtenida una vez se ha corrido el proceso de segmentación, por lo que el mismo puede resaltar ciertas variables sobre otras de acuerdo con los aspectos que se quieran ponderar, dado que la normativa no exige ningún estándar para presentar la información.

En relación con este argumento, si bien el informe entregado por la Aseguradora puede ser una forma de visualizar la información, debe tenerse en cuenta que lo que requerido por esta Superintendencia fue la **caracterización de los segmentos finales y que lo entregado por MAPFRE VIDA fue el mismo archivo** para productos, canales y jurisdicciones, indicando en cada clúster la composición de clientes y no las de cada factor de riesgo.

Adicionalmente se les solicitó indicar la forma en que las variables mínimas requeridas incidían en la definición de los grupos; no obstante lo que la Aseguradora suministró fue un archivo con la misma información compuesta por las variables que describen la información de clientes, pero no las requeridas para este factor de riesgo.

- Consideraciones transversales a todos los factores

Argumenta la Aseguradora que no es válido afirmar que la segmentación se realiza con una sola variable (modelo univariado) dado que se ejecuta el algoritmo *k-means* con las variables mínimas normativas como lo son variables financieras, actividad económica, variables inherentes a cada factor de riesgos y demás información relevante de los terceros. De igual forma, resalta que la etapa uno del proceso de segmentación corresponde a una técnica de organización de datos (pre-procesamiento) antes de correr el modelo k-means.

Frente a este argumento se reitera la argumentación que se ha venido realizando para este cargo relativa a que pese a que la Entidad Vigilada enuncia que aplica un *K-medias* en cada rango, haciendo uso de las variables mínimas, no hay ninguna constancia de la aplicación del algoritmo. Adicionalmente, frente a las variables mínimas, no se evidenció la inclusión de las mismas como lo exige la normativa, ya que la entidad en cada caso mostró únicamente información descriptiva por cada variable en cuestión, pero no esa información en función de cada variable.

Por otra parte, frente a la manifestación de que la normatividad aplicable para la fecha de la visita no establecía recomendaciones ni directrices de obligatorio cumplimiento sobre las variables que debían considerarse dentro del proceso de segmentación sino que por el contrario, aquella solo trazaba lineamientos generales, los cuales fueron cumplidos en su integridad por la Aseguradora, esta

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Superintendencia reitera las consideraciones efectuadas sobre la normatividad aplicable, hechas en el numeral 10.3.2.2.1 del presente documento.

Respecto a que el modelo de segmentación no integra las variables normativas “Naturaleza” y “Características”, indica la Aseguradora que contrario a lo que refiere el Pliego de Cargos, las variables sí se encuentran incluidas en el modelo *de manera implícita* en la variable categórica de productos, canales y jurisdicciones, resaltando que la normatividad aplicable para la fecha de la realización de la visita expresaba que se debe exponer la “naturaleza” de cada factor de riesgo, el cual se puede considerar como la variable en sí misma y que la normativa señala que las variables obligatorias son aquellas inherentes al factor de riesgos, razón por la cual las variables adicionales quedan a criterio experto.

En cuanto a este aspecto se reitera que no hay evidencia del desarrollo y aplicación de una clusterización o modelo de clustering para cada factor, en el que se pueda identificar la utilización de al menos las variables mínimas. Es por eso por lo que no es de recibo pretender desvirtuar el hallazgo con el sólo hecho de efectuar la manifestación de que las variables se encuentran incluidas en el modelo, cuando los factores debían establecer la naturaleza de cada uno de ellos y mostrar que les fue aplicado el modelo.

Finalmente, la Entidad Vigilada concluye que no es válido considerar que se ha realizado un modelo netamente cuantitativo, dado que se incluye una variable categórica, la cual es el factor productos.

Frente a esta afirmación no es claro cuál es el argumento que presenta la Aseguradora, dado que indica estar haciendo consideraciones transversales a todos los factores, pero señala específicamente la inclusión de la variable factor productos, sin indicar a que se refiere con este aspecto particularmente.

c. Componente segmentación final

- Factor clientes

Indica la Aseguradora que frente a este factor se argumentó en el Pliego de Cargos que se encuentran múltiples actividades económicas en un mismo segmento. No obstante, manifiesta que la conformación de los segmentos también tiene un enfoque diferencial teniendo en consideración el perfil de riesgo de cada cliente, lo que no significa que el modelo implementado por MAPFRE VIDA no hubiere cumplido con la regulación vigente a la fecha de realización de la visita.

Al respecto, vale la pena resaltar que MAPFRE VIDA manifiesta utilizar la variable actividad económica, pero no se garantiza el principio de homogeneidad al interior de los segmentos vista desde esta variable, ya que dentro de la información suministrada en función de aquella, se evidenció que las actividades económicas se replican o tienen presencia en cada uno de los grupos finales, lo que evidencia que no existe una heterogeneidad entre ellos.

En cuanto a la afirmación relativa a que “la inclusión de la variable actividad económica no genera valor” MAPFRE VIDA considera que este es un juicio emitido por el profesional que realiza la inspección y que además la normativa no indica de qué manera se debe integrar la variable categórica “actividad económica”.

Al respecto, si bien es cierto que la norma no indica la manera en que se debe integrar la variable actividad económica al análisis, lo que sí exige aquella es que exista homogeneidad respecto de esta variable, situación que no se presenta en este caso dado que, en cada segmento final encontrado, se identifican las mismas actividades económicas sin tendencia alguna. En esa medida la variable no genera valor al no aportar de manera positiva al modelo, toda vez que no permite diferenciar los elementos asignados a cada grupo, vistos desde esta variable.

- Factor productos

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

En lo atinente a este factor señala que en el Pliego de Cargos se indicó que MAPFRE VIDA no hace la clasificación o separación de los productos, donde se consideran criterios técnicos (coberturas) de ahorro y riesgo, argumento que la norma vigente para la fecha de la inspección no exigía de manera explícita presentar las coberturas que componen cada producto.

Frente a este aspecto, es importante resaltar que en Pliego de Cargos no se le indicó a la Entidad Vigilada que debían incluir estas variables, ya que lo que se señaló fue que no se evidenció la inclusión de las variables mínimas requeridas de naturaleza, características de los productos y nicho de mercado o destinatarios; y específicamente respecto de la naturaleza, se mencionaron los productos de ahorro y riesgo a modo de ejemplo para evidenciar la forma como podrían caracterizar los productos o ramos, a efectos de que se viera reflejada la variedad de los seguros comercializados por la Aseguradora.

- Factor canales

Frente a este aspecto la Aseguradora no señala concretamente cuál de los hallazgos referidos en el Pliego de Cargos considera que no es coherente con las pruebas recaudadas, ni tampoco indica de manera específica con cuál de ellas pretende desvirtuarlo, sino que se limita a indicar que en dicha variable se observan de manera implícita las diferencias de los canales, dado que a su entender la normativa no indica que se deben exponer de manera explícita las características del factor a analizar; razón por la cual no le es posible a esta Superintendencia pronunciarse sobre algún punto en particular.

- Factor Jurisdicciones

Sobre el cuestionamiento de la efectividad del proceso de segmentación para obtener los resultados deseados con respecto a homogeneidad y heterogeneidad de los segmentos, MAPFRE VIDA señala que, para mitigar todas las novedades de la segmentación actual, se tiene en proceso de parametrización un nuevo modelo de segmentación. No obstante, considera que ello no descalifica el proceso actual ni permite colegir que se está omitiendo el mismo; ya que por el contrario la Aseguradora ha implementado un proceso de segmentación que atiende los lineamientos trazados por la normatividad vigente para el periodo de inspección.

Frente a este factor MAPFRE VIDA no presenta ningún argumento de defensa en particular frente a los hallazgos evidenciados en el pliego de cargos y respecto del cual pueda pronunciarse específicamente, ya que lo que manifiesta es que frente al cuestionamiento de la efectividad del proceso de segmentación y a efectos de obtener los resultados deseados en cuanto a la homogeneidad y heterogeneidad de los segmentos tiene en proceso de parametrización un nuevo modelo de segmentación. Dicha afirmación no tiene *per se* vocación de desvirtuar ninguno de los hallazgos evidenciados durante la visita pues como ya se indicó en el numeral 10.1.2 del presente documento, el hecho de que MAPFRE VIDA hubiera tomado medidas correctivas y de saneamiento para subsanar los hallazgos evidenciados, ello no desvirtúa el incumplimiento de las normas referidas en el pliego de cargos.

d. Efectividad de la segmentación de los factores de riesgo

Manifiesta la Aseguradora que no es de recibo el argumento de que las inconsistencias advertidas en los Informes de Auditoría de los años 2018 y 2019 evidencien que el proceso de segmentación no resulta efectivo ya que en el informe del año 2018 se indicó que el poblamiento de los datos ha mejorado desde que inició el proyecto de segmentación en curso y que respecto del informe del año 2019 donde se indicó la necesidad de actualizar el modelo de segmentación debe tener en cuenta que en ese mismo año, se incorporó como proyecto estratégico de la Unidad de riesgo SARLAFT, la actualización del modelo de segmentación.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Como primera medida la Aseguradora debe tener presente que la conclusión de que el proceso de segmentación no resulta efectivo, no deriva únicamente de las conclusiones extraídas de los informes de la Auditoría de los años 2018 y 2019²⁸ sino de todos los hallazgos que se relacionaron en el pliego de cargos y respecto de los cuales la Aseguradora no logró desvirtuar las debilidades asociadas a la baja calidad de la información, la no inclusión de las variables mínimas regulatorias requeridas y la falta de homogeneidad de los segmentos en su interior y heterogeneidad entre ellos.

Lo que se pretendía reforzar en el pliego de cargos es que la Auditoría en su proceso de revisión del SARLAFT de la Aseguradora para el año 2018, específicamente respecto al procedimiento y metodología de segmentación, evidenció debilidades en el oportuno análisis de las señales de alerta y de integridad en los datos que no le permitían garantizar la integridad en el poblamiento de la información, base para el análisis de segmentación.

Del mismo modo, en el informe del año 2019 se destacó que antes de la emisión del informe, el área responsable elaboró un Plan de Acción para dar respuesta a los hallazgos observados, realizando un diagnóstico sobre la funcionalidad del modelo actual de segmentación de factores de riesgo SARLAFT, encontrando la necesidad de rediseñar la metodología para lo cual se incluyó dentro de los proyectos estratégicos de la Aseguradora, la actualización del referido modelo, indicando que estaría listo para septiembre de 2020.

De este último informe también se resaltó que la Autoría indicara en el numeral 4.1 denominado -Efectividad del Proceso de Segmentación- que durante el año 2019 el aplicativo AR tuvo que ser reinstalado en los equipos de la Dirección de Riesgo y que en dicho proceso se presentaron inconvenientes o fallas en la parametrización, razón por la cual hubo intermitencias y solo se generaron las señales de alerta para los cortes de enero, febrero, marzo y abril de 2019, las cuales no fueron analizadas ni atendidas, aunado al hecho de que también se evidenciaron señales sin gestionar desde el año 2017, hechos que permiten cuestionar la forma en la que se gestiona el proceso de segmentación en la Aseguradora.

En conclusión, tenemos que MAPFRE VIDA no desvirtuó los cargos referidos en el Pliego de Cargos relacionados con la baja calidad de la información, la no inclusión de las variables mínimas regulatorias requeridas y la falta de homogeneidad de los segmentos en su interior y heterogeneidad entre ellos, situación que evidencia que la metodología de segmentación con la que contaba la Aseguradora para la fecha de realización de la visita no se ajustaba a los lineamientos exigidos en los numerales 4.2.2.3.2., 4.2.2.3.2.1., 4.2.2.3.2.2., 4.2.2.3.2.3., y 4.2.2.3.2.4. del Capítulo SARLAFT.

10.4 Tercer Cargo: Metodologías para identificar, medir, controlar y monitorear el riesgo LAFT

La Superintendencia Financiera de Colombia, mediante el numeral 3.1.2 del requerimiento inicial de información con radicado 2020082099-001 del 18 de mayo de 2020, le solicitó a la Entidad Vigilada describir la forma cómo fue aplicada la metodología de identificación de riesgos contenida en el Manual de Políticas y Procedimientos del SARLAFT para identificar los productos, servicios o actividades vulnerables al riesgo LAFT.

De la revisión de la documentación remitida por la Entidad con el radicado 2020082099-006 del 3 de junio de 2020 y de la forma en la que la Aseguradora aborda cada una de las etapas para administrar el riesgo LAFT se encontraron debilidades frente a la identificación del Riesgo LAFT y sus riesgos asociados respecto de cada uno de los factores de riesgo segmentados, así como en la forma en que se miden, controlan y monitorean sus riesgos, hallazgos que se describen en detalle en las páginas 40 y siguientes del Pliego de Cargos.

²⁸ Anexos 11 y 12 del derivado 006 del 3 de junio de 2020.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Frente a dichos hallazgos, la Aseguradora presentó sus argumentos de defensa, en los siguientes términos:

10.4.1 Frente a la Etapa de Identificación

Los hallazgos evidenciados por la SFC frente a esta etapa se refieren a dos aspectos: **1)** que la metodología aplicada por la Aseguradora para identificar los productos, servicios o actividades vulnerables al LAFT no concuerda con la metodología y procedimiento que se incluye en el Manual SARLAFT y **2)** Que lo reportado como metodología de identificación de riesgos no refleja una metodología como tal pues no refiere el conjunto de métodos lógicos y sistemáticos, prácticas y reglas utilizadas por la Unidad de Prevención del riesgo LAFT, para identificar, basados en información (interna y externa) y análisis, a través de una técnica previamente definida, el qué, cómo, cuándo y cuáles eventos de lavado de activos y financiación del terrorismo a los que está expuesta la Aseguradora, dadas las particularidades de sus productos, los clientes que los adquieren, las jurisdicciones en donde se encuentran, los canales a través de cuales fueron adquiridos, sus causas y posibles consecuencias.

Ante el primer punto, la Aseguradora señala que las discrepancias existentes entre la operatividad del proceso de identificación de riesgos y lo descrito en su Manual SARLAFT se presenta porque el Capítulo SARLAFT no exige que todas y cada una de las etapas y procedimientos relacionados con la implementación y ejecución de las metodologías de segmentación de riesgo deban encontrarse plenamente desarrolladas en el Manual SARLAFT; sino que de acuerdo con lo dispuesto en los numerales 4.1.1.3., 4.1.1.2. y 4.1.1.4. de la normatividad vigente para la época de la visita, lo que se indica es que el Manual SARLAFT debe contener como mínimo, los lineamientos básicos para el desarrollo de la metodología de segmentación de riesgos y las metodologías para la identificación de riesgos de LAFT y asociados.

Adicionalmente refiere que el ordenamiento aplicable de ninguna manera proscribe o veta el que algunos procedimientos se encuentren regulados en documentos diferentes al indicado manual, sin que esto signifique que las personas encargadas del monitoreo e identificación de los riesgos las desconozcan o que exista una aplicación descuidada o una incompleta implementación o ejecución del procedimiento en comento.

Así mismo indica que si bien, por las razones anotadas, los procesos de identificación de riesgos no se encuentran plenamente identificados en el Manual SARLAFT, lo cierto es que tales procedimientos, conforme lo reconoce la Superintendencia, son plenamente ejecutados por MAPFRE VIDA, sin que sobre tal aspecto se hubiese efectuado reproche alguno por parte del ente de control.

Teniendo en cuenta lo anterior, MAPFRE VIDA concluye que el hecho de no incluir en el Manual SARLAFT un procedimiento pormenorizado de identificación de riesgos, no quiere decir que carezca de una metodología eficiente e idónea, o que, por dichas razones, la eficacia del modelo se encuentre comprometida, ya que considera que el modelo de identificación implementado por MAPFRE VIDA cumple con los requerimientos y finalidades plasmadas en las normas antes transcritas, motivo por el cual, no hay lugar a aplicar sanción alguna.

Respecto del segundo punto, advierte la Aseguradora que los numerales 4.1.1.2, 4.1.1.3 y 4.1.1.4 del Capítulo SARLAFT no contemplan las exigencias de identificar los riesgos asociados a actividades de LAFT, ni conocer los riesgos asociados respecto de cada uno de los factores de riesgo segmentados, así como tampoco identificar las formas a través de las cuales se puede presentar dicho riesgo.

De hecho refiere que la obligación de que la Aseguradora desarrolle una matriz de riesgo, con los componentes antes enunciados, está contemplada como una innovación en la reforma del Sistema SARLAFT que entró en vigor en septiembre de 2021; por lo que de ninguna manera se le puede exigir su cumplimiento, ya que de acuerdo con el principio de legalidad de la sanción administrativa, debe

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

existir una norma con fuerza de ley que describa la conducta sancionable, para lo cual cita sentencias de la Corte Constitucional sobre la aplicación de dicho principio.

No obstante, lo anterior refiere que sí cuenta con una matriz de riesgo “donde plasma el resultado de las etapas de identificación, medición, control y monitoreo” situación que a su entender evidencia de forma explícita la existencia de los riesgos, los cuales tienen asignados los respectivos factores de riesgo y sus asociados.

