



White paper | Cumplimiento en la industria de seguros

# Mejorar los errores de cumplimiento en el sector de seguros con OnBase de Hyland



One platform **Unlimited potential**



En el mundo regulatorio en constante cambio a nivel global, es más difícil que nunca para las aseguradoras rastrear, mantener y demostrar el cumplimiento con los requisitos de su estado, nacionales e internacionales. Una gran parte de ese desafío es que las herramientas usadas por muchas organizaciones de cumplimiento — son a menudo sólo hojas de cálculo poco sofisticadas — no cumplen con sus necesidades. OnBase de Hyland ayuda a los grupos de cumplimiento corporativo global administrar un programa de cumplimiento al imponer mejores prácticas organizativas, automatizar pasos predecibles, ofreciendo una nueva visibilidad de las actividades de cumplimiento y empoderando al personal para tomar las decisiones necesarias para realizar trabajo basado en el conocimiento. OnBase ya ha ayudado a organizaciones perfeccionar sus programas contra el lavado de dinero, procesos de quejas del cliente, distribución y capacitación del código de conducta y de gobernanza y cumplimiento de riesgos.

---

### No es fácil permanecer en cumplimiento cuando las reglas siguen cambiando

El cumplimiento regulatorio siempre ha sido una realidad para el sector de seguros. Pero los últimos años han presentado un aumento dramático en el número y alcance de las normas destinadas a proteger a los accionistas y clientes de las aseguradoras, prevenir la delincuencia y el lavado de dinero y asegurar la estabilidad de las empresas y la industria.

El entorno regulatorio de las aseguradoras está cambiando en parte debido a que las aseguradoras están cambiando. Las aseguradoras más grandes se parecen cada vez más a las instituciones financieras, ya que están sujetas a regulaciones nuevas y más estrictas, y son responsables ante los reguladores nuevos.

Las aseguradoras aún no han determinado qué cambios deben implementar para cumplir con la nueva norma fiduciaria del Departamento de Trabajo de los EE.UU., destinada a asegurar que los inversores de jubilación reciban asesoramiento beneficioso. De conformidad con la Ley Dodd-Frank, el nuevo Consejo de supervisión de estabilidad financiera ha designado a varias grandes aseguradoras como "instituciones financieras sistémicamente importantes" (SIFI), sometiénolas a reglas mejoradas y más estricta supervisión de la Reserva Federal que el resto de la industria. Entidades regulatorias internacionales, a su vez, han creado una clase de SIFIs llamada Bancos mundiales sistémicamente importantes (G-SIB), que debe cumplir con normas aún más estrictas.

En el área de delitos financieros, en particular el lavado de dinero, los EE.UU., la UE y los países de la cuenca del Pacífico tienen reglas estrictas y en constante cambio, sobre la diligencia debida en la evaluación de nuevos clientes para productos financieros. Las prácticas Conozca a su cliente e investigaciones de lavado de dinero se han convertido en tareas críticas para las aseguradoras. Las investigaciones imprecisas ponen a una organización en riesgo de fraude o responsabilidad de los clientes, y la falta de datos de investigación concretos puede causarle a la organización sanciones como multas, o consecuencias peores, dependiendo de la gravedad del incumplimiento.

En un importante cambio de enfoque, las normas propuestas en el estado de Nueva York harían a los directores de cumplimiento personalmente sujetos a responsabilidad civil y penal cuando los programas contra el lavado de dinero de su institución no detectan ni detienen actividad ilegal. Un tribunal federal en el año 2016 confirmó el poder del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos para imponer responsabilidad personal sobre los funcionarios de cumplimiento.

Las empresas de los EE.UU. y de la UE tienen prohibido hacer negocios con personas identificadas en las listas de observación, como la lista Nacionales especialmente designados (SDN) y la Lista de personas bloqueadas, mantenidas por la Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC) del Departamento del Tesoro de los EE.UU. Pero según PricewaterhouseCoopers (PwC), había 40.000 nombres y alias en tales listas a través del mundo en el 2016, un incremento del 20% en menos de un año, y se añaden nombres constantemente. Una sola actualización de la UE en el 2011 añadió 3.000 nombres en un día. Con este volumen de actividad, los falsos positivos son un gran problema para las empresas que están haciendo lo mejor posible por conocer a sus clientes.

