



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

216

**La Función de Cumplimiento en las
Entidades Aseguradoras**

Función clave de su sistema de gobierno

Estudio realizado por Raúl Monjo Zapata
Tutora: Laura Pilar Duque Santamaría

**Tesis del Máster en Dirección de Entidades
Aseguradoras y Financieras**

Curso 2016/2017

Esta publicación ha sido posible gracias al patrocinio de ARAG SE, Sucursal en España



Cuadernos de Dirección Aseguradora es una colección de estudios que comprende las tesis realizadas por los alumnos del Máster en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras de la Universidad de Barcelona desde su primera edición en el año 2003. La colección de estudios está dirigida y editada por el Dr. José Luis Pérez Torres, profesor honorífico de la Universidad de Barcelona, y la Dra. Mercedes Ayuso Gutiérrez, catedrática de la misma Universidad.

Esta tesis es propiedad del autor. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento sin mencionar su fuente. El contenido de este documento es de exclusiva responsabilidad del autor, quien declara que no ha incurrido en plagio y que la totalidad de referencias a otros autores han sido expresadas en el texto.

Agradecimientos

A ARAG SE, Sucursal en España y, en especial, a su CEO, Marià Rigau Cañardo, a la Directora de su Asesoría Jurídica Corporativa, María Belén Pose Vidal, y a su Departamento de Desarrollo Profesional, por seguir todos ellos apostando firmemente por la formación de los empleados y haber confiado en mí dándome la oportunidad de cursar este Máster.

A la tutora de esta tesis, Laura Pilar Duque Santamaría, a los profesores del Máster y a sus directores y, muy especialmente, a mis compañeros de promoción, porque todos ellos me han demostrado no ser únicamente unos magníficos profesionales sino también unas excelentes personas.

A mis padres, porque aunque ellos no tuvieron en su día la oportunidad de recibir la mejor formación posible, siempre han hecho todo lo que ha estado a su alcance para que sus hijos sí que la tuvieran.

A Raquel, por su comprensión y apoyo incondicional durante toda la realización del Máster.

A mis hijos, Abril y Arnau, porque ellos, sin pretenderlo, me dan cada día verdaderas lecciones de vida.

Resumen

Parece que fue ayer, pero ha pasado ya más de un año y medio desde la entrada en vigor de la Directiva Solvencia II y de la normativa nacional que se encargó de su adaptación al ordenamiento jurídico español. Sin duda, toda esta nueva regulación ha supuesto un profundo cambio en la manera de gestionar las entidades aseguradoras, cambio que muchas de ellas aún están tratando de asimilar.

A través de la Directiva y con el fin último de garantizar una gestión sana y prudente de las entidades, se estableció que los Estados miembros debían exigir a todas las empresas de seguros y de reaseguros que dispusieran de un sistema eficaz de control interno, dentro de cuyo contenido mínimo e indispensable debía encontrarse la función de verificación del cumplimiento.

En este trabajo intentaré realizar una aproximación al estudio de la función de verificación del cumplimiento como una de las funciones clave del sistema de gobierno de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.

Palabras Clave: Cumplimiento, función clave, autonomía, independencia, proporcionalidad, grupos, externalización, riesgo, incumplimiento, plan, política, identificación, análisis, valoración, asesoramiento, reporte, comunicación, formación, monitorización, documentación, cultura de cumplimiento.

Resum

Sembla que va ser ahir, però ja ha passat més d'un any i mig des de l'entrada en vigor de la Directiva Solvència II i de la normativa nacional que es va encarregar de la seva adaptació a l'ordenament jurídic espanyol. Sens dubte, tota aquesta nova regulació ha suposat un veritable canvi en la manera de gestionar les entitats asseguradores, canvi que moltes d'elles encara estan tractant d'assimilar.

Mitjançant la Directiva i amb la fi última de garantir una gestió sana i prudent d'aquestes entitats, es va establir que els Estats membres havien d'exigir a totes les empreses d'assegurances i de reassegurances que disposessin d'un sistema eficaç de control intern, dins del contingut mínim i indispensable del qual, havia de trobar-se la funció de verificació de compliment.

En aquest treball intentaré realitzar una aproximació a l'estudi de la funció de verificació del compliment com una de les funcions clau del sistema de govern de les entitats asseguradores i reasseguradores.

Paraules Clau: Compliment, funció clau, autonomia, independència, proporcionalitat, grups, externalització, risc, incompliment, pla, política, identificació, anàlisi, valoració, assessorament, informe, comunicació, formació, monitoratge, documentació, cultura de compliment.

Summary

It seem like it was yesterday, but it has passed more than one year and a half since the entry into force of the Directive Solvency II and the national legislation which was in charge of its adaptation to the Spanish legal system. No doubt, all this new regulation has been a deep change in the way of managing the insurance entities, change that many of them are still trying to assimilate.

Through the Directive and with the ultimate aim of ensuring a healthy and prudent management of these entities, it was established that Member States should require all insurance and reinsurance companies that had an effective system of internal control, within whose minimum and essential content, had to be the compliance function.

In this document, I will try to make an approach to the study of the compliance verification function as one of the key functions of the governance system of insurance and reinsurance entities.

Keywords: Compliance, key function, autonomy, independence, proportionality, groups, outsourcing, risk, non-compliance, program, policy, identification, analysis, assessment, advising, reporting, communication, training, monitoring, documentation, compliance culture.

