

Nota fuera de texto Original - Síntesis: La deducción de una potencial acción de “fraude externo”, si bien puede dar origen al registro de un evento de riesgo operativo, éste debe ser fruto de controles definidos en el proceso de reclamación que permitan a la entidad llegar a esa conclusión o de investigaciones complementarias. Si en desarrollo de los actos adelantados para contestar la demanda la administración de la aseguradora logra establecer que la objeción fue infundada por causa de una falla atribuible a alguno de los factores de riesgo operativo, debería en ese instante producir el registro del evento, el reporte y la correspondiente contabilización en las cuentas de riesgo operativo.

RIESGO OPERATIVO, EVENTOS DE REGISTRO, RECLAMACIÓN A ASEGURADORA

Concepto 2010035283-002 del 24 de junio de 2010.

«(...) formula varias inquietudes relacionadas con el registro y reporte de eventos de riesgo operativo, frente al alcance de la norma que regula la materia.

Sobre el particular, con toda atención resolveremos sus interrogantes en el mismo orden propuesto en su escrito. Veamos:

“1 Las objeciones a reclamaciones de amparos de seguros que una compañía aseguradora haga, pues ante la ausencia de la demostración de la ocurrencia del siniestro y de su cuantía, habría implícita una potencial acción de ‘fraude externo’? (numeral 2.6.1.2)”.

Frente a la situación hipotética planteada, conviene señalar que, de suyo, toda reclamación presentada por el asegurado o el beneficiario deberá surtir ante la aseguradora un proceso debidamente documentado, cuyo resultado le permita a la entidad disponer de razones fundadas y objetivas para determinar si se demostró la ocurrencia del siniestro, así como los hechos o circunstancias excluyentes de responsabilidad, tal como lo exige el estatuto Mercantil, para finalmente aceptar el pago o no.

En este orden de ideas, se entendería que dentro del mes fijado para resolver la reclamación, la entidad en desarrollo de la indagación adelantada internamente debe llegar a la firme convicción de si está o no demostrada la ocurrencia del siniestro y demás exigencias legales para admitir o no la solicitud. En caso negativo, igualmente deberá contar con los elementos suficientes para objetarla y será como fruto del juicio crítico, a partir del cual pueda deducir, en cada caso, que se está en presencia de dudas razonables sobre los fundamentos de la reclamación o de las intenciones de una persona externa a la organización de propiciar actos que atenten contra los intereses económicos o la alteración del régimen legal que rige su actividad.

Así las cosas, la deducción de una potencial acción de “fraude externo”, si bien puede dar origen al registro de un evento de riesgo operativo, éste debe ser el fruto de la existencia de controles definidos en el proceso de reclamación que por su efectividad le permitan a la entidad llegar a esa conclusión o de investigaciones complementarias y no de una deducción subjetiva.

“2 Los pagos de siniestros que con posterioridad a su realización y mediante investigaciones privadas o de organismos de investigación oficial, concluyan en la verificación de algún mecanismo de ‘fraude externo’. En este caso, si fuese procedente la calificación, el reporte se debe dar cuando concluya la investigación con sentencia condenatoria a los responsables, por que antes no hay tipificado un delito?”.

Al respecto, conviene acudir a lo previsto en el numeral 3.2.5.1. del Capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera 100 de 1995, en el que se definieron las características mínimas del registro de eventos de riesgo operativo. En efecto, nótese que en la estructura de la base de datos allí construida hay algunos campos de interés para la resolución de su inquietud, como (p.e) fecha de descubrimiento, fecha de contabilización, cuantía total recuperada, cuantía recuperada por seguro.

Pues bien, si como resultado de investigaciones internas de la entidad o de autoridades competentes se logra establecer que se está en presencia de un “fraude externo”, su calificación, registro y contabilización deberá ser una vez se descubra el hecho y se tenga certeza de su ocurrencia. Ahora, los demás efectos derivados de la responsabilidad penal o civil del (os) implicado(s), tendrían otros fines a los contemplados en la norma de SARO, cuya naturaleza es administrativa, esto es, la tipificación de la conducta y su consecuente sanción penal y la indemnización económica, luego de haber sido vencidos en proceso los responsables, de ahí la referencia al campo de cuantía recuperada, por cuanto si como resultado de las acciones judiciales se obtiene la recuperación de los recursos pagados por virtud de conductas fraudulentas, así mismo debería reflejarse contablemente.

Visto lo anterior, consideramos importante la oportunidad en que la organización descubra el evento, lo registre en su memoria institucional y de paso reconozca los efectos económicos en su contabilidad, con su correspondiente reclasificación en las cuentas de riesgo operativo conforme a las normas que regulan la materia, toda vez que esa oportunidad tiene que ver con los ajustes o correctivos que deberían recaer sobre los factores de riesgos operativos involucrados en la materialización del evento, ya sea sobre el recurso humano, el proceso, la tecnología, la infraestructura, fruto de la lección aprendida.

En resumen, el evento debe registrarse y reportarse tan pronto se descubra y no hasta que se tipifique la conducta penal, por cuanto la norma SARO apunta al logro de acciones preventivas, desde el punto de vista administrativo, en tanto que las acciones judiciales buscan la reparación del daño y que generalmente se extienden en el tiempo, por lo que sería inoportuno cualquier correctivo adoptado internamente en las organizaciones, para los fines propios de una debida gestión del riesgo operativo, si se espera a las resultas de las decisiones judiciales.

“3 Todas las demandas en contra de las aseguradoras, principalmente aquellas originadas en su actividad frente a objeciones de siniestros, las cuales se reputarían literalmente, como un acontecimiento externo ‘que escapan en cuanto a su causa y origen al control de la entidad’, constituyen un RO?. En caso afirmativo, se haría el reporte cuando haya sentencia en que se reconozca que la objeción no fue seria y fundada? O, desde la notificación de la demanda?”.

En la resolución de su inquietud, sólo nos referiremos a las demandas originadas por objeciones de siniestros, al constituir un (riesgo) legal asociado a un proceso concreto, como factor de riesgo operativo, para el caso que nos ocupa, el proceso de reclamaciones, y no al universo de acciones interpuestas contra la entidad, por cuanto al desconocer su causa, perfectamente podríamos estar desbordando el ámbito del riesgo operativo que es el que nos ocupa.

Con la precisión anterior, conviene igualmente señalar que si las demandas provienen de objeciones de siniestros, su causa si tendría un origen en la entidad, toda vez que el control sobre la decisión objeto de inconformidad lo tiene la administración de la aseguradora, que es quien finalmente, luego de correr el proceso definido para atender una reclamación, concluye con el acto de objeción.

Ahora, en punto al momento en que debería producirse el reporte, siendo coherentes con lo planteado en el punto anterior, tendríamos que si en desarrollo de los actos adelantados para contestar la demanda, la administración de la aseguradora logra establecer de manera consistente que la objeción fue infundada por causa de una falla atribuible a alguno de los factores de riesgo operativo, debería en ese instante producir el registro del evento, el reporte y la correspondiente contabilización en las cuentas de riesgo operativo. Por el contrario, si no hay lugar a aceptar las pretensiones de la demanda, sólo una vez se tenga sentencia de primera instancia en contra de los intereses de la entidad, procedería su registro y contabilización, con sujeción a la decisión final que se adopte por el Juez competente.

(...).»