---

### Multas añadidas al costo

Sanciones civiles y penales, generalmente las multas, son las herramientas principales que los gobiernos pueden ejercer para garantizar y hacer cumplir con todas estas normas y regulaciones. Según PwC, los gobiernos a nivel mundial han impuesto un total de USD 14,8 mil millones en multas por violaciones de las sanciones desde el 2004 al 2016. Según algunos observadores, OFAC ha demostrado un creciente interés en la industria de seguros. Mientras que el sector de seguros representa sólo el 1% de las multas de la OFAC, la frecuencia y la cantidad de las multas en las aseguradoras han crecido dramáticamente, desde USD 1.000 en promedio en 2008 a USD 348.000 en 2013.

A continuación se presentan algunos ejemplos de las sanciones de cumplimiento impuestas en las empresas e individuos:

- La empresa de pago y transferencia MoneyGram International Inc. acordó un acuerdo de USD 100 millones con el Departamento de Justicia de los EE.UU. por violaciones contra el lavado de dinero y fraude por medios electrónicos. La Red contra los delitos financieros (FinCEN) del Departamento del Tesoro impuso una multa personal de USD 1 millón al Director de cumplimiento de la empresa.
- Una aseguradora aceptó un acuerdo de USD 1 millón en 2015 con el Comisionado de seguros de California después de que un examen de conducta de mercado, regularmente programado, reveló que más de 50 prácticas de valoración y suscripción ilegales resultaron en más de 350.000 violaciones individuales de la ley.
- Dos empresas y cinco personas en el Reino Unido fueron ordenadas a pagar alrededor de 19 millones libras (USD 27 millones) cuando serios problemas en la estructura, gestión y reaseguro para los planes de responsabilidad profesional de abogados resultó en que varias aseguradoras cayeran bajo el control de un administrador designado por la corte.

---

### Mejor uso de la tecnología podría mejorar el cumplimiento y reducir el riesgo

Con las normas en constante cambio y los riesgos y costos de incumplimiento en crecimiento, no resulta sorprendente que alrededor del 60% de los ejecutivos de seguros que participaron en el Indicador de gestión regulatorio de servicios financieros y riesgo, de Wolters Kluwer 2015, dijo que sus mayores preocupaciones son mantenerse al día con las leyes y regulaciones cambiantes, mantener el cumplimiento con todos los requisitos legales y demostrar el cumplimiento a los reguladores.

Es muy posible que el cumplimiento sea una preocupación principal para los ejecutivos de las aseguradoras porque sus empresas no están haciendo lo suficiente en términos de personas, procesos o tecnología para mejorar su postura

de cumplimiento. El estudio de Wolters Kluwer 2015 encontró que menos del 30% de las empresas han aumentado su personal relacionado con el cumplimiento o invertido en tecnología de cumplimiento. Además, en la encuesta de 2014, los ejecutivos dijeron que la falta de integración entre sus sistemas de tecnología, la falta de transparencia en esos sistemas y los procesos que no permiten a los empleados poseer o manejar los riesgos fueron sus obstáculos principales en la gestión de riesgos y cumplimiento. En consonancia con estos resultados, sólo tres de los 20 ejecutivos que participaron en la encuesta de EY, Seguro global CCO de 2015, dijeron que sus tecnologías de cumplimiento están integrados con otros controles, con el 77% describiendo su tecnología de cumplimiento como básica.

En resumen: los sistemas y las herramientas de las cuales las empresas dependen para mantener y demostrar el cumplimiento simplemente no cumplen con sus necesidades. Sin duda, EY encontró que la mayoría de las empresas tiene la capacidad de recopilar, analizar y compartir información de alguna manera. Las tecnologías actuales para el análisis de transacción contra el lavado de dinero son extremadamente inteligentes, potentes y eficaces, y las compañías de seguros tienen numerosas opciones para los sistemas recibir las quejas del cliente, crear códigos de conducta o monitorear las leyes y regulaciones. Pero después de eso, el proceso de cumplimiento falla. Demasiadas empresas ingresan las entradas de otros sistemas, incluyendo el texto completo de las regulaciones, en hojas de cálculo o bases de datos de archivo plano como una forma de realizar el seguimiento y reportar sobre las actividades de cumplimiento. Ese método simplemente no funciona.

Las hojas de cálculo están plagadas de riesgos operacionales. No tienen ninguna integridad de los datos; una indexación realizada de manera negligente puede determinar que toda la hoja pierda valor. Puede haber poco o ningún control de versiones cuando múltiples usuarios acceden a los mismos datos. Y las hojas de cálculo no tienen ninguna pista de auditoría para hacerle seguimiento a los cambios, y mucho menos para ver quién ha accedido al archivo, una deficiencia que hace imposible utilizar las hojas de cálculo como una forma de demostrar cumplimiento de una empresa con los requisitos reguladores estrictos.