Finalmente, MAPFRE VIDA argumenta que la SFC admitió que en el Manual SARLAFT de MAPFRE VIDA se desarrolla la metodología para la identificación de riesgos en el subtítulo denominado “6.2. política y 6.2.1 Metodología, capítulo del cual considera es posible inferirse que la Entidad Vigilada sí cuenta con una metodología de riesgo que se acompasa con lo establecido en la norma dado que, en dicho manual, se especifican las fuentes de identificación de riesgos y por ende la metodología para la asociación de las mismas a través del modelo de segmentación.

10.4.1.1. Consideraciones de la SFC

Respecto del primero punto, se reitera que lo que se indicó en el Pliego de Cargos es que la metodología aplicada por la Aseguradora para identificar la vulnerabilidad al riesgo LAFT no concordaba con la incluida en el Manual SARLAFT.

A dicha conclusión se arribó luego de analizar la respuesta²⁹ remitida por la Entidad Vigilada el 3 de junio de 2020 con radicado 2020082099-006-000 en la que en el punto 3.1.2 indicó lo siguiente:

“El proceso de identificación de riesgos se lleva a cabo mediante el análisis de diferentes fuentes o insumos de información internas y externas, las cuales generan una alerta de exposición sobre los factores de riesgo LA/FT, permitiendo orientar la implementación de controles y monitoreos adecuados sobre los mismos.

De esta manera, un insumo de información principal, son las recomendaciones emitidas por el GAFI, en el cual establece a través de sus recomendaciones y el enfoque basado en riesgo, la adopción de procesos especiales de Debida Diligencia del Cliente por parte de las Entidades Financieras sobre las pólizas de seguros de vida u otros seguros relacionados a inversiones.

Adicionalmente, por parte de la UIAF, se ha establecido como una de las tipologías de riesgo LA/FT el uso de pólizas de seguro de vida con componente de ahorro, dada la posibilidad de generar aportes extraordinarios y su posible retiro durante la vigencia del producto; permitiendo en dicha transacción la materialización de un posible riesgo de Lavado de Activos”.

Se tiene entonces que, al cotejar esta respuesta con la información contenida en los numerales 6.2.1 y 6.2.2 del Manual SARLAFT se evidencian diferencias entre la forma en la que MAPFRE VIDA realiza la identificación de los riesgos LAFT y lo que su Manual SARLAFT indica, hecho que es aceptado por la Aseguradora; situación que pretende justificar bajo el argumento de que la normatividad señalada como vulnerada no exige que todas las etapas y procedimientos del SARLAFT deban desarrollarse en el referido manual, argumento que no está llamado a prosperar dado que, la metodología de identificación de riesgos que aplique la Aseguradora debe ser la que ella misma ha determinado poner en marcha y ha documentado en su Manual SARLAFT o en cualquier otro documento procedimental que contenga dicha información, razón por la cual ambas deben estar alineadas.

Si bien la norma no señala expresamente que el detalle del desarrollo de la metodología empleada en esta etapa debe estar incluida en el Manual, si lo es que aquella le exige a la Entidad Vigilada el deber

²⁹ Mediante radicado 2020082099-001-000 del 18 de mayo de 2020 la SFC le solicitó a la Entidad Vigilada (...) “describir la forma cómo la metodología de identificación de riesgos contenida en el Manual de Políticas y Procedimientos del SARLAFT fue aplicada para identificar los productos, servicios y/o actividades vulnerables al Lavado de Activos y a la Financiación del Terrorismo en esa Entidad”.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

de establecer metodologías para la identificación del riesgo LAFT y que, con base en las mismas identifique las posibles formas a través de las cuales se puede presentar dicho riesgo, razón por la cual no es de recibo el argumento presentado y el cargo se mantiene.

Frente al segundo punto no le asiste razón a la Aseguradora pues el numeral 4.1.1 sí exige que el SARLAFT que deben implementar las Entidades Vigiladas le debe permitir identificar los riesgos LAFT, teniendo en cuenta los factores de riesgos definidos en la normatividad. A su vez, los subnumerales 4.1.1.3 y 4.1.1.4 señalan los mínimos requeridos para que aquellas identifiquen dicho riesgo, en los siguientes términos:

“ 4.1.1. Identificación

El SARLAFT debe permitir a las entidades vigiladas identificar los riesgos de LA/FT inherentes al desarrollo de su actividad, teniendo en cuenta los factores de riesgo definidos en el presente Capítulo.

(...)

Como resultado de esta etapa las entidades vigiladas deben estar en capacidad de identificar los factores de riesgo y los riesgos asociados a los cuales se ven expuestas en relación al riesgo de LA/FT. Para identificar el riesgo de LA/FT las entidades vigiladas deben como mínimo:

(...)

4.1.1.3. Establecer metodologías para la identificación del riesgo de LA/FT y sus riesgos asociados respecto de cada uno de los factores de riesgo segmentados.

4.1.1.4. Con base en las metodologías establecidas en desarrollo del numeral anterior, identificar las formas a través de las cuales se puede presentar el riesgo de LA/FT”. (negrilla fuera de texto)

Tenemos entonces que la normatividad vigente a la fecha de la realización de la visita sí le exigía a MAPFRE VIDA contar con una metodología de identificación de riesgos LAFT y sus riesgos asociados, razón por la cual en el Pliego de Cargos se indicó que la información suministrada por la Entidad Vigilada no reflejaba una “metodología” de identificación de riesgos.

Vale la pena resaltar que esta Superintendencia validó si el desarrollo de la metodología que debía implementarse se encontraba descrita en el Manual SARLAFT, evidenciando que allí sólo se referenció la utilización de la norma técnica colombiana NTC 5254 y la transcripción de su gráfico, pero sin observarse el desarrollo de aquella, pese a que en el numeral 6.4.3 del citado Manual, la Aseguradora indicó que, para la etapa posterior de control, era necesario entender el riesgo, saber en qué consiste, qué áreas y procesos están involucrados, cómo se materializa, cómo afecta a la Entidad y las causas que lo originan.

Así mismo, al revisarse el numeral 6.2.2.-Procedimiento- del Manual, se señala que en la identificación de los riesgos se llevan a cabo una serie de actividades sin indicar cuáles, limitándose a manifestar que los riesgos identificados se encuentran en la matriz de riesgos y que el Oficial de Cumplimiento junto con su equipo de trabajo realizará la identificación de los riesgos y controles asociados semestralmente, *para lo cual revisará la información establecida en la metodología para la identificación de los riesgos* consignando los resultados en la herramienta VIGIA, pero sin hacer ninguna referencia a la misma:

ESPACIO EN BLANCO

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

6.2.2 Procedimiento

Para la identificación de los riesgos se llevan a cabo las siguientes actividades:

Con base en la información del proceso de actualización, se identifican los nuevos riesgos de LA/FT. Los riesgos identificados se encuentran en la matriz de riesgos.

- Número
- Riesgo
- Riesgo Asociado
- Causa
- Ramo
- Frecuencia
- Impacto
- Nivel de severidad Riesgo Inherente

El Oficial de Cumplimiento junto con su equipo de trabajo realizará la identificación de los riesgos y controles asociados semestralmente, para lo cual revisará la información establecida en la metodología para la identificación de los riesgos y consignará los resultados en la herramienta VIGIA. Cada uno de los riesgos identificados contempla como mínimo uno de los factores de riesgo.

El resultado de la identificación, será presentado por el Oficial de Cumplimiento a la Junta Directiva, quién deberá pronunciarse al respecto.

30

Por otra parte, no es de recibo el argumento de la Aseguradora relativo a que cuenta con una matriz de riesgos donde plasma el resultado de la identificación, medición, control y monitoreo de los mismos, toda vez que se reitera que respecto a este punto, el hallazgo se refiere es a la inexistencia de identificación del riesgo de LAFT *a través del establecimiento de metodologías para la identificación del riesgo de LAFT y sus riesgos asociados*. Por lo anterior, no es viable pretender subsanar la omisión de contar con dichas metodologías con el argumento de que se cuenta con la matriz de riesgos, ni mucho menos concluir que, dada la existencia de aquella es posible inferir que la Entidad Vigilada sí realiza la identificación de riesgos LAFT con los mínimos exigidos por la normatividad.

Se reitera entonces que lo que esta Superintendencia buscó validar fue el cumplimiento de la identificación de riesgos LAFT y sus asociados por parte de MAPFRE VIDA, requerimiento frente al cual ésta hace entrega de la matriz de riesgos, sin evidenciar prueba alguna de que los eventos de riesgo allí incluidos sean el resultado de la aplicación de una metodología establecida como lo refiere la norma.

Finalmente, tampoco es de recibo el argumento que señala que la SFC admitió en el Pliego de Cargos que la Entidad Vigilada desarrolla una metodología en el Manual SARLAFT en el numeral 6.2 y que esto le permite inferir que la Aseguradora sí cuenta con aquella, toda vez que según su entender en dicho Manual se especifican las fuentes de identificación de riesgos y por ende su metodología. Por el contrario, y como ya se mencionó anteriormente, lo que se manifestó con claridad es que, pese a que el numeral 6.2 del Manual hace alusión a la existencia de un “Procedimiento”, no se encontró en el mismo dicho numeral el desarrollo de ninguna metodología.

En conclusión, la Aseguradora no allegó ninguna prueba tendiente a demostrar que aquella sí desarrolló una metodología de identificación de riesgos que le permitieran a través de una técnica definida identificar las formas a través de las cuales se puede presentar el riesgo de LAFT; es decir el cómo, cuándo y cuáles de los eventos del referido riesgo a los que está expuesta la Aseguradora se pueden presentar, las causas que los generan, teniendo en consideración las particularidades de sus productos, los clientes que los adquieren, las jurisdicciones en donde se encuentran, los canales a través de cuales fueron adquiridos, sus causas y posibles consecuencias, hecho que evidencia el incumplimiento de lo establecido en los numerales 4.1.1.3. y 4.1.1.4. del Capítulo SARLAFT.

10.4.2 Frente a la Etapa de Medición

Con el fin de verificar si la Aseguradora contaba con metodologías de medición o evaluación para determinar la posibilidad o probabilidad de ocurrencia del riesgo de LA/FT y su impacto en caso de materializarse frente a cada uno de los factores de riesgo y los riesgos asociados, conforme lo

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

establecía el numeral 4.1.2.1³⁰ del Capítulo SARLAFT vigente para la fecha de realización de la visita, se revisó el Manual SARLAFT de la Entidad Vigilada en el cual se evidenció que en el numeral 6.3 se referencia la etapa de medición.

Es así como en el numeral 6.3.2. se señala que “(...) *Como principio de análisis se tomará la definición de riesgo como una función del impacto y la probabilidad* y que “*para cada uno de los riesgos identificados se debe determinar el impacto y la probabilidad, los cuales se medirán de acuerdo a las tablas definidas (...)*”

No obstante, lo anterior, al evaluar las tablas incorporadas en el Manual SARLAFT, se evidenció que las mismas en realidad realizan es una medición de frecuencia y no de probabilidad³¹.

En cuanto a la tabla de medición del impacto, se observó la asignación del daño que se pudiera generar, según valores obtenidos de SARO y el rango en el que se encuentra el evento materializado, información que no es tenida en cuenta en la Matriz de Riesgos allegada como Anexo 8 del radicado 2020082099-006, del 3 de junio de 2020, por cuanto allí únicamente se asocia a las columnas identificadas con los títulos “GENERALES”, “AUTOMOVILES”, “PATRIMONIALES”, “VIDA” y “ACCIDENTES”, que podrían tomarse como productos comercializados por las Aseguradoras, lo que permite concluir que no se aplican las metodologías establecidas para realizar una medición o evaluación consolidada de los factores de riesgo y los riesgos asociados.

Adicionalmente, se evidenció que en el Manual SARLAFT se establece que la medición del riesgo residual se realizará por el Oficial de Cumplimiento de manera semestral, periodicidad que desatiende lo establecido en los subnumerales 4.2.4.3.2.2.3. y 4.2.7.1.3 del Capítulo SARLAFT.

Así mismo, el “Procedimiento” establecido en el numeral 6.3.4 del Manual SARLAFT suministrado por la Entidad Vigilada, no contempla cuáles actividades se desarrollaron o se desarrollarán y con qué periodicidad; si bien informa que la medición se hará a través del conocimiento de expertos, no menciona cuáles expertos, los perfiles, experiencia, las competencias profesionales, el cargo que desempeñan, qué información se analizará, la técnica para hacerlo, ni la forma en que ésta se documentará y sus resultados.

En conclusión, no se detalla la forma en que se realizó o se realizará, ya que solamente se limita a indicar que “(...) La medición de los riesgos se hará a través de un análisis para definir las escalas de valoración del riesgo mediante el conocimiento de expertos de la entidad (...)”.

Frente a dichos hallazgos, la Aseguradora presentó sus argumentos de defensa, en los siguientes términos:

Con relación al hallazgo relacionado con que la medición del riesgo LAFT no se está haciendo por parte de MAPFRE VIDA en términos probabilísticos, manifiesta que si bien en los documentos remitidos formalmente por la Aseguradora se hace referencia a frecuencia y no a probabilidad, lo cierto es que en la ejecución del modelo de medición analizado se utiliza un esquema probabilístico, tratándose así de un hallazgo de índole formal que no interfiere en el esquema de identificación y medición de operaciones vinculadas a actividades de LAFT.

Al respecto, señala la Entidad Vigilada que cuando se hace mención del término probabilidad, se hace referencia a un esquema de proyección de datos. Por el contrario, cuando se hace alusión al término

³⁰ 4.1.2.1. Establecer las metodologías de medición o evaluación con el fin de determinar la **posibilidad o probabilidad** de ocurrencia del riesgo de LA/FT y su impacto en caso de materializarse frente a cada uno de los factores de riesgo y los riesgos asociados.

³¹ Ver tablas en la página 38 del Informe de Cumplimiento.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

frecuencia, quiere significar aquellos eventos que se presentan con exactitud en un momento determinado con fundamento en situaciones pasadas similares. Manifiesta que tener en cuenta lo anterior es de suma importancia, debido a que los casos asociados a riesgos de lavados de activos y financiación del terrorismo no tienen una frecuencia específica, razón por la cual la medición de este riesgo necesariamente debe estar dada siempre en términos de probabilidad, aun cuando, por un error involuntario, en el reporte emitido a la Superintendencia Financiera se hubiesen presentado los datos recaudados en términos de frecuencia.

Respecto al hecho que en la matriz de riesgos allegada por la Entidad Vigilada no haya sido tenida en cuenta la valoración del impacto³² en función de los riesgos asociados sino del riesgo identificado, asignándole una “X” a los ramos comercializados por la Aseguradora que se verían afectados por la materialización de este, MAPFRE VIDA argumenta que: para la época de los hechos no tenía la obligación normativa de contar con una matriz de riesgo, razón por la cual considera que al no estar dicho aspecto regularizado ni parametrizado, la ausencia de dichos datos devienen de una apreciación subjetiva por parte de esta Superintendencia sin virtualidad de generar sanción alguna, con fundamento en el principio de legalidad y de tipicidad y que por tanto, las normas que se estiman vulneradas en el Pliego de Cargos no contienen una exigencia del contenido y alcance de los documentos que deben regir las actividades del SARLAFT, sino que sólo demandan que las metodologías existen y que se apliquen lo cual a su consideración fue evidenciado durante la visita efectuada a la Entidad Vigilada.

Adicionalmente, la Aseguradora indica que la SFC yerra con la afirmación realizada, toda vez que considera que la información sí se encuentra en la matriz de riesgo suministrada y que los controles pertinentes sí se efectúan. Ello, pues a través del Anexo 8 suministrado en comunicación radicada bajo el número 2020082099-006-000 el 03 de junio 2020, allegó la matriz que ha implementado para plasmar el resultado de las etapas de identificación, medición, control y monitoreo, evidenciándose de forma explícita la existencia de los riesgos identificados; así como también denota que estos tienen asignados, respectivamente, sus factores de riesgo del SARLAFT (cliente, canal, jurisdicción y producto) así como los riesgos asociados.

Agrega que de esta manera, la valoración de impacto y probabilidad está considerando de forma agregada: el riesgo *per se*, los factores de riesgo LA/FT y los riesgos asociados.

Así mismo, manifiesta la Entidad Vigilada que la valoración de impacto dada a cada riesgo, está en función del análisis efectuado internamente, considerando la estructura del negocio y demás factores internos y externos relevantes; pero siempre bajo la concepción de probabilidad de ocurrencia y materialización, principalmente, en los eventos que no existe registro de existencia previa.

Por otra parte, frente al hallazgo relativo a la periodicidad con que se realiza la medición residual afirma que, si bien, en la documentación que fue remitida a la Superintendencia Financiera se hace mención de la realización de mediciones de carácter semestral, lo cierto es que en la práctica la medición se efectúa de forma trimestral y es puesta de presente a la Junta Directiva con esta periodicidad por parte del Oficial de Cumplimiento de MAPFRE VIDA como consta en las respectivas actas de Junta Directiva, razón por la cual la Aseguradora sí da cumplimiento a lo establecido en los subnumerales 4.2.4.3.2.2. y 4.2.7.1.3.

Finalmente, respecto de los hallazgos relacionados con el procedimiento establecido en el numeral 6.3.4. del Manual SARLAFT, manifiesta la Aseguradora que, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 4.1.2.1. de la Circular Básica Jurídica, y conforme lo admite la Superintendencia Financiera en el Pliego de Cargos, MAPFRE VIDA contempla en el referido Manual un procedimiento de medición

³² Cuya medida es determinada por la asignación del daño que se pudiera generar según valores obtenidos de SARO y el rango en el que se encuentra el evento materializado; datos registrados en la tabla de medición del impacto que se encuentra ubicada en la página 37 del Manual SARLAFT (Documento suministrado en archivos denominados “Anexo 1.pdf”, adjunto a la comunicación 2020082099-013 del 22 de julio de 2020, y “Anexo 14.pdf”, adjunto al radicado 2020082099-010 del 4 de junio de 2020; en su versión 11.2, de abril de 2020)

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

de riesgos en donde se informa que el mismo se ejecutará por parte de expertos, sobre el que no hay duda en torno a su aplicación.

De hecho, afirma que es importante resaltar que, en la normatividad en comento, dada su generalidad, no se exige que puntualice aspectos como los mencionados en el Pliego de Cargos a título de reproche, a saber, entre otros, los expertos encargados de la identificación, perfiles, experiencia, competencias profesionales, cargo que desempeñan, la información que analizarán y la técnica para hacerlo. Por consiguiente, deviene en un desacierto y en una flagrante vulneración al principio de legalidad y de tipicidad, que se busque sancionar a MAPFRE VIDA por no incluir en su proceso de medición, de forma puntual y detallada, aspectos sobre los que no existe norma precedente que condene a la mentada entidad a atenderlos.

10.4.2.1 Consideraciones de la SFC

Se evidencia que la medición del riesgo LAFT no se está haciendo en términos probabilísticos, pues lo consignado en la tabla es información en términos de frecuencias y no de probabilidades. Ahora bien, luego de revisar las diferentes definiciones de probabilidad, se evidenció que “la probabilidad frecuencial o frecuentista hace referencia a la definición de probabilidad entendida como el cociente entre el número de casos favorables y el número de casos posibles, cuando el número de casos tiende a infinito”³³.

Bajo este entendido, no puede ser objeto de reproche el hecho de que la Entidad Vigilada haya incluido en su tabla de probabilidad una columna que haga referencia a la frecuencia con la que considera puede ocurrir un evento, máxime cuando aquella señala que se trata de un hallazgo formal dado que en la medición que realiza sí utiliza un esquema probabilístico.

Ahora bien, una vez revisada la información remitida por la Entidad Vigilada en respuesta a los respectivos requerimientos, no se encontraron documentos con los que se pueda evidenciar la manera en que MAPFRE VIDA ejecuta el modelo de medición; por lo tanto, no es posible corroborar cuál es el esquema utilizado para el mencionado modelo.

Adicionalmente, dentro de las pruebas recaudadas en desarrollo de la presente actuación no se cuenta con ninguna que permita establecer la forma en que MAPFRE VIDA medía los riesgos por ella identificados, ni se generó un ambiente de prueba para conocer si la Entidad Vigilada realizaba la medición en términos probabilísticos como lo exige la norma.

Por lo tanto, en aras de garantizar el derecho de defensa, esta Superintendencia se abstendrá de incluir este punto dentro de los eventos que serán objeto de sanción, por lo que dicha situación será tomada en cuenta al momento de efectuar las consideraciones sobre la graduación de la sanción para este cargo.

Respecto al hecho de que en la matriz de riesgos allegada por la Entidad Vigilada no haya sido tomada en cuenta la valoración del impacto en función de los riesgos asociados sino del riesgo identificado, asignándole una “X” a los ramos comercializados por la Aseguradora que se verían afectados por la materialización de éste, MAPFRE VIDA presenta como argumento de defensa que para la época en que se realizó la visita no era obligatorio que contara con una matriz.

Este argumento no es de recibo toda vez que si bien la denominación matriz de riesgo se incluyó de manera expresa en la Circular 027 de 2020, también es cierto que los resultados de la aplicación de las metodologías de identificación, medición, control y monitoreo correspondiente a las distintas etapas del SARLAFT debían constar en un documento, sin importar la denominación que le diera la Entidad Vigilada, tal y como se explicará en detalle en el numeral **10.4.5** correspondiente a Matriz de Riesgos.

³³ <https://economipedia.com/definiciones/probabilidad-frecuencial.html>

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Por otra parte la Aseguradora indica que la información requerida sí se encuentra en la matriz de riesgo suministrada evidenciándose de forma explícita la existencia de los riesgos identificados. Al respecto, vale la pena resaltar que lo que se observa en dicho documento es la medición del impacto realizado en función del riesgo identificado más no respecto de los riesgos asociados como lo exige la norma, así:

“4.1.2. Medición o Evaluación

*Concluida la etapa de identificación, el SARLAFT debe permitirle a las entidades vigiladas medir la posibilidad o probabilidad de ocurrencia del riesgo inherente de LA/FT frente a cada uno de los factores de riesgo, así como el impacto en caso de materializarse **mediante los riesgos asociados**. Estas mediciones podrán ser de carácter cualitativo o cuantitativo”.*

Muestra de que la Aseguradora no realiza la medición en los términos anteriormente señalados, se evidencia en el siguiente ejemplo:

											RIESGO INHERENTE	
											SCORE	NIVEL DE SEVERIDAD
RIESGO #	FACTOR DE RIESGO	RIESGO	RIESGO ASOCIADO	GENERALES	AUTOMOVILES	PATRIMONIALES	VIDA	ACCIDENTES	FRECUENCIA	IMPACTO	40	
1	Cliente	No detectar la inclusión de un cliente vigente a listas Clinton y ONU	Riesgo Reputacional Riesgo Legal	X	X	X	X	X	2	4	8	ALTO
2	Cliente y Canales	Presentación de documentación falsa o adulterada por parte del tercero al momento de la vinculación o del pago del siniestro, con el fin de favorecer a grupos ilegales	Riesgo de Contagio Riesgo Legal	X	X	X	X	X	2	4	8	ALTO

En la anterior imagen se confirma el hecho de que la medición se efectúa en función de los riesgos identificados “No detectar la inclusión de un cliente vigente a listas Clinton y ONU” y “Presentación de documentación falsa y adulterada por parte de un tercero al momento de la vinculación o del pago del siniestro, con el fin de favorecer a grupos ilegales” con su correspondiente frecuencia e impacto, **pero no se evidencia la inclusión de la valoración de los riesgos asociados a éstos**; en su lugar lo que se observa es una relación del riesgo identificado con los ramos comercializados por la Aseguradora que se verían afectados por su materialización, asignándole una “X”, considerando incluso productos que no son ofrecidos por MAPFRE VIDA.

Por otra parte, frente al hallazgo relativo a la periodicidad con que se realiza la medición residual, se revisaron los informes elaborados por el Oficial de Cumplimiento evidenciando lo siguiente:

Trimestre Evaluado	Descripción	Nombre del archivo	Ubicación
Primer trimestre 2019	La matriz de riesgos no presentó modificaciones durante el primer trimestre de 2019 (Pág. 3).	“Anexo 20.pdf”	Archivos adjuntos a la comunicación del 9 de junio de 2020, radicada con el número 2020082099-010-000
Segundo trimestre 2019	La matriz de riesgos no presentó modificaciones durante el primer (sic) trimestre de 2019 (Pág. 4).	“Anexo 19.pdf”	
Tercer trimestre 2019	La matriz de riesgos no presentó modificaciones durante el tercer trimestre de 2019 (Pág. 5).	“Anexo 18.pdf”	
Cuarto trimestre 2019	La matriz de riesgos no presentó modificaciones durante el cuarto trimestre de 2019 (Pág. 3).	“Anexo 17.pdf”	
Primer trimestre 2020	La matriz de riesgos no presentó modificaciones durante el primer trimestre de 2019 (sic) (Pág. 3).	“Anexo 16.pdf”	

De acuerdo con lo anterior es dado concluir que trimestralmente se hizo una medición de los riesgos identificados a partir de lo registrado en los Informes elaborados por el Oficial de Cumplimiento trimestralmente. Por lo tanto, esta Superintendencia se abstendrá de incluir este punto dentro de los eventos que serán objeto de sanción, por lo que dicha situación será tenida en cuenta al momento de efectuar las consideraciones sobre la graduación de la sanción para este cargo.

Finalmente, respecto de los hallazgos relacionados con el procedimiento para realizar la medición del riesgo LAFT, la Aseguradora limitó su defensa a indicar que esta Superintendencia admitió en el Pliego

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

de Cargos que MAPFRE VIDA contemplaba en su Manual SARLAFT un procedimiento de medición de riesgos en donde se informa que el mismo se ejecutará por parte de expertos.

Al respecto, vale la pena aclarar que, por el contrario, lo que se indicó en el numeral 2.3.3.2 del Pliego de Cargos es que el llamado “Procedimiento” al que hace referencia el numeral 6.3.4 del Manual SARLAFT, pese a enmarcarse bajo el supuesto de ser un documento procedimental, no contempla cuáles actividades se desarrollaron o se desarrollarán y con qué periodicidad.

Por tanto, no es de recibo que la Aseguradora pretenda argumentar que cuenta con un procedimiento de medición de riesgos por el sólo hecho de que referencie su existencia en el numeral 6.3.4 del Manual SARLAFT, ni que intente sustentar que sí cuenta con aquél indicando que esta Superintendencia aceptó en el pliego de cargos la existencia de un procedimiento, máxime cuando en este último precisamente se refirió al mismo “entre comillas” indicando que no se encontró evidencia documental del mismo que refleje las actividades a realizar y su periodicidad pues la información contenida en el referido numeral se limita a indicar que dicha medición se hará a través del conocimiento de expertos, así:

6.3.4 Procedimiento

La medición de los riesgos se hará a través de un análisis para definir las escalas de valoración del riesgo mediante el conocimiento de expertos de la entidad.

Si bien se informa que la medición se hará a través del conocimiento de expertos, no menciona cuáles expertos, los perfiles, experiencia, las competencias profesionales, el cargo que desempeñan, qué información se analizará, la técnica para hacerlo, ni la forma en que se documentará la técnica aplicada y sus resultados.

Por tanto, tampoco es de recibo que la Aseguradora manifieste que la normatividad no le exigía puntualizar en dichos aspectos y que hacerlo resulta una flagrante violación al principio de legalidad y tipicidad pedirle que indicara aspectos no exigidos por la norma respecto a la forma en que realiza la medición de los riesgos mediante el conocimiento de expertos.

Al respecto, es importante recordar que la normativa expedida busca que las Entidades Vigiladas implementen un Sistema (SARLAFT) con el fin de prevenir que sean utilizadas para dar apariencia de legalidad a activos provenientes de actividades delictivas o para la canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas y en esa medida, indica los criterios y parámetros mínimos que debe atender en el diseño, implementación y funcionamiento del mencionado sistema.

Por tanto, si la normativa le exige a MAPFRE VIDA que su Sistema le permita medir la posibilidad o probabilidad de ocurrencia del riesgo inherente de LAFT frente a cada uno de los factores de riesgo, así como el impacto en caso de materializarse mediante los riesgos asociados, la Aseguradora debe estar en capacidad de mostrar la forma en la que está realizando dicha medición, evidenciando las metodologías empleadas para alcanzar los resultados presentados.

Por tanto, si la Aseguradora manifiesta que la medición de sus riesgos *se hace a través de un análisis para definir las escalas de valoración del riesgo mediante el conocimiento de expertos de la entidad*, debe estar en capacidad de demostrar ese procedimiento, mediante el suministro a esta Superintendencia de la información básica que lo documente, así como las consideraciones y criterios que tiene en cuenta para la realización de esta labor en la Entidad, y aquella tendiente a fundamentar la técnica aplicada y los resultados alcanzados.

Por lo anterior, si bien es cierto que la normatividad no exige textualmente una lista de chequeo con los aspectos que la Entidad debe puntualizar, también lo es que si la Aseguradora afirma que cuenta con una metodología para realizar la medición de sus riesgos, debe estar en capacidad de evidenciar y documentar la forma en que lo ejecuta, pues es el cumplimiento material de lo exigido lo que

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

efectivamente permite una correcta administración del riesgo y no simplemente, la afirmación de que se da por entendido que se cuenta con aquella y que la aplica de manera diligente, con el vago sustento de que se hace referencia formal y sin contenido en el numeral 6.3.4 de su Manual SARLAFT.

En conclusión, frente a la Etapa de Medición únicamente se confirma el hallazgo relativo a que la Entidad no desarrolló metodologías y procedimientos para la implementación de esta etapa del SARLAFT, situación que constituye una violación al numeral 4.1.2.1. del Capítulo SARLAFT.

10.4.3 Frente a la etapa de control

Respecto a este aspecto, durante el proceso de supervisión la SFC le solicitó documentación tendiente para verificar que la Aseguradora contara con metodologías para definir las medidas de control del riesgo de LAFT, conforme lo establece el numeral 4.1.3.1 del Capítulo SARLAFT vigente para la fecha de realización de la visita.

Al respecto se evidenció que en el Manual SARLAFT de la Entidad se contempla en el numeral 6.4 la etapa de control señalando que, en cuanto a las políticas en relación con el control, la Aseguradora “contará con metodologías, procedimientos y mecanismos de control del riesgo inherente en razón de los factores de riesgo y los riesgos asociados”.

En cuanto a las políticas y la metodología de esta etapa, se evidenció que la Entidad Vigilada continúa usando el término de “probabilidad” cuando lo correcto es utilizar el de “frecuencia” conforme a lo desarrollado por la Entidad Vigilada.

Específicamente en cuanto a la metodología de esta etapa, se informa en el Manual SARLAFT que aquella está basada en el numeral 4.5 de la norma técnica colombiana NTC 5254 y se encuentra la definición de qué son controles preventivos, detectivos y correctivos, pero no se desarrolla la “metodología” para establecer los controles que mitigarán los riesgos identificados. Adicionalmente se observó que en dicho Manual se presentan los criterios y escalas de medición de la efectividad de los controles, como tipos de control, como se observa en el cuadro de la página 43 del Pliego de Cargos.

Frente al Procedimiento establecido, pese a que en el Manual SARLAFT se destaca que es particularmente importante identificar las causas de los riesgos de manera que sean controlados, no se evidenció que la Aseguradora cuente con una metodología de identificación que le permita reconocer entre otros aspectos, las causas que originan los riesgos, hecho que se confirma con los cuestionamientos que se realizaron en el numeral correspondiente a la Matriz de Riesgos.

Por tanto, pese a que se indica que el Manual SARLAFT es un documento procedimental, en el mismo sólo se enuncia que para el establecimiento de los controles en la entidad se debe desarrollar una serie de etapas, señalando también la necesidad de entender el riesgo, no se evidencian las actividades que se desarrollaron o que se desarrollarán, su periodicidad, la técnica para hacerlo, ni la forma en que se documentará la técnica aplicada y sus resultados

Se tiene entonces que lo expuesto como procedimiento por la Aseguradora no describe la manera de ejecutar dichos deberes en cabeza del Oficial de Cumplimiento, ni los resultados de ese trabajo permiten establecer las características que deben acreditar las medidas de control o tratamiento, tales como el objetivo, la forma de documentarlas, cómo opera (manual / automático), la cobertura, la frecuencia y la madurez. Por el contrario, se expresa que “(...) se evalúan los controles y las medidas contenidas en documentos especializados del tema de prevención LA/FT (...)”, siendo que el documento especializado que debe contenerlas es precisamente el Manual de Procedimientos del SARLAFT.

Finalmente, frente al requerimiento efectuado por esta Superintendencia con radicado 2020082099-001 del 18 de mayo de 2020 para conocer cómo gestiona los productos, servicios o actividades vulnerables, los controles definidos para mitigar el riesgo de LAFT en cada uno, aclarando cuáles de

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

ellos son automáticos y cuáles manuales, se evidenció de la respuesta remitida con derivado 006 del 3 de junio de 2020 que los controles informados por la Aseguradora no se encuentran incorporados en la Matriz de riesgo ni en el Manual SARLAFT.

Frente a dichos hallazgos, la Aseguradora presentó sus argumentos de defensa, en los siguientes términos:

Respecto de la utilización del término frecuencia en lugar de probabilidad, la Aseguradora reitera que se trató de un error involuntario que en nada afecta el proceso de control analizado, dado que en la práctica y en el Manual SARLAFT, lo que realizan los funcionarios de MAPFRE VIDA es un estudio probabilístico.