Para realizar su diligencia debida y ser exitosos en su misión crítica, los funcionarios de cumplimiento corporativo y sus equipos necesitan la capacidad de acceder a información de forma rápida y segura de numerosas fuentes internas y externas. Más que eso, ellos necesitan sistemas que automáticamente conviertan información, como alertas sobre transacciones cuestionables, estados de las quejas del cliente o recordatorios de las necesidades de capacitación, en flujos de trabajo simples y lógicos, con elementos de acción y fechas límite claramente detallados, todo en un proceso que sea visible, al que se le pueda realizar un seguimiento y sobre el que se pueda realizar informes, de principio a fin.

A photograph of three business professionals walking in a modern office hallway. On the left, a man in a light blue shirt and dark tie walks towards the center. In the middle, a woman in a grey dress and black jacket walks towards the right. On the right, a man in a dark suit and red tie walks towards the center. They are all smiling and appear to be in conversation. The hallway has a tiled floor, recessed ceiling lights, and a glass railing on the left side.

Mediante la reducción de las tareas manuales tales como completar hojas de cálculo, y recuperar y archivar documentos, OnBase maximiza productividad y libera al equipo de cumplimiento para centrarse en actividades mayor importancia.

#### OnBase de Hyland ofrece una mejor manera

OnBase ayuda a los grupos globales corporativos de cumplimiento a mejorar la gestión de casos contra el lavado de dinero, los procesos de quejas del cliente, capacitación y distribución del código de conducta y cumplimiento de gobernabilidad y riesgo al ejecutar mejores prácticas organizacionales, automatizar pasos predecibles, dar más visibilidad de las actividades del cumplimiento y presentar la información que necesitan las personas para tomar mejores decisiones.

OnBase asegura que usted recopile, almacene, acceda y reporte los puntos de datos más valiosos para su negocio, y le proporciona a los usuarios autorizados una vista completa de información del cliente, investigaciones de casos, tareas, seguimientos y documentos. También aumenta la productividad al eliminar la necesidad de cambiar de múltiples aplicaciones, hojas de cálculo o archivos compartidos. Las capacidades para generar informes y presentar paneles de informes aumentan la visibilidad de la gerencia sobre los clientes de alto riesgo y la confianza sobre los números que se le proporcionan a los auditores internos y a los reguladores del gobierno.

OnBase logra todo esto al centralizar datos y documentos importantes relacionados con el cumplimiento de normas en un lugar seguro, y luego le entrega información relevante a las personas que la necesitan de la manera que tienen que verla, cuando la necesitan, dondequiera que estén. OnBase extiende las capacidades de tecnologías existentes de cumplimiento de las aseguradoras para ayudar a las empresas automatizar documentos y procesos centrados en la información, mejorar el servicio al cliente y reducir los costos.

Está diseñado para los departamentos, pero es comprensivo para las aseguradoras, dándole lo que necesita hoy y expandiendo con el tiempo.

#### Contra el lavado de dinero: Aumentar la visibilidad, la integridad y la confianza

OnBase puede ayudar en todas las partes de un programa efectivo contra el lavado de dinero (AML, por sus siglas en inglés), de evaluaciones de riesgo y capacitación de políticas a rastreo de investigaciones y auditorías de datos fáciles y seguras. OnBase automatiza los procesos de emisión de alertas para la detección de transacciones de alto riesgo, la asignación de casos al personal y la programación de monitoreo continuo de los individuos de alto riesgo. También satisface a los reguladores ya que saben que la empresa está cumpliendo con los sus requisitos legales.

A medida que el personal ingresa y modifica las investigaciones, OnBase mantiene una auditoría completa para registrar qué se cambió, quién hizo los cambios y cuándo se hicieron. A su vez, los administradores pueden acceder a paneles de informes del trabajo que supervisan que está organizado según el tipo de investigación, estado y el personal asignado. Una vista del calendario de los seguimientos programados de las investigaciones también brinda una vista clara de los próximos casos. La gerencia puede identificar y eliminar rápidamente los cuellos de botella, equilibrar las cargas de trabajo, priorizar el trabajo e identificar y llenar las brechas en el conocimiento de los empleados, promoviendo la mejora de los procesos y el aumento de la productividad.

OnBase ayuda a reducir el riesgo de resultados falsos positivos a aquellas empresas que practican su diligencia debida con respecto a las políticas Conozca a su cliente, mejorando así la precisión de las investigaciones mediante el trabajo en conjunto con el protocolo de control de nombres establecido de una empresa. OnBase asegura que la información correcta es recolectada desde el principio y aumenta la confianza en la información obtenida, reduciendo la probabilidad de que surjan problemas al momento de auditorías. Las empresas pueden también brindar acceso directo a los auditores, a vistas de sólo lectura del sistema para generar sus propios informes y tener toda la información de cumplimiento normativo y documentos asociados a su disposición, evitando retrasos o penalizaciones en los informes.