En cuando al reproche relativo a la ausencia de metodología para mitigar los riesgos identificados advierte que de la lectura de los numerales 4.1.3.1, 4.1.3.2, 4.2.3.3 y 4.1.3.4. del Capítulo SARLAFT, es posible inferir que las Aseguradoras deben establecer metodologías para definir las medidas de control de riesgo LAFT y que deben desarrollar metodologías para evaluar el diseño y efectividad de las medidas de control desplegadas.

De este modo considera que del análisis del numeral 6.4.2. del Manual SARLAFT de MAPFRE VIDA, se evidencia que la Aseguradora sí tiene controles preventivos, defectivos y correctivos, siendo estos últimos “(...) aquellos que se utilizan cuando ya se ha materializado el riesgo, por lo tanto, permiten tomar acciones para lograr minimizar el impacto y acercarse al cumplimiento del objetivo de control (...)”, concluyendo que a través de la implementación de dichos controles correctivos, sí se contempla una metodología enfocada en mitigar los riesgos que llegaren a ser identificados.

Por otra parte, respecto a la utilización improcedente de criterios y escalas de medición como tipos de control, argumenta la Aseguradora que del análisis del numeral 6.4.2. del Manual SARLAFT, lo que se evidencia es que, además de los controles que despliega la Aseguradora, ésta valorará la efectividad de dichos controles con fundamento en los criterios de evaluación que se describen en el citado numeral.

De esta manera, la Aseguradora no solo está gestionando una apropiada metodología de control, sino que, adicionalmente, está analizando y verificado continuamente la efectividad de tales controles; supuesto este último que garantiza y pone en evidencia la correcta implementación del modelo de control de riesgo analizado.

Respecto a los reproches efectuados por esta Superintendencia relativos a que la Entidad Vigilada no dispone de una metodología de identificación que le permita reconocer, entre otros aspectos, las causas que originan los riesgos, la Aseguradora argumenta que sí cuenta con los elementos necesarios para efectuar el proceso de control, indicando que el hallazgo que sobre este aspecto se realiza en el Pliego de Cargos es incomprensible al advertirse que el numeral 6.4.3. del manual SARLAFT menciona el procedimiento que se utilizará para aplicar la metodología de control que allí se plasmó, dando pleno cumplimiento a la normatividad del Capítulo SARLAFT.

Por otra parte, frente al hecho de que MAPFRE VIDA solo enunció en el Manual SARLAFT las etapas relacionadas con el proceso de control de riesgo pero no desarrolló las mismas, estableciendo unos deberes en cabeza del Oficial de Cumplimiento respecto de los cuales tampoco se evidencia las actividades que se desarrollaron o que se desarrollarán, su periodicidad, la técnica para hacerlo, ni la forma en que se documentará la técnica aplicada y sus resultados, argumenta la Entidad Vigilada que, de la lectura de los numerales 4.1.3.1., 4.1.3.2, 4.1.3.3., y 4.1.3.4 del Capítulo SARLAFT se advierte que en el Manual SARLAFT las aseguradoras deben establecer los lineamientos generales de la metodología que, para efectos de la etapa de control analizada, deben seguirse; sin que tales normas ordenen o conminen a las Aseguradoras a delimitar y especificar, en los términos que se enuncian en el pliego de cargos, los deberes en cabeza del oficial de cumplimiento, las actividades que se desarrollaran y su periodicidad, entre otros aspectos allí enunciados.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Concluye entonces la Entidad Vigilada que en virtud de los principios de legalidad y de tipicidad, resulta inconstitucional “castigar” a la Aseguradora, por el desconocimiento de ítems documentales que no le son exigidos por la normatividad que gobierna su actividad de control LAFT.

Finalmente, respecto al hallazgo relativo a que los controles informados por MAPFRE VIDA no se encuentran incorporados ni en la matriz de riesgo ni en el Manual SARLAFT, argumenta la Entidad que los numerales 4.1.3.1., 4.1.3.2, 4.1.3.3., y 4.1.3.4 del Capítulo SARLAFT no exigen que tales controles se incorporen en los documentos referenciados por el ente de control, por lo que no resulta plausible, en virtud del principio de legalidad, que la Superintendencia Financiera ejerza facultades sancionatorias con base en la anotada ausencia.

No obstante lo anterior, resalta la Aseguradora que aunque los controles informados no se encuentran incorporados en los documentos mencionados por la Superintendencia, ello no significa que los mismos no hubiesen existido o no se hubieran ejecutado ya que como se indicó en el Pliego de Cargos MAPFRE VIDA informó sobre la existencia y ejecución de controles de riesgo, máxime cuando sobre la calidad o alcance de los controles no se efectuó reproche alguno, situación que permite concluir que los mismos no adolecen de falencias que pongan en riesgo a la Aseguradora de ser víctima de actividades asociadas a el lavado de activos o la financiación del terrorismo.

10.4.3.1 Consideraciones de la SFC

Respecto de la utilización del término frecuencia en lugar de probabilidad, esta Superintendencia reitera las consideraciones efectuadas en el numeral **10.4.2.1** de la Etapa de Medición, reiterando las consideraciones allí presentadas, razón por la cual se abstendrá de incluir este punto dentro de los eventos que serán objeto de sanción para la Etapa de Control, por lo que dicha situación será tenida en cuenta al momento de efectuar las consideraciones sobre la graduación de la sanción para este cargo.

Respecto del hallazgo relacionado con la utilización impropia de criterios y escalas de medición como tipos de control, se observa que lo que se refiere en el cuadro de la página 43 del Pliego de Cargos como tipos de control, en realidad son criterios de evaluación respecto al diseño y la eficacia de éstos, circunstancia que es aceptada por MAPFRE VIDA cuando señala que “del análisis del numeral 6.4.2. del Manual SARLAFT, lo que se evidencia es que, además de los controles que despliega la Aseguradora, ésta valorará la efectividad de dichos controles con fundamento en los criterios de evaluación que se describen en el citado numeral”.

En conclusión, MAPFRE VIDA definió criterios y escalas de medición para valorar la efectividad de los controles implementados y los presentó como tipos de control, cuando en realidad lo que se muestra es la forma en la que éstos serán evaluados, sin describir el control en sí mismo.

En cuando al reproche relativo a la ausencia de metodologías y procedimientos, se revisó el Manual SARLAFT encontrando lo siguiente:

6.4 Control

6.4.1 Políticas en relación con el control

El SARLAFT de MAPFRE Seguros de Colombia contará con metodologías, procedimientos y mecanismos de control del riesgo inherente en razón de los factores de riesgo y los riesgos asociados.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Si bien se afirma en el manual que el SARLAFT de MAPFRE VIDA contará con metodologías y procedimientos y mecanismos de control del riesgo, no se indica qué información se analizará, la técnica para hacerlo, ni la forma en que se documentará la técnica aplicada y sus resultados.

En esta misma línea, en el numeral 6.4.2. relativo a la metodología de riesgo aplicable solo se hace referencia a que la “metodología aplicable” se basa en la Norma Técnica Colombiana 5254 de ICONTEC:

6.4.2 Metodología

La metodología de tratamiento de los riesgos aplicable, se basa en el numeral 4.5 de la norma técnica colombiana NTC 5254 de ICONTEC.

- **Controles Preventivos:** El objetivo del control se consigue antes de que se materialice el riesgo.
- **Controles Detectivos:** El objetivo del control se consigue cuando se identifica un riesgo, es decir, alertan sobre la presencia de fallas en los controles preventivos y permiten tomar acciones inmediatas. Se usan para verificar la eficacia de los controles preventivos.
- **Controles Correctivos:** Son aquellos que se utilizan cuando ya se ha materializado el riesgo, por lo tanto, permiten tomar acciones para lograr minimizar el impacto y acercarse al cumplimiento del objetivo de control. Estos controles se establecen cuando los anteriores no operan y permiten mejorar las deficiencias; por lo general, actúan con los controles detectivos.

Como opciones de tratamiento de los riesgos identificados se evalúan los controles y las medidas contenidas en documentos especializados del tema de prevención LAFT.

Se tiene entonces que en el Manual SARLAFT no se encontró el desarrollo de la metodología que indica tener la Aseguradora para esta etapa y respecto de la cual sólo afirma que se basa en la NTC 5254, sin observarse que se haya hecho uso de ella para definir la metodología, ya que la Entidad Vigilada indicó que aquella sería tenida en cuenta como marco de referencia.

Esta misma situación se evidencia frente a los procedimientos, pues si bien en el numeral 6.4.3 del citado Manual SARLAFT se menciona que se debe desarrollar una serie de etapas y entender el riesgo (determinando en qué consiste, qué áreas o procesos involucra, cómo se realiza y cómo afecta a la Entidad) éstas sólo se enuncian pero no se desarrollan; estableciendo unos deberes en cabeza del Oficial de Cumplimiento respecto de los cuales tampoco se manifiesta las actividades que se desarrollaron o que se desarrollarán, su periodicidad, la técnica para hacerlo, ni la forma en que se documentará la técnica aplicada y sus resultados.

Teniendo en cuenta lo anterior, no es de recibo el MAPFRE VIDA argumente que los numerales 4.1.3.1., 4.1.3.2, 4.1.3.3., y 4.1.3.4 del Capítulo SARLAFT sólo le exigen establecer los lineamientos generales de la metodología que para efectos de la etapa de control analizada deben seguirse; sin que tales normas ordenen o conminen a las Aseguradoras a desarrollar y especificar, las acciones que se enuncian en el Pliego de Cargos.

Frente a este argumento, esta Superintendencia reitera las consideraciones presentadas en el numeral 10.4.2.1 (Etapa de Medición) relativas a que no se acepta que la Aseguradora pretenda argumentar que cuenta con un procedimiento de control de riesgos por el sólo hecho de que referencie la existencia de aquel en su Manual SARLAFT, ni que manifieste que la normatividad no le exigía puntualizar en dichos aspectos; toda vez que la normativa SARLAFT le indica los criterios y parámetros **mínimos** que debe atender en el diseño, implementación y funcionamiento del mencionado sistema, razón por la cual si la normativa le exige a MAPFRE VIDA que establezca las metodologías para definir las medidas de control del riesgo de LAFT y que las aplique sobre cada uno de los factores de riesgo y los riesgos asociados, aquella debe estar en la capacidad de mostrar la forma en la que la metodología escogida le permitió definir medidas y los procedimientos aplicados para alcanzar los resultados presentados requeridos por la normatividad.

Finalmente, no es de recibo el argumento de la Entidad Vigilada relativo a que los controles informados por MAPFRE VIDA no se encontraban en la matriz de riesgos ni en el Manual SARLAFT porque la normativa no exige que estén incorporados en dichos documentos, y que al no haberlos incluido ello no significa que no hubiesen existido; toda vez que el propósito de los controles es el de mitigar los riesgos que fueron identificados en la matriz, por lo que su identificación y aplicación debe estar alineada con la información allí contenida. Ello no se evidencia, dado que los controles informados

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

están en función del monto de las transacciones, si superan un determinado valor establecido, pero no están asociados con ninguno de los riesgos identificados y registrados en la matriz.

En conclusión, frente a la Etapa de Control únicamente se desestima el hallazgo relativo a la utilización del término frecuencia en lugar de probabilidad y se confirman los demás hallazgos evidenciados respecto del desarrollo de las metodologías para definir las medidas de control del riesgo de LAFT.

10.4.4. Frente a la Etapa de Monitoreo

De la revisión del Manual SARLAFT de la Entidad Vigilada se evidenció que en el numeral 6.5 se enuncia la Etapa de Monitoreo refiriendo en el numeral 6.5.1- Políticas en relación con el monitoreo- que la Entidad Vigilada contará con las metodologías, procedimientos y mecanismos que le permiten hacer seguimiento a los perfiles de riesgo y en general al SARLAFT.

No obstante, en el numeral 6.5.2. denominado “Metodología” no se desarrolla ningún método lógico y sistemático, práctica y reglas utilizadas por la Unidad de Prevención LAFT, para aplicar esta etapa, limitándose a mencionar que se hará según la metodología contenida en el numeral 4.6 de la norma técnica colombiana NTC 5254 de ICONTEC.

Por otra parte, frente a los procedimientos, al igual que para las otras etapas del SARLAFT, tampoco se indicaron las actividades que han sido desarrolladas o que se desarrollarán, su periodicidad, la técnica para hacerlo, ni la forma en que se documentará la técnica aplicada y sus resultados, limitándose a indicar que el Oficial de Cumplimiento, junto con su equipo de trabajo, realizará monitoreo semestral a la eficacia de los controles de cuyo resultado se puede determinar la necesidad de actualización, modificación o adición al Manual o Matriz de Riesgos.

Dado lo anterior, se observó que el monitoreo que realiza la Aseguradora para comparar la evolución del perfil de riesgo inherente con el perfil de riesgo residual de LAFT es semestral, pese al deber que le asiste al Oficial de Cumplimiento de presentar a la Junta Directiva, la evolución del perfil de riesgo de manera trimestral. Adicionalmente se observó que el Manual SARLAFT no contempla las metodologías y procedimientos necesarios para gestionar efectivamente el riesgo de LAFT.

Finalmente, dadas las debilidades observadas en la etapa de identificación, donde fue evidenciado que no se identificaron los riesgos de LAFT que hacen vulnerable a la Aseguradora en función de sus clientes, productos, canales y jurisdicciones, así como sus causas, se concluye que los controles implementados no son comprensivos de todos los riesgos, como lo exige la normatividad.

Frente a dichos hallazgos, la Aseguradora presentó sus argumentos de defensa, en los siguientes términos:

En torno a la ausencia de descripción de la metodología de monitoreo en el Manual SARLAFT, MAPFRE VIDA reitera lo argumentado para las otras etapas y es que de acuerdo con lo establecido en los numerales 4.1.4.1., 4.1.4.2., 4.1.4.3. 4.1.4.4. y 4.1.4.5 del Capítulo SARLAFT, las aseguradoras están llamadas a desarrollar procedimientos para hacer seguimiento al perfil de riesgo SARLAFT, pero que para la fecha en que se realizó la inspección que da origen al pliego de cargos, no era un deber detallar minuciosamente el procedimiento aplicable para hacer efectivo el monitoreo del riesgo LAFT.

Según su interpretación de la normativa, lo que la Aseguradora debía era indicar los procesos y parámetros generales que seguiría, sin que para tal efecto se tuvieran que describir o desarrollar los mismos con el grado de minucia exigido por la SFC en el Pliego de Cargos, razón por la cual considera que no le es dado a este Ente de Control imputarle responsabilidad con base en las “*opiniones subjetivas de sus funcionarios*”, que no pueden sustituir la normatividad para establecerle directrices a la actividad aseguradora.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

En el mismo sentido refiere que no puede ser objeto de reproche el hecho de que en el Manual SARLAFT tampoco se hiciera mención de las actividades, las técnicas y la forma en que se documentaría la técnica de monitoreo aplicada y sus resultados, dado que de la lectura de los numerales 4.1.4.1., 4.1.4.2., 4.1.4.3. 4.1.4.4. y 4.1.4.5. del Capítulo SARLAFT no se advertía que las aseguradoras deban documentar, en detalle, la información en comento.

Adicionalmente afirma que ello no implica que la Aseguradora no hubiese adelantado de manera eficiente las actividades correspondientes a esta etapa del proceso mediante la aplicación integral de las etapas de identificación, medición y control, proceso que es cíclico en la administración del sistema de riesgo y hace parte del modelo de monitoreo, de forma tal que la matriz de riesgo es valorada de manera periódica cuando se evidencia un posible cambio en los procesos/políticas de la Aseguradora y que éstos, puedan generar un impacto en el perfil de riesgo SARLAFT.

Lo anterior se evidencia en lo informado por MAPFRE VIDA mediante radicado 2020082099-006-000, numeral 3.1.7, en el cual, se indicaba a la SFC las circunstancias que habían motivado la actualización de la matriz de riesgo; situación, mediante la cual se expresó la incorporación de dos nuevos riesgos en el periodo de tiempo indicado en el requerimiento: (1) fallas en el desarrollo del proceso de segmentación de factores de riesgo SARLAFT, y (2) fraude en el proceso de debida diligencia SARLAFT en la vinculación de clientes o tramitación de siniestros.

En cuanto a la periodicidad mínima exigida por el numeral 4.1.4.1. del Capítulo SARLAFT que debe efectuar la Aseguradora a fin de comparar la evolución del perfil de riesgo inherente con el perfil de riesgo residual de LAFT, MAPFRE VIDA advierte que contrario a lo que afirma la SFC en el Pliego de Cargos, éste se adelanta de forma trimestral, a través de los informes presentados por el Oficial de Cumplimiento ante la Junta Directiva y Alta Gerencia, como consta en las respectivas actas de Junta Directiva, permitiendo identificar que el perfil de riesgo LAFT de la Entidad se encuentre dentro los límites aceptados por el órgano de administración; información que, a su vez, reposa en la matriz de riesgo, la cual es monitoreada en función de los niveles de criticidad que se pudieran dar producto de las valoraciones de probabilidad e impacto.

Finalmente, en cuanto al hallazgo de que los controles implementados no son comprensivos de todos los riesgos, la Entidad Vigilada señala que como lo ha manifestado a lo largo de su escrito de descargos, MAPFRE VIDA ha establecido una metodología para identificar, medir, controlar y monitorear el riesgo LAFT acorde con la realidad del “negocio asegurativo” (sic) y dando pleno cumplimiento a las exigencias de la normatividad aplicable para la fecha de la visita, razón por la cual, la imputación realizada sobre este aspecto resulte infundada.

10.4.4.1 Consideraciones de la SFC

Frente a los hallazgos evidenciados en esta etapa, la estrategia de defensa de la Aseguradora se orientó a argumentar que la normatividad le exigía desarrollar procedimientos para hacer seguimiento al perfil de riesgo SARLAFT, pero no a detallar minuciosamente el procedimiento aplicable para hacer efectivo el monitoreo del riesgo LAFT

Al respecto, tenemos que la etapa de monitoreo le permite a las Entidades Vigiladas hacer seguimiento del perfil de riesgo LAFT y en general del SARLAFT, así como llevar a cabo la detección de operaciones inusuales o sospechosas.

De allí que no le es dado a la Aseguradora simplemente manifestar que en su Manual SARLAFT indica los parámetros que seguirá, sin evidenciar cuál es el proceso que desarrolló para hacerle seguimiento al perfil de riesgo y por tanto, detectar operaciones inusuales bajo el argumento que la norma no se lo exigía.

Por lo anterior, si la Aseguradora afirma que cuenta con metodologías y procedimientos para monitorear el riesgo LAFT, debe estar en capacidad de evidenciar y documentar la forma en que la

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

desarrolla y la ejecuta, así como el sustento que le permite realizar el seguimiento y comparación del riesgo inherente y residual de cada factor de riesgo y de los riesgos asociados y el proceso que aplica para asegurarse de que los controles implementados sean comprensivos de todos los riesgos y que los mismos funcionen de forma oportuna, efectiva y eficiente.

Vale la pena resaltar que en el Manual SARLAFT aportado como prueba por la Aseguradora no se hace mención expresa de las actividades, las técnicas y la forma en que se documentaría la técnica de monitoreo aplicada y sus resultados, como se evidencia a continuación:

6.5 Monitoreo

6.5.1 Políticas en relación con el monitoreo

MAPFRE Seguros de Colombia contará con metodologías, procedimientos y mecanismos que le permiten hacer seguimiento a los perfiles de riesgo y, en general al SARLAFT.

Tal y como se evidencia, la Aseguradora refiere en su Manual SARLAFT que contará con metodologías, procedimientos y mecanismos para hacerle seguimiento a los perfiles de riesgo, pero no describe esa información en dicho documento, y tampoco allegó como prueba ningún otro documento que permita evidenciar de la existencia de la misma

Así mismo, en el numeral 6.52 del Manual SARLAFT denominado -Metodología-, refiere que el monitoreo de las etapas del SARLAFT se hará según la metodología contenida en el numeral 4.6 de la Norma Técnica Colombia 5254 de ICONTEC, que señala:

4.6 MONITOREO Y REVISIÓN

Es necesario monitorear los riesgos, la eficacia del plan de tratamiento del riesgo, las estrategias y el sistema de gestión que se establecen para controlar la implementación. Deben monitorearse los riesgos y la eficacia de las medidas de control a fin de garantizar que las circunstancias cambiantes no alteren las prioridades del riesgo. Pocos riesgos permanecen estáticos.

Resulta esencial la revisión permanente para asegurarse de que el plan de gestión continúa siendo pertinente. Los factores que pueden afectar la posibilidad y las consecuencias de un resultado pueden cambiar, al igual que los factores que afectan la conveniencia o el costo de las diferentes opciones de tratamiento. Por consiguiente, es necesario repetir regularmente el ciclo de gestión del riesgo. La revisión es una parte integral del plan de tratamiento de gestión del riesgo.

Tenemos entonces que la Entidad Vigilada también indica que hará el Monitoreo de las etapas del SARLAFT según la metodología contenida en el numeral 4.6 de la norma técnica colombiana NTC 5254 de ICONTEC, pero sin tener en cuenta que aquella es sólo un marco genérico, por lo que sí hizo uso de la misma -como lo indica-, debería haber desarrollado un proceso de gestión del riesgo en el que tomara en consideración las orientaciones por ella establecidas.

Teniendo en cuenta que en el Manual SARLAFT no se evidencia desarrollo ningún método lógico y sistemático, ni la práctica y las reglas utilizadas para aplicar esta etapa, y que tampoco se documentó el desarrollo de la metodología contenida en el numeral 4.6 de la norma técnica colombiana NTC 5254 de ICONTEC, este hallazgo se mantiene, toda vez que la afirmación de que la Aseguradora realiza de manera eficiente las actividades correspondientes a esta etapa del proceso, no fue sustentada con pruebas que la soporten.

Lo anterior, teniendo en cuenta que no es posible pretender desvirtuar el cargo con la simple afirmación de que la Aseguradora ha adelantado de manera eficiente las actividades correspondientes a esta etapa, y que realiza una valoración de la matriz de riesgo de manera periódica cuando se evidencia un posible cambio en sus procesos/políticas que puedan generar un impacto en el perfil de riesgo SARLAFT.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

En cuanto al hecho de que la Aseguradora manifieste tener procedimientos por el hecho de haberle indicado a esta Superintendencia las circunstancias que dieron lugar a la actualización de la matriz, tenemos que en la comunicación referida, simplemente se indica que la modificación se generó como parte de un proceso de monitoreo semestral y se informa la adición de dos nuevos riesgos y que ni los informes de la auditoría ni revisoría impactaron en dicha modificación, pero en dicha respuesta no se evidencia el sustento procedimental que se aplicó o se tuvo en cuenta para llevar a cabo la modificación referida, razón por la cual este argumento no tiene asidero alguno.

En cuanto a la periodicidad mínima exigida por el numeral 4.1.4.1. del Capítulo SARLAFT con la que se debe realizar el seguimiento del perfil de riesgo a efectos de comparar la evolución del inherente con el residual de LAFT, se reiteran las consideraciones efectuadas en el numeral 10.4.2.1 en donde se concluyó que trimestralmente se hizo una medición de los riesgos identificados a partir de lo registrado en los informes elaborados por el Oficial de Cumplimiento, razón por la cual esta Superintendencia se abstendrá de incluir este punto dentro de los eventos que serán objeto de sanción, por lo que dicha situación será tenida en cuenta al momento de efectuar las consideraciones sobre la graduación de la sanción para este cargo.

Finalmente, en cuanto al hallazgo de que los controles implementados no son comprensivos de todos los riesgos, la Entidad Vigilada se limita a manifestar que ha establecido una metodología para identificar, medir, controlar y monitorear el riesgo LA/FT acorde con la realidad del negocio y dando pleno cumplimiento a las exigencias de la normatividad aplicable para la fecha de la visita, sin presentar prueba alguna que permita desvirtuar el mismo.

10.4.5 Frente a la Matriz de Riesgo

Con el fin de verificar la aplicación de lo evaluado en cada una de las etapas del SARLAFT previamente enunciadas, con el numeral 3.1.4 del radicado 2020082099-001 del 18 de mayo de 2020, la Superintendencia solicitó la Matriz de riesgos SARLAFT vigente al 31 de marzo de 2020, especificando cada uno de los eventos de riesgo identificados, los segmentos, el riesgo inherente, las causas que los originan, los riesgos asociados, los controles definidos para mitigarlos y el riesgo residual obtenido.

En respuesta a dicho requerimiento, la Aseguradora remitió el Anexo 8, con radicado número 2020082099-006 del 3 de junio de 2020. Revisado el contenido de la matriz de riesgo suministrada, se observó que se incorporó la calificación de los riesgos inherentes y residuales, contemplando doce (12) eventos de riesgo, los cuales se detallan en el cuadro obrante en la página 37 del Informe de Cumplimiento.

Del análisis de dichos riesgos se evidenció que siete de ellos, es decir el 58%, hacen referencia a situaciones relacionadas con fallas u omisiones, vinculaciones mal efectuadas y posibles situaciones de fraude, situación que permite concluir que lo informado por la Aseguradora en el numeral 3.1.2. del radicado de la respuesta con número 2020082099-006 del 3 de junio de 2020, con el que la Entidad Vigilada describió la metodología para la identificación de riesgos y en el que señaló que “(...) se han clasificado al interior de la Compañía, como productos de alto riesgo, aquellos que tienen componente de ahorro e inversión, por sus características que los convierten en un grado mayor de vulnerabilidad para ser utilizados como mecanismos de lavado de dinero por parte de las organizaciones criminales (...)”, no se aplica en la práctica, pues la Matriz de riesgo y los riesgos identificados, no contemplan esta afirmación.

Adicionalmente, es importante enfatizar que en los riesgos restantes, aunque se observó la inclusión de aspectos relacionados con LAFT, no se expone el por qué podrían presentarse en la Aseguradora, toda vez que no se incluyen las causas en la Matriz, ni tampoco los eventos de riesgo identificados, por cuanto la columna “E” no fue diligenciada a pesar de tener las opciones establecidas por la misma Entidad Vigilada; situación que repercute en que no sea clara la razón del riesgo y, por lo tanto, los

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

controles implementados, al no conocerse la causa que origina los riesgos identificados, no logran ser efectivos en su eliminación o mitigación.

Por otra parte, si bien la Matriz de riesgo menciona en cual factor de riesgo se puede presentar un evento de riesgo, no se hace referencia a los factores de riesgo segmentados tal como lo exige la normatividad. Por lo tanto, no se reflejan las características de los productos ofrecidos, los tipos de clientes a los que están dirigidos, las posibles exposiciones que podría tener la Entidad Vigilada a delitos fuente de LAFT, según la jurisdicción (departamento o municipio) en donde tiene presencia y se comercializan las pólizas.

Ahora bien, pese a la exposición al riesgo que asume la Entidad Vigilada por el hecho de contar con 1.937 Intermediarios de Seguros, donde el 98% de sus intermediarios no se encuentran sometidos a supervisión y vigilancia de un Ente de Control y que no están regidos por el deber de cumplir un sistema de prevención de riesgo LAFT; no se evidenció que estos aspectos hayan sido contemplados en la segmentación del factor de riesgo canal.

Adicionalmente se evidenciaron controles y riesgos que no le aplican a MAPFRE VIDA toda vez que corresponden a productos que no son ofrecidos por ella. Por ejemplo, el riesgo denominado *“vinculación de cliente que no soporta el valor asegurado con la información financiera y la misma no guarda relación con su actividad económica”*, es una situación que no es aplicada a seguros de vida, conforme lo expuso el Oficial de Cumplimiento en la prueba de recorrido efectuada (ver primer cuadro página 39 del Informe de Cumplimiento).

Esta situación se evidencia más claramente cuando se observa en la Matriz de Riesgos que lo que hace la Entidad Vigilada es una simple asociación a los productos (generales y vida), tal como se ilustra en el segundo cuadro de la página 39 del Informe de Cumplimiento.

Por otra parte, en cuanto a los riesgos asociados descritos en la matriz de riesgo, se evidencia que únicamente se identifican con una “X” cuáles se pudieran presentar por cada riesgo para los productos comercializados por la Entidad Vigilada, pero no se efectúa la medición del impacto del riesgo a través de cada riesgo asociado, en caso de materializarse un evento, dando aplicación a la tabla que para el efecto estableció la Entidad Vigilada en el numeral 6.3.2. del Manual SARLAFT.

Finalmente, se observó que la matriz de riesgo contiene características del tipo de control, periodicidad, forma de aplicación, responsable de ejecución y de monitoreo, así como aquellas asociadas a la evaluación de la calidad de los controles (formalidad, aplicación, efectividad), la cobertura de la barrera de control; para llegar así a la incidencia de controles sobre el total del riesgo, aspectos que tal y como se ha venido cuestionando no estaban contenidos en el Manual SARLAFT, ni en ningún otro documento, y que al requerir a la Aseguradora sobre la metodología utilizada para evaluar la efectividad de los controles, éstos tampoco fueron mencionados, lo que permite concluir que no se encontraban documentados.

Frente a dichos hallazgos, la Aseguradora presentó sus argumentos de defensa, en los siguientes términos:

Frente a las falencias en la matriz de riesgo aportada la Entidad Vigilada señala que para la fecha en que se realizó la visita por parte de la SFC, no era de obligatorio cumplimiento la realización de dicha matriz ya que de hecho, la obligatoriedad de la realización de la misma surgió con ocasión de la modificación de la Circular Básica Jurídica que entró en vigor en septiembre de 2021, razón por la cual cualquier sanción que se efectúe sobre este aspecto vulnera el principio de legalidad de las actuaciones administrativas.

De otra parte, MAPFRE VIDA refiere que los riesgos asociados en la matriz de riesgos corresponden a los identificados por la Aseguradora aplicando el debido proceso de identificación y monitoreo, y

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

representan, desde el punto de vista de riesgos, una exposición de materialización a los delitos de LAFT.

Así mismo manifiesta que no se encuentra procedente que la Superintendencia argumente que el 58% de los riesgos que, bajo el criterio del evaluador, corresponden a fallas u omisiones, vinculaciones mal efectuadas y posibles situaciones de fraude, no cumplan con la identificación de riesgos asociados a los productos de mayor vulnerabilidad; toda vez, que los riesgos relacionados son transversales a las diferentes líneas de productos, como se puede inducir con los siguientes casos, entre otros:

- No detectar la inclusión de un cliente vigente a listas “Clinton” y ONU.
- Presentación de documentación falsa o adulterada por parte del tercero al momento de la vinculación o del pago del siniestro, con el fin de favorecer a grupos ilegales.

De esta manera, la Entidad Vigilada considera que la exposición del riesgo se presenta de forma transversal en todas las transacciones, incluidas las asociadas a los productos de mayor vulnerabilidad y que no es su obligación enmarcar o listar los productos sobre los cuales recae el riesgo, sino que se aplican de forma general; como también se encuentra indicado dentro de la matriz compartida a la Superintendencia.

Por lo anterior, la Aseguradora manifiesta que se evidencia una fuerte tendencia subjetiva en la valoración del informe pues afirmaciones tales como que “(...) *es importante enfatizar que los siete riesgos restantes que pudieran incluir algún aspecto de LAFT, (...)*” resulta ser una aseveración contundente de que los otros riesgos restantes no tienen ningún aspecto de LA/FT, sin tener en cuenta que desde su punto de vista, los mismos sí tienen un enfoque basado en riesgo LAFT, dado que cumplen con las siguientes características:

- Riesgo asociado a los factores de riesgo (cliente, canal, producto, jurisdicción) y a los riesgos asociados (contagio, legal, reputacional, operativo).
- Riesgos que representan la materialización de un evento asociado a LAFT.
- Riesgos que evidencian el incumplimiento de los lineamientos indicados por la normatividad de la Superintendencia.

De igual manera, considera que la Superintendencia descalifica el alcance de los riesgos y controles establecidos en la matriz, al colocar ejemplos como el del riesgo denominado “Presentación de documentación falsa o adulterada por parte del tercero al momento de la vinculación o del pago del siniestro, con el fin de favorecer a grupos ilegales”³⁴, respecto del cual la Aseguradora manifiesta que puede ser analizado desde diferentes enfoques y complementado para robustecer el alcance del riesgo y controles asociados, sin que ello signifique que el riesgo identificado, así como sus controles, no sean efectivos o no cumplan el objetivo de determinar su perfil de riesgo, por lo que afirma que una cosa es que el esquema pueda ser susceptible de mejora y otra muy distinta, es que sea ilegal.

Finalmente, la Aseguradora señala que desde el punto de vista técnico los factores de riesgo segmentados son los mismos factores de riesgo normativos y de esa manera, en la matriz de riesgo se encuentran asociados a nivel de factores de riesgo. Bajo ese entendido, señala que los mismos, de forma implícita, recogen las características utilizadas en el modelo de segmentación tales como productos, canales, jurisdicciones. De hecho, como se ha indicado previamente, los riesgos plasmados en la matriz tienen un alcance general que abarcan componentes adicionales, por lo que no se limitan únicamente a los factores de riesgo segmentados.

10.4.4.1 Consideraciones de la SFC

³⁴ Ver página 46 del Pliego de Cargos.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Manifiesta la Aseguradora que en el presente cargo se evidencia que, en varias oportunidades, la SFC exige el cumplimiento de requisitos que no son demandados por la normatividad que se encontraba vigente para la fecha de la visita, por lo que considera que si con base en tales incumplimientos se le llegare a sancionar, se estarían vulnerando de manera flagrante los principios de tipicidad y legalidad.

Es por ello por lo que, frente a las falencias evidenciadas en la matriz de riesgo aportada, presenta como argumento de defensa que para la época en que se realizó la visita no era obligatorio que MAPFRE VIDA contara con dicha matriz, pues a su entender, la misma sólo comenzó a ser exigible con la expedición de la Circular Externa 027 de 2020 que entró en vigor en septiembre de 2021.