#### Gestión de las quejas del cliente: Seguimiento de todos los casos hasta su resolución

Aunque las regulaciones determinan los tiempos de respuesta a las quejas y requieren el informe anual de estadísticas sobre los productos que generan quejas y las respuestas de la empresa a las mismas, la mayoría de las aseguradoras en la actualidad no cuentan con un método fácil para enviar las quejas a los responsables de cumplimiento, o un proceso formal para que los empleados puedan reportar una queja del cliente cuando la reciben. La validación y la generación de informes son tareas difíciles cuando las quejas proceden de diversas fuentes, pero una empresa carece de una ubicación única y permanente donde las quejas ingresan, son abordadas y monitoreadas. Además, puede resultar difícil que todos los empleados se mantengan al día con la capacitación sobre los procedimientos para la administración de quejas.

Una compañía de seguros Europea, que ahora es un cliente de OnBase, administraba las quejas de los clientes mediante hojas de cálculo, y como resultado podía llevarle hasta dos semanas a un miembro del personal determinar el nivel de gravedad de una queja, y su estado en el proceso de resolución.

Para otras empresas en esa misma situación, OnBase sustituye las hojas de cálculo ineficientes y procesos manuales propensos a errores, con un flujo de trabajo de las quejas de cliente automatizado, estandarizado y eficiente que le permite capturar, registrar y archivar las quejas de cualquier canal (fax, correo electrónico, web, teléfono, papel) y realizar el seguimiento hasta su resolución. En cada etapa, la gerencia puede ver cuándo y cómo se gestionó la queja y cuál fue su resolución.

Con OnBase, los usuarios en toda la organización pueden reportar quejas mediante formularios electrónicos de autoservicio que capturan todos los detalles que el departamento de cumplimiento normativo puede necesitar eventualmente. Las empresas pueden proporcionar acceso a los clientes a los formularios de manera que puedan enviar quejas en línea.

A medida que se reciben las quejas, OnBase crea y asigna los casos a los trabajadores apropiados de manera automática, y ofrece fácil acceso a todos los documentos y la información necesaria para su investigación. Los pasos siguientes pueden visualizarse hasta su finalización, manteniendo el control

de los casos. La integración con otras tecnologías de oficina, tales como plantillas de documentos, puede acelerar y simplificar la redacción de cartas y correspondencia. Cuando se necesita más información del cliente, OnBase puede agregar un código de barras a la solicitud para que las respuestas por correo, por fax o por correo electrónico puedan ser capturadas y adjuntadas automáticamente al caso adecuado.

Los paneles de informes de OnBase ofrecen una vista de 360 grados a la gerencia de las reclamaciones en curso así como información en tiempo real de las causas de las reclamaciones. Los informes completos pueden identificar las tendencias en tiempo, eficiencia y satisfacción del cliente, así como demostrar rendimiento a los reguladores.

#### Distribución y capacitación sobre el Código de conducta: Todos deben estar de acuerdo

OnBase ofrece una solución automatizada, eficiente y verificable para empresas que buscan 100% de cumplimiento normativo en el reconocimiento y evaluación anual de su código de conducta y ética para los empleados y asesores que tienen contacto con el cliente.

Puede ser difícil llegar a todos. OnBase facilita esta tarea. Los departamentos de cumplimiento normativo pueden cargar todos sus contenidos de políticas tales como documentos y videos en OnBase y pueden distribuirlos a los empleados en toda la organización, a través de mensajes que contengan vínculos del material. Los usuarios pueden ver y acusar recibo del contenido cuando estén listos, aceptando los términos de cumplimiento normativo como parte de ese proceso.

El equipo de cumplimiento normativo puede monitorear fácilmente la finalización por parte de los usuarios, evaluar sus conocimientos sobre el cumplimiento normativo y reportar los resultados, todo esto desde OnBase. Los usuarios pueden importar evaluaciones existentes o crear su propia evaluación fácilmente, sobre la marcha en una variedad de formatos, incluyendo evaluaciones de opción múltiple y ensayos. OnBase proporciona una visión completa de todos los exámenes, los resultados y la puntuación promedio de los empleados. Gracias a que OnBase se integra con informes de cumplimiento normativo, la gerencia también puede ver esta información como una panel gráfica, para analizar rápidamente el estado de finalización, los porcentajes de aprobación y desaprobación de las evaluaciones y mucho más.