Este argumento no es de recibo toda vez que si bien la denominación matriz de riesgo se incluyó de manera expresa en la Circular Externa 027 de 2020 con las precisiones sobre su vigencia hechas en precedencia, también es cierto que los resultados de la aplicación de las metodologías de identificación, medición, control y monitoreo correspondiente a las distintas etapas del SARLAFT debían constar en un documento, sin importar la denominación que le diera la Entidad Vigilada al mismo, por lo que con la expedición de la Circular Externa 027 de 2020 lo que se hizo fue aclarar que para la aplicación e implementación de las etapas del SARLAFT, las entidades vigiladas deben contar con una matriz de riesgos y las características mínimas que debe contemplar.

Se reitera entonces que el SARLAFT, como sistema de administración que deben implementar las Entidades Vigiladas para gestionar el riesgo de LAFT, debe instrumentarse a través de las etapas de identificación, medición, control y monitoreo, las cuales corresponden a los pasos sistemáticos e interrelacionados mediante los cuales las entidades administran el referido riesgo, razón por la cual el resultado de la aplicación de dichas fases debía estar documentada. De hecho, llama la atención que ante el requerimiento efectuado por esta Superintendencia la Aseguradora haya allegado su matriz de riesgos para tratar de evidenciar que cumplían con el diseño y la aplicación de las metodologías en las diferentes etapas, pero a su vez manifiesta que la misma no le resultaba exigible por la normativa, aún a pesar de la obligación existente de tener un documento con los resultados de la aplicación de las metodologías.

En cuanto al argumento de defensa de MAPFRE VIDA relativo a que los riesgos asociados en la matriz de riesgos corresponden a los identificados aplicando el debido proceso de identificación y monitoreo, y representan, desde el punto de vista de riesgos, una exposición de materialización a los delitos de LAFT, se resalta que éste resulta ser precisamente el hallazgo evidenciado, pues aunque la Aseguradora afirma tener unas metodologías que aplica en cada etapa, ante los requerimientos efectuados por esta Superintendencia no hizo entrega de ningún respaldo documental que evidenciara el desarrollo de las mismas y la forma en las que éstas son aplicadas. Adicionalmente, no se evidenció una clara asociación de los riesgos presentados con la posible materialización de un delito fuente de LAFT.

Así mismo, frente al hallazgo de que el 58% de los riesgos incluidos corresponden a fallas u omisiones, vinculaciones mal efectuadas y posibles situaciones de fraude, que no cumplen con la identificación de riesgos asociados a los productos de mayor vulnerabilidad, la Aseguradora manifiesta que dichos riesgos son transversales a las diferentes líneas de productos, considerando que la exposición del riesgo se presenta de forma transversal en todas las transacciones, incluidas las asociadas a los productos con la característica mencionada, considerando además que no es obligación de la Aseguradora enmarcar o listar los productos sobre los cuales recae el riesgo.

Se resalta que el hallazgo relacionado con la identificación de características que expongan a mayor vulnerabilidad de riesgo LAFT para los productos comercializados por la Aseguradora, no se encuentra desarrollada en la matriz, hecho que no obsta para que MAPFRE VIDA realice un análisis enfocado de manera particular al riesgo LAFT de aquellos productos que comercializa y que han sido identificados por el Grupo de Acción Financiera Internacional -GAFI- y en la Evaluación Nacional de Riesgos -ENR- como productos vulnerables al riesgo LAFT, como por ejemplo, los seguros de vida con componente de ahorro.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Por ejemplo, frente al riesgo *“Comercialización de productos susceptibles al uso por parte de los clientes para el ocultamiento del origen ilícito de los recursos”* no se observó su relación con un producto específico, a pesar de que MAPFRE VIDA comercializa productos con componente de ahorro o inversión que ameritan valoración más detallada de la probabilidad de materialización del riesgo.

Por otra parte frente a la afirmación de que se evidencia una fuerte tendencia subjetiva por parte de esta Superintendencia al indicar que los siete riesgos restantes no tienen ningún aspecto LAFT, desconociendo que los mismos sí tienen un enfoque basado en dicho riesgo, este Despacho aclara que lo que la SFC quiso decir, es que los riesgos restantes sí tenían algún componente relacionado con el riesgo LAFT, ya que dentro del contexto que se hizo la anotación, el reproche es más frente a los primeros que son netamente operativos.

De igual manera, frente a la supuesta descalificación que esta Superintendencia realiza sobre el alcance de los riesgos y controles establecidos en la matriz, con referencias como las efectuadas respecto del Riesgo denominado *“Presentación de documentación falsa o adulterada por parte del tercero al momento de la vinculación o del pago del siniestro, con el fin de favorecer a grupos ilegales”*, como primera medida se aclara que dicho ejemplo corresponde es a uno de los riesgos referidos en el cuadro de la página 46 del Pliego de Cargos, donde se listan los 12 riesgos identificados por la Aseguradora y la clasificación establecida por la SFC, en el que el análisis realizado permite evidenciar que se trata de una situación que está más relacionada con posibilidad de fraude que con la materialización de un posible evento LAFT.

Con este ejemplo específico lo que la SFC buscó fue evidenciar cómo en la identificación propia de riesgos LAFT la Aseguradora incluye riesgos en los que no se evidencia de manera clara la forma en la que se puede materializar un evento LAFT en dichas circunstancias; primero porque está más enfocado a un evento de fraude como lo es la presentación de documentación falsa o adulterada y segundo, porque no es claro como MAPFRE VIDA determina los casos, en los que un evento de fraude tiene como objetivo favorecer a grupos ilegales y poder así conectarlo con un riesgo LAFT.

Es por eso por lo que los controles que se relacionan para enfrentar este riesgo no tienen la posibilidad de mitigar la materialización del mismo, dado que no todos los eventos de fraude que puedan presentarse ante la Aseguradora son necesariamente para favorecer a grupos ilegales.

De hecho, los controles establecidos para este riesgo fueron:

- Monitoreo de las Señales de Alerta de la Segmentación de Factores de Riesgo.

- Realizar la verificación de información del cliente (existencia y representación legal de las personas jurídicas en el RUES, verificar en la información de producción de la cédula que este el género y número de identificación del tercero, verificación de nombres en la páginas de consulta (Registraduría General de la Nación y Procuraduría General de la Nación, verificación del estado del documento en la Registraduría General de la Nación, comparación de la huella de la cedula vs huella en el Formulario de Conocimiento del Cliente).

Con dichos controles no se evidencia la forma en la que se reconoce que la indemnización favorecería a grupos ilegales ni la forma en que se evitaría dicho favorecimiento.

Ahora bien, frente a la afirmación realizada por MAPFRE VIDA relativa a que con la entrega de la matriz de riesgo se desvirtúa que la Aseguradora no ha identificado riesgos LAFT, este Despacho aclara que el hallazgo relacionado con la identificación de riesgo LAFT se fundamentó en el hecho de que de los 12 riesgos presentados en la matriz, sólo 5 tienen alguna relación con LAFT, razón por la cual no se cuestiona que no se hayan identificado riesgos por parte de la Aseguradora, sino que la mayoría de éstos se encuentran relacionados con fallas u omisiones, vinculaciones mal efectuadas y posibles situaciones de fraude, las cuales están más relacionadas con eventos de riesgo operativo que con riesgo LAFT. Por tanto, este Despacho no desconoce que la Aseguradora haya identificado

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

en su matriz unos riesgos, sino que lo que advirtió es que los mismos presentan debilidades, pues el 58% de éstos no están incorporando características de eventos de riesgo propios de LAFT.

Por otra parte, no es de recibo la afirmación referente a que la descripción de los riesgos identificados por la Aseguradora y documentados en la matriz de riesgo proporcionada, recogen de manera implícita las características utilizadas en el modelo de segmentación para los factores de riesgo, toda vez que de la revisión del referido documento no se evidencian las características empleadas para segmentar los factores de riesgo correspondientes a productos, canales y jurisdicciones, como lo manifiesta la entidad.

Finalmente, frente a la indicación efectuada por MAPFRE VIDA de que los riesgos, plasmados en la matriz tienen un alcance general que abarca inclusive componentes adicionales y que por tanto, no se restringe únicamente a los factores de riesgo segmentados, no es clara la argumentación ni el objetivo que se busca con la afirmación realizada de que los riesgos que se plantean en la matriz tienen un alcance general por el hecho de abarcar componentes adicionales que no se restringen a los factores de riesgo segmentados. De hecho, cada riesgo descrito en la matriz se encuentra asociado a uno o a dos factores de riesgo.

Como conclusión, el presente Cargo se mantiene, pues pese a las salvedades efectuadas en las consideraciones efectuadas en las etapas de medición, control y monitoreo, y respecto de las cuales no se aplicará sanción alguna, es claro que del análisis de los hechos a la luz de las normas endilgadas, no se desvirtuaron las debilidades observadas respecto de cada una de las etapas del SARLAFT, relacionadas con procedimientos y controles que fueron implementados pese a no estar documentados en el Manual SARLAFT, la no identificación de riesgos y riesgos asociados respecto de cada uno de los factores de riesgo segmentados, la ausencia de identificación de las formas a través de las cuales se puede presentar el riesgo LAFT, así como de las causas que las generan, dadas las particularidades de sus productos y clientes o a la exposición al riesgo que pueda tener, según la jurisdicción donde haga presencia, así como de las falencias en la determinación de los riesgos que constan en la matriz y demás circunstancias expuestas en las consideraciones efectuadas para este cargo.

10.5 Cuarto Cargo: Señales de Alerta y Análisis de Operaciones Inusuales

Como parte del proceso de seguimiento realizado a MAPFRE VIDA, esta Superintendencia revisó el Manual SARLAFT de la Entidad Vigilada ³⁵, el “Manual de Monitoreo de los Factores de Riesgo”³⁶ y en general, la totalidad de la información que fue requerida y suministrada por la Entidad Vigilada, evidenciando una serie de debilidades que se refieren a nivel de detalle en las páginas 52 a 66 del Informe de Cumplimiento, a saber:

- Pese a la afirmación de que las alertas a gestionar serán cargadas al sistema SGO se evidenció³⁷ que esta herramienta no se utiliza para gestionar las alertas generadas por el Sistema AR ya que éstas se llevan en formato Excel y se alimentan de forma manual.
- Se citan señales de alerta y tipologías que no le aplican a MAPFRE VIDA, tales como simulación de siniestros de activos adquiridos con recursos ilícitos para LAFT y la utilización de una Aseguradora a través de la simulación del incumplimiento.
- Las alertas contenidas en AR no son efectivas, toda vez que, con posterioridad a su generación, se deben aplicar alrededor de once (11) filtros adicionales establecidos en el

³⁵ Suministrado como Anexo 1 de la comunicación 2020082099-013 del 22 de julio de 2020 y como Anexo 14 del radicado 2020082099-010 del 4 de junio de 2020.

³⁶ Suministrado como Anexo 1 de la comunicación 2020082099-025 del 5 de agosto de 2020.

³⁷ Durante la prueba de recorrido de segmentación y operaciones inusuales realizada a la herramienta AR26 el 28 de julio de 2020 vía Teams, en presencia del Oficial de Cumplimiento Principal, del Profesional de Riesgos del Área de Cumplimiento y del Auditor Interno.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Manual Monitoreo Factores de Riesgo con el fin de definir las operaciones que serán objeto de análisis.

- En complemento a lo anterior, al revisar cada una de las alertas enunciadas por la Aseguradora, se observa que la relacionada con clientes inválidos dan cuenta de las debilidades en el poblamiento y calidad de la información contenida en la base de datos y por tal razón no se encontrarían segmentados los clientes que presentan estas características.
- Como consecuencia de las debilidades encontradas en los modelos de segmentación de los factores de riesgo donde no se recogieron las características propias de cada uno de los factores de riesgo productos, canales y jurisdicciones, únicamente se ha considerado como señal de alerta derivada del modelo de segmentación el cambio de clúster.
- En las alertas de cambio de clúster por canal, por jurisdicción y por producto, se están desconociendo las características y particularidades de cada factor de riesgo ya que se extrae la información financiera del cliente, el monto de la prima pagada, el valor asegurado, pero no se obtienen las variables mínimas que debieron ser tenidas en cuenta para segmentar y monitorear cada factor de riesgo LAFT.

Es más, para 37 registros de operaciones inusuales se evidenció que toda la información se repetía, inclusive la alerta de clúster inicial y clúster final, es decir, la señal de alerta únicamente está en función de comparar las primas emitidas o siniestros pagados contra el rango definido por la Aseguradora en el archivo denominado “Promedios Vida 2019” y esta parametrización genera los mismos resultados para todos los factores de riesgo, generando mayor carga al área.

Adicionalmente, se evidencia que tanto el modelo de segmentación como las señales de alerta que de él se derivan no son efectivas y no determina las características usuales de las transacciones que se desarrollan para compararlas con aquellas que realicen los clientes, a efectos de detectar las operaciones inusuales, en presunto desconocimiento a lo dispuesto en los numerales 4.2.2.3.1. y 4.2.2.3.2. del Capítulo IV, Título IV, de la Parte Primera de la Circular Básica Jurídica, vigente para la época de los hechos.

Lo anterior, teniendo en cuenta que las señales de alerta no considerarían cada uno de los factores de riesgo y las características de sus operaciones, ni lo dispuesto en el numeral 4.2.2.3.3.2. en el sentido que no monitorean las operaciones realizadas en cada uno de los segmentos de los factores de riesgo.

- Se encontró que no existe una señal de alerta orientada a identificar cuándo el valor pagado por concepto de prima, supera el valor asegurado, a pesar de que se advirtieron 19 clientes que presentaron esta situación. Así mismo, fueron evidenciadas operaciones inusuales cerradas con información pendiente de suministrar por los clientes, así como operaciones inusuales que fueron cerradas sin que se haya efectuado solicitud alguna de información al cliente.
- Se evidenció que durante el periodo comprendido entre enero y marzo de 2020, se encontraban pendientes de analizar 26 operaciones inusuales que correspondían al 17% de las generadas, las cuales llevaban entre 45 y 105 días sin gestionarse.
- Al revisar los informes presentados por la Auditoría Interna y los del Oficial de Cumplimiento para los años 2018, 2019 y 2020 esta Superintendencia evidenció que se encontraban pendientes de atender, operaciones inusuales desde 2017 y que no se habían generado monitoreos oportunos a las operaciones del primer y segundo trimestre de 2018, noviembre y diciembre de 2018; las de los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, todos de 2019, fueron generadas hasta agosto de 2019 por fallas en la ejecución del sistema AR.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Ante tal situación, se definió un cronograma para generar las correspondientes a los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre, actividades que culminaban el 31 de diciembre de 2019. En consecuencia, esta Superintendencia pudo constatar que la Aseguradora se encontraba pendiente de analizar la cantidad de operaciones inusuales referidas en el Cuadro que obra en la página 111 del Informe de Cumplimiento.

Lo anterior, pese a que fue informado que no se encontraban alertas por atender de marzo de 2019 a diciembre de 2019, dado que los renglones suministrados en el Anexo 10 del radicado 2020082099-006 del 3 de junio de 2020, se encontraban en cero, situación que resultó no ser cierta y que advierte un error significativo en la información suministrada a esta Superintendencia.

- Si bien la Aseguradora diseñó solamente hasta febrero un plan de contingencia para ponerse al día con el análisis de las operaciones inusuales pendientes de analizar, fue evidenciado por esta Superintendencia que en 5 meses, la Entidad Vigilada sólo había logrado avanzar en un 38%. Es decir, la estrategia de la Aseguradora de gestionar las operaciones inusuales con los mismos funcionarios que tiene la Unidad de Prevención de LAFT, no ha logrado avances importantes, al punto que todavía se encuentran operaciones inusuales del año 2017 que no se han analizado, razón por la cual, la estrategia adoptada no refleja la importancia y gravedad que reviste esta situación.
- Otro aspecto del desarrollo del plan de contingencia y en la gestión de análisis de las operaciones inusuales, es que fue evidenciado el cierre de algunas sin efectuar gestión o requerimiento a los clientes o, teniendo información pendiente de recibir por parte de los mismos; por lo tanto, se cuestiona si dicho cierre realmente obedece a que se ha mitigado el riesgo de estar en presencia de alguna operación sospechosa.
- Si bien la Auditoría Interna y el Oficial de Cumplimiento ya habían manifestado las debilidades enunciadas en materia de las fallas en la herramienta AR que generaban inoportunidad en el monitoreo de operaciones y en el análisis de operaciones inusuales, no fueron adoptadas estrategias preventivas ni correctivas a tiempo por parte de la Aseguradora que mitigaran la situación, circunstancia que hace que a la fecha de realización del proceso de supervisión se tuvieran operaciones inusuales sin gestionar desde el año 2017, frente a las cuales no se había mitigado la incertidumbre de conocer si corresponden a hechos objeto de reporte a la Unidad de Información y Análisis Financiero -UIAF-.

Por lo tanto, frente a las operaciones pendientes de analizar para los años 2017, 2018, 2019 y 2020, la Aseguradora no ha atendido su obligación de informar de forma inmediata, oportuna y eficiente a la mencionada Unidad Administrativa, en presunta inobservancia a lo establecido en el numeral 4.2.2.2.4. del Capítulo IV, Título IV, de la Parte Primera de la Circular Básica Jurídica, vigente para la época de los hechos.

Frente a dichos hallazgos, la Aseguradora presentó sus argumentos de defensa, en los siguientes términos:

MAPFRE VIDA señala que contrario a lo que afirma la SFC sí tiene un esquema de alertas que permite la detección oportuna de operaciones inusuales.

Manifiesta que por parte de la unidad de riesgo SARLAFT se han definido distintas fuentes de señales de alerta asociadas a cada uno de los momentos de experiencia del cliente dentro de la Entidad, (las cuales describe en detalle en su escrito de descargos en las páginas 46 a 49), indicando que si bien las señales de alerta asociadas al modelo de segmentación que se describe en el pliego de cargos

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

son una fuente de identificación de riesgo LAFT, éstas no son las únicas utilizadas por MAPFRE VIDA a efectos de evitar la configuración del referido riesgo.

Frente al reproche de que únicamente se ha considerado como señal de alerta derivada del modelo de segmentación el cambio de clúster, resalta que, aun cuando en el modelo de segmentación que tiene estructurado MAPFRE VIDA se asocian alertas de tipo transaccional y por cambio de clúster, esta circunstancia no contradice ni deviene en un incumplimiento de lo establecido sobre el particular en la normativa como quiera que las alertas en comento se encuentran relacionadas con la estructura y el modelo de negocio, situación que refiere se confirma con el hecho de que en el Pliego de Cargos no se mencionen los supuestos efectos que ello pueda tener en el modelo de segmentación, evidenciándose así que este último resulta funcional.

Por otra parte, frente a la afirmación de que únicamente se ha considerado como señal de alerta derivada del modelo de segmentación el cambio de clúster, que aparentemente recoge “(...) características técnicas y propias de cada uno de los productos (...)”, argumenta la Aseguradora que en la definición de los segmentos de producto, canal y jurisdicción está considerando las características propias de cada factor; y, por ende, la definición y parametrización de las señales de alerta corresponden a dichos criterios de determinación y se aplican sobre la base de datos fuente para el respectivo proceso de segmentación.

Respecto del hallazgo relativo a que pese a que la Aseguradora informó a la SFC que no se encontraban alertas por atender de marzo a diciembre de 2019, se evidenció lo contrario tanto en los informes de Auditoría Interna y los presentados por el Oficial de Cumplimiento, encontrando entre otros aspectos que se encontraban pendientes de atender operaciones inusuales desde el 2017; que no se habían generado monitoreos a las operaciones para el primer y segundo trimestre de 2018, noviembre y diciembre de 2018; y que los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio fueron generadas hasta agosto de 2019; manifiesta la Aseguradora que el análisis realizado por este Despacho en el Pliego de Cargos carece de validez, como quiera **que la información indicada en el Anexo 10 fue entregada por parte de la Aseguradora el 03 de junio de 2020**; fecha en la cual, la Unidad de Riesgo SARLAFT ya había adelantado satisfactoriamente la depuración de un porcentaje de las alertas pendientes a la fecha. Adicionalmente manifiesta que la fecha de generación del informe de Auditoría Interna correspondiente al periodo evaluado 2019, fue emitido el 22 de enero de 2020 y el periodo de evaluación del mismo comprendió hasta el 31 de octubre 2019; razón por la cual, claramente existe una diferencia en el indicador de gestión y no pueden ser puntos de referencia comparables entre sí por la diferencia de fechas.

Adicionalmente, refiere que en archivo Excel remitido bajo el Anexo 14 del radicado 2020082099-025 del 5 de agosto de 2020, y posteriormente, reafirmado bajo el Anexo 2 del radicado 2020082099-029 del 19 de agosto 2020, se puede evidenciar que todas las señales de alerta correspondientes al periodo 01 de marzo 2019 – 31 de diciembre 2019, fueron gestionadas en el mes de mayo 2020; razón por la cual, al momento de emitir la respectiva respuesta (3 de junio de 2020) la información correspondía con la realidad.

Así mismo, indica que respecto de las características de parametrización que se tienen para las alertas de cambio de clúster, es importante indicar que el factor de definición determinante para que se presente un cambio de clúster sobre un tercero está dado por la herramienta AR, producto de la variación de alguna de las variables asociadas a cada factor de riesgo que, al correlacionar la totalidad de las variables, hace que dicho cliente cambie de clúster. Lo anterior, con el fin de aclarar, que el proceso manual de aplicación de desviaciones estándar sobre la base de señales de alertas generadas por el sistema no es el factor determinante del cambio de clúster como lo afirma la Superintendencia, pues la acción manual, busca sesgar los casos de mayor riesgo y de análisis para el mes sujeto de reporte.

Finalmente refiere la Aseguradora que los casos que se encuentran bajo la categoría “en proceso” no son un error o una inconsistencia del proceso de segmentación, sino que por el contrario,

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

corresponden a casos efectivamente gestionados y que han culminado su proceso de evaluación, pero se encuentran en curso de completar alguna acción sobre el particular, tal como la solicitud de actualización de documentación de conocimiento del cliente o documentación de operación sospechosa.

Manifiesta entonces que el estatus “en proceso” se mantiene hasta tanto sea subsanada la acción definida por el profesional que analizó el caso, información que, en la mayor parte de los casos, depende de la gestión comercial ajena a las funciones de la unidad de riesgo SARLAFT, razón por la cual concluye que el porcentaje de avance a calcular debe tener en cuenta las alertas clasificadas bajo el estatus de “cerradas” y “en proceso”.

10.5.1 Consideraciones de la SFC

MAPFRE VIDA inicia su argumentación señalando que contrario a lo que afirma la SFC sí tiene un esquema de alertas que permite la detección oportuna de operaciones inusuales, para lo cual enunció las señales con las que cuenta. Al respecto vale la pena resaltar que de acuerdo con los hechos expuestos en el informe de cumplimiento³⁸ fue evidenciado que la Entidad Vigilada tiene “(...) *un esquema de alertas (...)*” diseñadas e implementadas con el propósito de permitir “(...) *la detección oportuna de operaciones inusuales (...)*”.

Por lo tanto, es preciso señalar que los hallazgos no están asociados con el hecho de carecer de “(...) *un esquema de alertas (...)*”, ya que lo que esta Superintendencia indicó es que fueron observadas “(...) *debilidades relacionadas con el análisis de las señales de alerta y determinación de operaciones inusuales (...)*”, conclusión que se obtuvo después de analizar la documentación que soportaba la operatividad del SARLAFT y que fue allegada por la Entidad Vigilada como sustento de la gestión del riesgo LAFT.

En el mismo sentido, frente al argumento de la Aseguradora relacionado con que las señales de alerta asociadas al modelo de segmentación son una fuente de identificación de riesgo, y que no son las únicas utilizadas por **MAPFRE VIDA** a efectos de evitar la configuración de los riesgos, es preciso aclarar que la Entidad Vigilada informó durante el proceso de supervisión cuáles señales de alerta fueron diseñadas e implementadas por aquella, razón por la cual se reitera que el hallazgo no está relacionado con el hecho de tener una única fuente de señales de alerta, sino con las debilidades relacionadas con su análisis y la determinación de operaciones inusuales.

Ahora bien, frente al reproche de que únicamente se ha considerado como señal de alerta derivada del modelo de segmentación el cambio de clúster, se reitera que esta Superintendencia ha sido clara en contemplar el hecho de que la Aseguradora sí tiene señales de alertas derivadas de la segmentación; las 4 que son enumeradas por MAPFRE hacen referencia a la misma actividad (cambio de clúster), asociada al factor de riesgo correspondiente. En este punto, se insiste en que el hallazgo consiste en que debido a las debilidades encontradas en los modelos, las características propias de cada uno de los productos y de los demás factores de riesgo, no son reflejadas en la segmentación y por ende, la señal de alerta (cambio de clúster) que se deriva de dichos modelos tampoco las considera, de allí la necesidad de que MAPFRE VIDA tenga que aplicar los filtros que se refieren en el Pliego de Cargos.

Como confirmación de lo anterior, a continuación se consolidan las variables consideradas en el modelo de segmentación por cada factor de riesgo, de acuerdo con la información suministrada por la Aseguradora:

ESPACIO EN BLANCO

³⁸ Ver páginas 86 a 91 (primer párrafo) del documento radicado con el número 2020082099-048-000

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Factor de Riesgo	Variables Normativas	Variables Aseguradora
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Actividad económica Volumen o frecuencia de sus transacciones Monto de ingresos Monto de egresos Monto de patrimonio 	<ul style="list-style-type: none"> Tiene fundamento “(...) en el comportamiento de la variable ingresos (...) desconociendo la relación entre las variables financieras y la actividad económica, sin garantizar la homogeneidad de los segmentos en su interior (...)” <p>Así mismo, en relación con “(...) la no inclusión de la variable actividad económica al modelo, el documento técnico afirma (...) Finalmente, es importante mencionar que la metodología AR trabaja con el algoritmo K Medias las variables cuantitativas y al final de este proceso una vez se hayan obtenido los clúster respectivos, se incluye el criterio mínimo actividad económica, por medio de un relacionamiento lógico (...)”³⁹.</p> <ul style="list-style-type: none"> “(...) Las variables incluidas en el análisis del clúster son Ingreso, Egreso, Activo, Pasivo, Patrimonio y Monto de la Prima (Transaccionalidad), la variable Actividad Económica no es incluida dentro de los clúster(sic) ya que al convertirla de variable cualitativa a cuantitativa sesgaría el modelo en este punto y los algoritmos utilizados para tal fin no fueron óptimos en el proceso de segmentación, como ya se había mencionado (...)”⁴⁰. Para este factor “(...) los segmentos se conforman a partir de la modelación rango – clúster, donde el rango se establece en función de la variable ingreso y el clúster se establece a partir del centroide con menor distancia euclídea (...)”⁴¹.
Productos	<ul style="list-style-type: none"> Naturaleza Características Nicho de mercado o destinatarios 	<ul style="list-style-type: none"> Se observó que “(...) los rangos o clases definidos por la entidad se limitan solo a la definición por ramos de productos, esto quiere decir que, hasta el momento del proceso de seguimiento, las variables normativas no tienen incidencia o participación en la definición del modelo de segmentación (...)”. Se utilizan “(...) las siguientes variables de análisis: Valor de Primas por Ramo (Transaccionalidad), Valor de Primas por Producto (Transaccionalidad), Valor de Siniestros por Ramo (Transaccionalidad) y Valor de Siniestros por Producto (Transaccionalidad), según el documento técnico; adicionalmente establece la variable “Ramo” como naturaleza del producto (...)”⁴². Este factor “(...) es segmentado en función de los productos comercializados en la compañía de vida, variable monto de prima y monto de siniestro (...)”⁴³.
Canales	<ul style="list-style-type: none"> Naturaleza Características 	<ul style="list-style-type: none"> Se utilizan “(...) las siguientes variables de análisis: Valor de Primas por Canal (Transaccionalidad) y Valor de Siniestros por Canal (Transaccionalidad) (...)”⁴⁴. Este factor “(...) es segmentado a partir de (...) los canales de comercialización de la compañía y (...) en función de la variable monto de prima y monto siniestros (...)”⁴⁵.
Jurisdicción	<ul style="list-style-type: none"> Ubicación Características Naturaleza de las transacciones 	<ul style="list-style-type: none"> Se utilizan “(...) las siguientes variables de análisis: Valor de Primas por Jurisdicción (Transaccionalidad) y Valor de Siniestros por jurisdicción (Transaccionalidad) (...)” para la conformación de CLÚSTER K-MEDIAS. Este factor “(...) es segmentado a partir de la variable jurisdicción (departamentos del territorio nacional – Colombia) y el cálculo de centroides en función de las variables monto de prima y monto de siniestros, ya que permiten identificar los niveles de transaccionalidad en las jurisdicciones donde la compañía MAPFRE vida tiene cobertura (...)”. De otra parte, en el Documento Técnico de Segmentación de los Factores de Riesgo se establece que el detalle para los rangos de clases correspondientes a los departamentos donde Mapfre tiene presencia, con el detalle de cada clúster más las variables críticas (presencia de grupos armados en la jurisdicción, presencia de minería ilegal en la jurisdicción, jurisdicción ubicada en zona de frontera y/o en puerto y jurisdicción con presencia de cultivos ilícitos) se encuentra en los REPORTES DE SEGMENTACIÓN; no obstante, fue evidenciado mediante la respuesta a la solicitud de la “(...) cantidad de los clústeres que se tienen para cada factor de riesgo y sus características finales (...)” que si bien se recogen los departamentos, no se están contemplando mencionadas variables dentro de las características finales.

De acuerdo con la anterior información, se evidencia que no se están considerando las características propias de los factores de riesgo producto, canal y jurisdicción en la definición de los segmentos

³⁹ Ver página 57 del Informe de Cumplimiento, radicado con el número 2020082099-048 del 2 de octubre de 2020.

⁴⁰ Ver página 32 del “Documento Técnico de Segmentación de los Factores de Riesgo”, suministrado mediante archivo denominado “Anexo 8.pdf”, adjunto a la comunicación 2020082099-013 del 22 de julio de 2020.

⁴¹ Ver página 2 del archivo denominado “Final_-_SGQ-167-7_-_2020082099-014-000_respuesta.pdf”, incorporado en el radicado 2020082099-020-000.

⁴² Ver página 63 del Informe de Cumplimiento, radicado con el número 2020082099-048 del 2 de octubre de 2020.

⁴³ Ver página 3 del archivo denominado “Final_-_SGQ-167-7_-_2020082099-014-000_respuesta.pdf”, incorporado en el radicado 2020082099-020-000.

⁴⁴ Ver página 68 del Informe de Cumplimiento, radicado con el número 2020082099-048 del 2 de octubre de 2020.

⁴⁵ Ver página 2 del archivo denominado “Final_-_SGQ-167-7_-_2020082099-014-000_respuesta.pdf”, incorporado en el radicado 2020082099-020-000.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

obtenidos, puesto que éstos están siendo segmentados en función de la transaccionalidad de las primas y de los siniestros; por tanto, este Despacho ratifica la afirmación efectuada en relación con las variables incorporadas en el modelo de segmentación, las cuales impactan en las características finales de los segmentos y como consecuencia, también influyen en la definición y parametrización de las señales de alerta.

Por otra parte, frente a los hallazgos relacionados con las señales de alerta sin atender por parte de la Aseguradora, se revisó nuevamente el Anexo 10 en el que MAPFRE VIDA afirma haber soportado ante esta Superintendencia que ya había adelantado satisfactoriamente la depuración de un porcentaje de las alertas pendientes a la fecha.

Del análisis realizado se evidenció que mediante comunicación⁴⁶ del 3 de junio de 2020 fue suministrado el archivo denominado “Anexo 10.xlsx”, en formato Microsoft Excel, compuesto por una hoja nombrada “Anexo 10” que contiene:

- Siete columnas designadas con los títulos: “Mes”, “Nombre de alerta que generó la inusualidad”, “Nro. De operaciones inusuales generadas”, “Nro. de Clientes por Operaciones Inusuales”, “Nro. De Inusualidades Pendientes por Atender”, “Días transcurridos desde la generación de la inusualidad” y “Nro. De Operaciones Sospechosas reportadas ROS”.
- Cuarenta y cuatro filas.

Por medio de la anterior información fue proporcionado el listado de las operaciones inusuales identificadas correspondientes a los años 2019⁴⁷ y 2020⁴⁸ mediante la activación de las alertas⁴⁹ diseñadas e implementadas en la Entidad Vigilada, pudiendo evidenciarse “(...) que durante el periodo comprendido entre enero y marzo de 2020, se encontraban pendientes de analizar 26 operaciones inusuales que corresponden al 17%⁵⁰, las cuales oscilan entre 105 y 45 días (...)” transcurridos desde la generación de la inusualidad, tal como se observa en la siguiente tabla:

Mes	Nombre de alerta que generó la inusualidad	Nro. De operaciones inusuales generadas	Nro. de Clientes por Operaciones Inusuales	Nro. De Inusualidades Pendientes por Atender	Días transcurridos desde la generación de la inusualidad	Nro. De Operaciones Sospechosas reportadas ROS
ene-20	AlertaCambioCluJurisdicciones	1	1	1	105	0
ene-20	AlertaCambioCluProducto	1	1	1	105	0
ene-20	AlertaMontoVsPrima	6	6	6	105	0
feb-20	AlertaAseguradoVsActivo	1	1	1	75	0
feb-20	AlertaCambioCluCanales	2	2	2	75	0
feb-20	AlertaCambioCluJurisdicciones	2	2	2	75	0
feb-20	AlertaCambioCluProducto	2	2	2	75	0
feb-20	AlertaMontoVsPrima	2	2	2	75	0
mar-20	AlertaCambioCluCanales	2	2	2	45	0
mar-20	AlertaCambioCluJurisdicciones	3	3	3	45	0
mar-20	AlertaCambioCluProducto	3	3	3	45	0
mar-20	AlertaMontoVsPrima	1	1	1	45	0
				26		

Así mismo, con la información registrada en el mencionado archivo se observa “(...) que no se encontraban alertas por atender de marzo de 2019 a diciembre de 2019, dado que los renglones suministrados se encontraban en cero (...)”.