#### Gobernanza, riesgo y cumplimiento normativo: Automatizar la administración de programas globales

Más allá de ser aplicable a requisitos específicos de cumplimiento normativo, OnBase puede administrar todos los aspectos del programa de cumplimiento normativo global de una organización, desde la identificación de las evaluaciones de alto riesgo y categorías de cumplimiento hasta el informe sobre la eficacia de los controles departamentales. OnBase ofrece un repositorio único y seguro para almacenar, administrar y brindar informes sobre información acerca de normas, legislación, requisitos, políticas de cumplimiento normativo, controles departamentales y propietarios.

Mediante la reducción de las tareas manuales tales como completar hojas de cálculo, y recuperar y archivar documentos, OnBase maximiza productividad y libera al equipo de cumplimiento para centrarse en actividades mayor importancia.

OnBase mejora la visibilidad sobre el programa de cumplimiento global, manteniendo un historial y un registro de auditoría completo de los cambios a los controles. Los paneles gráficos permiten que los administradores identifiquen rápidamente las categorías de cumplimiento normativo de "alto riesgo" y enfoquen las cargas de trabajo de los recursos departamentales para priorizar el trabajo.

#### Un proceso típico optimizado, en acción

Mejoras como las descritas anteriormente relatan la experiencia real de un cliente OnBase que utilizaba hojas de cálculo para llevar a cabo todas sus investigaciones de lavado de dinero. El Departamento de cumplimiento normativo tenía 25 diferentes investigaciones en curso, todas en papel, y no se realizaba el seguimiento de ninguna de ellas. Las hojas sólo podían ser utilizadas y editadas por un oficial de cumplimiento a la vez. Muchos de los archivos eran obsoletos y duplicados. La única manera en la que los oficiales podían trabajar en la misma información era mediante la combinación de las hojas de cálculo sobre las que no se realizaba seguimiento. Todo esto provocaba retrasos y reducía la precisión.

Porque no había consistencia en la forma en la que los casos eran organizados y derivados a instancias superiores, el equipo de cumplimiento no podía ver una lista comprensiva del seguimiento de alto riesgo para determinar los mayores riesgos. La falta de un sistema de seguimiento significaba que incluso si el equipo interactuaba con un cliente hasta 10 veces por año, el gerente no tenía esta información.

OnBase cambió todo esto. Ahora, gracias a una integración efectiva con OnBase, una investigación se desencadena de forma automática mediante un formulario de informe de una transacción sospechosa o una coincidencia de Dow Jones, o mediante diversas aplicaciones de líneas de negocios. Cuando cualquiera de esos eventos sirve de advertencia, OnBase crea un caso y asigna a un especialista de soporte de cumplimiento normativo que lleva a cabo la investigación inicial y determina los pasos a seguir, tales como seguimientos y monitoreo continuo o incluso la derivación a la alta gerencia o responsable de la prevención contra el lavado de dinero. En cada etapa de este flujo de trabajo automatizado, los usuarios pueden acceder a toda la información y documentación de apoyo del caso mediante unas pocas pantallas, lo que les permite navegar fácilmente a través de la información que necesitan sin salir de OnBase.

Además, varios usuarios pueden editar las investigaciones en OnBase simultáneamente, con una pista de auditoría completa de todos sus cambios. La gerencia tiene la seguridad que la información es precisa y pueden generar informes que ofrecen el entendimiento sobre el proceso de investigación como antes no era posible.



## Conclusión

La importancia del funcionario de cumplimiento de seguros está cambiando. Bloomberg informa que el cumplimiento normativo es en realidad el área de crecimiento principal en el sector financiero. De su función consultiva en el pasado, los oficiales de cumplimiento hoy no sólo son los que impulsan el cambio en las funciones de cumplimiento normativo, sino que participan en la formación de estrategias y políticas corporativas. Según el proveedor de inteligencia de negocios Ethical Corporation, el 87% de los oficiales de cumplimiento normativo de la industria de

seguros creen que la administración eficaz de los riesgos aumenta la ventaja competitiva.

Pero eso sólo puede suceder cuando el equipo de cumplimiento normativo tiene a su disposición las herramientas adecuadas para realizar su trabajo. Con una solución de gestión de cumplimiento normativo como OnBase, el cumplimiento deja de ser un gasto de funcionamiento y pasa a ser una inversión para el éxito.



Para más información [visite OnBase.com/Seguros](https://www.onbase.com/seguros) >>