⁴⁶ Radicada con el número 2020082099-006-000

⁴⁷ En los meses de marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre.

⁴⁸ En los meses de enero, febrero y marzo.

⁴⁹ Alerta Asegurado Vs Activo, Siniestros 2 meses, Alerta Cambio Clúster Canales, Alerta Cambio Clúster Jurisdicciones, Alerta Cambio Clúster Producto y Alerta Monto Vs Prima.

⁵⁰ El total de las operaciones inusuales generadas fue 155.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Sin embargo, en el archivo⁵¹ contentivo de la “Gestión de alertas segmentación vida”⁵² mediante la aplicación de filtros para “(...) el año de la alerta (columna A), “Póliza revisada” columna (J) dejando por fuera las que “Si” están revisadas y la columna de status que fue la referida por la Entidad para demostrar el estado de la gestión de las operaciones (columna AU) del archivo, se encontró lo siguiente:

- Año 2020: contaba con un total de 35 operaciones (de enero a junio), de las cuales se encontraron en proceso 13, cerradas 21 y vacías 1.
- Año 2019: contaba con un total de 99 operaciones (de todo el año), de las cuales se encontraron en proceso 46, cerradas 49 y vacías 4. (...)
- Año 2018: contaba con un total de 76 operaciones (de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, septiembre y octubre) de las cuales pendientes habían 21, en proceso 22 y 33 cerradas. (...).
- Año 2017: contaba con un total de 22 operaciones, (de abril, agosto, octubre, noviembre y diciembre) de las cuales pendientes habían 14, en proceso 5 y 3 cerradas. (...).

El análisis de la información aportada, en concordancia con el cuadro ubicado en la página 61 del Pliego de Cargos (que tiene una fecha de corte diferente), arroja la existencia de alertas pendientes por analizar para los años 2017, 2018 y 2019.

De acuerdo con lo expuesto, tenemos que no se desvirtúa el hallazgo relativo a la falta de oportunidad en la gestión de las operaciones inusuales identificadas por la activación de las alertas diseñadas e implementadas en la Entidad Vigilada y la correspondiente determinación de posibles operaciones inusuales.

Ahora bien, respecto de que no es posible comparar los informes de gestión de la Aseguradora con los de la Auditoría Interna correspondientes a las evaluaciones realizadas para los años 2018 y 2019, se aclara que éstos son referenciados puesto que en los mismos fueron informadas “(...) *debilidades relacionadas con el análisis de las señales de alerta y determinación de operaciones inusuales* (...)”, sin el propósito de realizar comparaciones entre éstos y la información suministrada durante el proceso de inspección realizado a la Entidad Vigilada.

Frente a la afirmación de MAPFRE VIDA de que en el archivo Excel remitido bajo el Anexo 14 del radicado 2020082099-025 se puede evidenciar que todas las señales de alerta correspondientes al periodo 01 de marzo 2019 – 31 de diciembre 2019, fueron gestionadas en el mes de mayo 2020; encontramos que en los archivos “Anexo 14.xlsx”⁵³ y “Anexo 2.xlsx”⁵⁴, se encuentra el estado de gestión de las operaciones inusuales identificadas desde el año 2017 al 2020.

Revisando la información registrada en los mencionados archivos, específicamente el periodo comprendido entre el 1° de marzo y el 31 de diciembre de 2019, efectuando la aplicación de filtros para “(...) el año de la alerta (columna A), “Póliza revisada” columna (J), dejando por fuera las que “Si” están revisadas y la columna de status que fue la referida por la Entidad para demostrar el estado de la gestión de las operaciones (columna AU) del archivo (...)” se identificó que para el período evaluado se contaba con un total de 86 operaciones, que según su “**STATUS**” se encontraban en proceso 38, cerradas 44 y vacías 4.

En consecuencia, se evidencia que las operaciones inusuales identificadas durante el mencionado periodo por la activación de las alertas diseñadas e implementadas en la Entidad Vigilada *no fueron gestionadas en el mes de mayo 2020 como lo afirma la Aseguradora*, dado que, según los archivos suministrados, había 42 operaciones identificadas con “**STATUS**” diferente a “**CERRADO**”.

⁵¹ Compuesto por 732 filas y 47 columnas (desde la columna A hasta la AU).

⁵² Suministrado en los archivos denominados “Anexo 14.xlsx”, adjunto a la comunicación del 5 de agosto de 2020 que fue radicada con el numero 2020082099-025-000, y “Anexo 2.xlsx”, adjunto a la comunicación del 19 de agosto de 2020 que fue radicada con el numero 2020082099-029-000.

⁵³ Archivo adjunto al radicado 2020082099-025-000

⁵⁴ Archivo adjunto al radicado 2020082099-029-000

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Frente a “(...) las características de parametrización que se tienen para las alertas de cambio de clúster (...)”, la Entidad Vigilada hace referencia a la información detallada en las páginas 70 a 74 del “Documento Técnico de Segmentación de los Factores de Riesgo”⁵⁵ respecto al factor que genera el cambio significativo e importante en la mencionada modificación de segmento para cada factor de riesgo.

No obstante, se observó que se aplican en forma adicional y manual las desviaciones estándar⁵⁶ que se consideren necesarias con el propósito de definir “(...) los casos de mayor riesgo y de análisis para el mes sujeto de reporte (...)”; lo anterior, aunque no es el componente decisivo en el proceso de identificación de operaciones inusuales, ciertamente impacta en forma determinante el número de las que van a ser analizadas.

Finalmente, no es admisible el argumento de que los casos que se encuentran bajo la categoría “en proceso” no son un error o una inconsistencia del proceso de segmentación, sino que por el contrario corresponden a casos efectivamente gestionados y que han culminado su proceso de evaluación, pero se encuentran en curso de completar alguna acción sobre el particular, tal como la solicitud de actualización de documentación de conocimiento del cliente o documentación de operación sospechosa. Lo anterior, teniendo en cuenta que no es aceptable que la Aseguradora pretenda tener en cuenta las alertas catalogadas bajo el status “en proceso” para calcular el porcentaje de avance en la gestión de las operaciones inusuales pendientes de atender. Tal como lo aclara la misma Entidad Vigilada, éstas aún “(...) se encuentran en curso de completar alguna acción sobre el particular”. Por lo tanto, mientras no sea resuelta la acción restante para tener el status “cerradas”, independiente del responsable que deba efectuarla, las referidas operaciones inusuales continuaran siendo consideradas con análisis incompleto para poder ser “cerradas”.

En virtud de lo anteriormente expuesto, se tiene que la Aseguradora no desvirtuó los hallazgos evidenciados, razón por la cual el cargo se mantiene.

DÉCIMO PRIMERO: GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

Según lo dispuesto en el literal b), numeral 3 del artículo 208 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, la Superintendencia Bancaria, hoy Superintendencia Financiera de Colombia, puede imponer sanción de carácter administrativo consistente en: “Multa pecuniaria a favor del Tesoro Nacional (...)”.

Así mismo, el numeral 3 del artículo 211 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero dispone: “Cuando la violación a que hace referencia el numeral primero del presente artículo recaiga sobre las disposiciones contenidas en el Capítulo XVI de la Parte Tercera del Estatuto Orgánico del sistema Financiero, la multa que podrá imponerse será hasta de mil setecientos cuarenta y dos millones de pesos (\$1.742.000.000) de 2002”.

En este orden de ideas, con el propósito de graduar el monto de la sanción, deben ser considerados los criterios establecidos en el numeral 2º del artículo 208 del EOSF, de la siguiente manera:

a) La dimensión del daño o peligro a los intereses jurídicos tutelados por la Superintendencia Bancaria hoy Superintendencia Financiera de Colombia, de acuerdo con las atribuciones que le señala el presente Estatuto

Bajo los argumentos expuestos, resulta incuestionable que se presentó un serio daño a los intereses jurídicos tutelados por esta Superintendencia, toda vez que con las falencias comprobadas el Sistema

⁵⁵ Documento en su versión del año 2015; suministrado mediante archivo denominado “Anexo 8.pdf”, adjunto a la comunicación 2020082099-013 del 22 de julio de 2020.

⁵⁶ La información utilizada se encuentra en los archivos denominados “Anexo 2.xlsx” y “Anexo 3.xlsx”, adjuntos a la comunicación del 5 de agosto de 2020 que fue radicada con el número 2020082099-025-000

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo de **MAPFRE VIDA** para la época de los hechos objeto de análisis, estuvo expuesta al riesgo de ser utilizada para el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo, poniendo en peligro los intereses jurídicos tutelados por esta Superintendencia.

En efecto, el incumplimiento o la inobservancia de las obligaciones legales y de las instrucciones impartidas por el Organismo de Supervisión en torno al SARLAFT reviste gravedad, pues además de comprometer la reputación y la estabilidad de la Entidad Vigilada y del sistema del cual ésta hace parte, puede incidir de forma directa en el orden público económico y en la confianza depositada por el público en el sector financiero.

b) El beneficio económico que se hubiere obtenido para el infractor o para terceros, por la comisión de la infracción o el daño que tal infracción hubiere podido causar

Sobre el particular, no se comprobó por parte de esta Superintendencia que con las infracciones cometidas, la Aseguradora obtuviera algún beneficio económico que hubiere podido probar.

c) La reincidencia en la comisión de la infracción

MAPFRE VIDA, desde que se encuentra sometida a la vigilancia de la SFC, no ha sido objeto de sanción por hechos similares a los que fueron objeto del Pliego de Cargos.

d) La resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión de la superintendencia bancaria

De acuerdo con la documentación que reposa en el expediente, no hay evidencia de que la Entidad Vigilada hubiera presentado resistencia negativa u obstrucción a la acción investigadora de la Superintendencia.

e) La utilización de medios fraudulentos en la comisión de la infracción, o cuando se utiliza persona interpuesta para ocultarla o encubrir sus efectos

Sobre el particular, no se comprobó por parte de esta Superintendencia que se hubiesen utilizado medios fraudulentos en la comisión de la infracción o recurrido a persona interpuesta para ocultar o encubrir sus efectos.

f) El grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes

La conducta desplegada por MAPFRE VIDA en materia de prevención y control del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo no se ajusta a la carga de diligencia, cuidado y profesionalidad que se exige a las Entidades Vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, pues en la presente actuación está demostrado que no cumplió con su obligación de garantizar la integridad y confiabilidad de la información, de segmentar cada uno de los factores de riesgo de acuerdo con las características particulares de cada uno de ellos, garantizando homogeneidad al interior de los segmentos y heterogeneidad entre ellos, según la metodología que previamente haya establecido la entidad, atendiendo como mínimo las variables en cada factor; no desarrolló las metodologías ni procedimientos requeridos para la implementación de cada una de las etapas del SARLAFT, debilidades relacionadas con el análisis de las señales de alerta y determinación de operaciones inusuales y falta de oportunidad y de efectividad en la atención de operaciones inusuales; conductas que apreciadas en su conjunto demuestran una actuación negligente e imprudente frente a la correcta gestión del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, situación que importa de manera especial al Estado ya que compromete el orden público económico y la confianza del público en el sistema financiero.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

g) La renuencia o desacato a cumplir, con las órdenes impartidas por la Superintendencia Bancaria

Cabe resaltar que **MAPFRE VIDA** no ha sido renuente a cumplir con las órdenes e instrucciones impartidas por esta Superintendencia.

h) El ejercicio de actividades o el desempeño de cargos sin que se hubiere posesionado ante la Superintendencia Bancaria cuando la ley así lo exija

Este asunto no es objeto de evaluación en la presente decisión.

i) El reconocimiento o aceptación expresa que haga el investigado sobre la comisión de la infracción antes de la imposición de la sanción a que hubiere lugar

Sobre el particular, se hace necesario precisar que **MAPFRE VIDA** no aceptó en sus descargos haber cometido las conductas señaladas como infringidas.

j) La infracción al Régimen de Protección al Consumidor Financiero. Igualmente deberá considerarse si se adoptaron soluciones a favor del consumidor financiero dentro del trámite de quejas o reclamos, así como la implementación de medidas de mejoramiento como consecuencia de estas

En la medida en que este criterio no es aplicable para el presente asunto, no será tomado en cuenta para efectos de establecer el monto de la sanción.

Por lo tanto, en consideración a lo expuesto, esta Superintendencia estima procedente imponer a **MAPFRE VIDA** la sanción que se indica en la parte resolutive del presente acto administrativo, teniendo en cuenta los criterios evaluados y para los siguientes cargos:

PRIMER CARGO: INCUMPLIMIENTOS FRENTE A LA CALIDAD Y POBLAMIENTO DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA BASE DE DATOS (ARGUMENTOS ACEPTADOS PARCIALMENTE).

SEGUNDO CARGO: SEGMENTACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO.

TERCER CARGO: METODOLOGÍAS PARA IDENTIFICAR, MEDIR, CONTROLAR Y MONITOREAR EL RIESGO LAFT (ARGUMENTOS ACEPTADOS PARCIALMENTE).

CUARTO CARGO: SEÑALES DE ALERTA Y ANÁLISIS DE OPERACIONES INUSUALES.

En mérito de lo expuesto, este Despacho

R E S U E L V E:

ARTÍCULO PRIMERO. - SANCIONAR CON MULTA a MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A. con NIT 830054904-6 por las siguientes sumas, para cada uno de los cargos, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta Resolución:

Cargo Primero: La suma de **CINCUENTA MILLONES DE PESOS M/C (\$50.000.000)**

Cargo Segundo: La suma de **SESENTA Y CUATRO MILLONES DE PESOS M/C (\$64.000.000)**

Cargo Tercero: La suma de **TREINTA MILLONES DE PESOS M/C (\$30.000.000)**

Cargo Cuarto: La suma de **CINCUENTA Y SEIS MILLONES DE PESOS M/C (\$56.000.000)**

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Para un total de **DOSCIENTOS MILLONES DE PESOS (\$200.000.000,00) MONEDA CORRIENTE**, a favor del Tesoro Nacional, por las razones expuestas en la parte motiva de esta Resolución.

PARÁGRAFO PRIMERO: El pago de la multa que mediante esta Resolución se impone se debe efectuar teniendo en cuenta el procedimiento establecido por la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, a través de cualquiera de los dos (2) canales habilitados para el efecto:

1. Cuenta de depósito en el Banco de la República, transferencia a través del servicio SEBRA - CUD, indicación:

Entidad financiera	Banco de la República
Nit:	860005216-7
Tipo de traslado	Traslado SEBRA - CUD
N° de cuenta.	61012027
Denominación:	DTN OTRAS TASAS MULTAS Y CONTRIBUCIONES NO ESPECIFICADAS ENTIDADES
Código de portafolio	365 - SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
Código de operación	137

Si se utiliza este medio, adicionalmente se debe informar el pago al Grupo de Flujo de Caja de la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional del Ministerio de Hacienda, remitiendo el soporte respectivo.

2. Transacción PSE; página web del Banco Agrario de Colombia, Punto virtual pagos electrónicos / categorías / pagos DTN, indicación:

Entidad financiera	Banco Agrario
N° de cuenta.	300700011459
Nombre de la cuenta	DTN OTRAS TASAS MULTAS Y CONTRIBUCIONES NO ESPECIFICADAS ENTIDADES
Código de portafolio	365 - SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

PARÁGRAFO SEGUNDO: El pago deberá efectuarse a más tardar el día hábil siguiente al de la fecha de la ejecutoria de la presente Resolución. En caso de no realizarse el pago en ese día, desde esa fecha y hasta el día de su cancelación se causará un interés equivalente a una y media veces (1.5) el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera de Colombia para el respectivo período sobre el valor insoluto de la sanción. La consignación deberá acreditarse ante la Subdirección Financiera de esta entidad dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de la ejecutoria.

ARTÍCULO SEGUNDO.- NOTIFICAR personalmente al doctor PABLO ANDRÉS JACKSON ALVARADO, en su condición de representante legal de **MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A.** o a quien haga sus veces, el texto de la presente Resolución, entregándole copia íntegra de la misma y haciéndole saber que contra ella procede el recurso de apelación ante el Superintendente Financiero, el cual se debe interponer personalmente y por escrito en la diligencia de notificación personal o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la misma.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Cesar Reyes

CESAR OCTAVIO REYES ACEVEDO

540000-DELEGADO PARA RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

**DELEGATURA PARA RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL
TERRORISMO**

Elaboró:

ANGELA MARIA RODRIGUEZ LEAL

Revisó y aprobó:

CESAR OCTAVIO REYES ACEVEDO