Índice

1. Sobre el presente trabajo	9
1.1 Planteamiento	9
1.2 Objetivos	10
1.3 Estructura	12
1.4 Metodología	12
2. El cumplimiento. Aspectos generales	15
2.1 Concepto y alcance de la noción de cumplimiento	15
2.2 Origen y evolución	17
2.2.1 El nacimiento de la función de cumplimiento en EEUU	17
2.2.2 El cumplimiento en Europa	19
2.2.3 El cumplimiento en España. Las reformas del Código Penal	21
2.3 Las normas de referencia y los estándares nacionales e internacionales en materia de cumplimiento	23
2.4 El cumplimiento más allá del ámbito penal	25
3. La función de cumplimiento en el sector asegurador	27
3.1 Introducción	27
3.2 Marco normativo	27
3.3 Concepto y alcance objetivo	30
3.4 Naturaleza. Función clave del sistema de gobierno de la entidad	34
3.5 Relación con el resto de funciones clave. El modelo de las tres líneas de defensa	35
3.6 Los principios de autonomía e independencia	37
3.7 Los cometidos esenciales de la función	38
3.8 Aspectos organizativos	39
3.8.1 El principio de proporcionalidad	40
3.8.2 Las relaciones de la función de cumplimiento con el órgano de administración	41
3.8.3 Función de cumplimiento y Asesoría Jurídica	42
3.8.4 La relación con el resto de departamentos	43
3.8.5 Grupos	44
3.8.6 Externalización	44
3.9 El oficial de cumplimiento	49
3.9.1 Requisitos	49
3.9.2 Responsabilidad	55
4. Aspectos prácticos. El plan de verificación del cumplimiento	57
4.1 Introducción. La política de verificación de cumplimiento	57
4.2 Identificación, análisis y evaluación de los riesgos	59
4.2.1 Identificación	59
4.2.2 Análisis	60
4.2.3 Evaluación	60

4.3Asesoramiento	62
4.4Reporte	63
4.5Comunicación. Especial referencia al canal de denuncias.....	64
4.6Formación	65
4.7Promoción de la cultura de cumplimiento.....	66
4.8Monitorización del plan de verificación y supervisión del cumplimiento. .	67
4.9Documentación del programa	67
5. Conclusión.....	69
6. Bibliografía.....	71

La Función de Cumplimiento en las Entidades Aseguradoras

Función clave de su sistema de gobierno

1. Sobre el presente trabajo

1.1 Planteamiento

Las organizaciones empresariales se ven obligadas a actuar en entornos cada vez más complejos, volátiles e hiper regulados. El gran número de normas y leyes, nacionales e internacionales, a las que las empresas deben ajustar hoy en día su actividad, han convertido al riesgo de incumplimiento en un riesgo latente y muy presente en las empresas y, por consiguiente, a la necesidad de gestionar ese tipo de riesgo, en una necesidad muy real.

Pero es que, además, hace ya algún tiempo que el riesgo de incumplimiento ha dejado de asociarse únicamente a la posibilidad de incumplir con lo establecido en una determinada ley o en una concreta norma emanada desde los poderes públicos. Aquellas normas que las propias organizaciones empresariales han decidido adoptar internamente (código ético o código de conducta, políticas internas, etc.) o aquellas otras a las que voluntariamente han decidido adherirse (estándares, códigos de buenas prácticas del sector, etc.), han pasado a formar parte del alcance objetivo del riesgo de incumplimiento.

Efectivamente, en aquellas empresas en las que, como sucede en las entidades aseguradoras, generar y mantener con los clientes un vínculo de confianza es, prácticamente, la base sobre la que gira todo su negocio, el cumplimiento por parte de la empresa de su normativa interna o autoimpuesta, resulta a todas luces fundamental. Al fin y al cabo, lo que hoy se les está vendiendo a esos clientes no es un bien físico o material que puedan ver o tocar, ni siquiera un servicio del que puedan disfrutar de manera inmediata, sino una expectativa o promesa de algo que esperan ver cumplido en un futuro. Siendo así, ¿qué puede llegar a esperar el cliente de una empresa aseguradora en el momento en que tenga un siniestro si ésta ni tan solo es o ha sido capaz de cumplir con los compromisos que ella misma se ha autoimpuesto? Parece claro que todas las empresas, y especialmente las entidades aseguradoras, ya no pueden conformarse con demostrar que cumplen con las obligaciones legales que les afectan en el ámbito de su actividad. Deben ir más allá y adquirir un compromiso ético con la sociedad en aras a demostrar que cumplen también con aquellas otras normas que no les vienen impuestas desde los poderes públicos, pero que han decidido cumplir de manera voluntaria. Así se lo está demandando una sociedad cada vez más exigente y que, en muchos casos y no sin razón (hay que tener presentes la multitud de escándalos financieros y casos de corrupción que aparecen casi a diario en los medios de comunicación y que salpican a muchas empresas), se muestra claramente desconfiada.

En un contexto como el descrito, parece que tiene sentido implantar en el seno de las empresas una función de cumplimiento que sirva para identificar, asesorar, alertar, controlar y reportar sobre los riesgos de incumplimiento. Así lo están entendiendo también los poderes públicos y órganos legislativos de distintos países y ámbitos territoriales que, cada vez con mayor frecuencia, hacen referencia en las normas y leyes que aprueban a la necesidad y/u obligatoriedad de implementar una función de cumplimiento en el seno de las organizaciones (en algunos casos no solo empresariales) como una función esencial de su sistema de gobierno. Y así lo entendió también el legislador europeo en el momento en que aprobó la Directiva 2009/138/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009, sobre el seguro de vida, el acceso a la actividad de seguro y de reaseguro y su ejercicio, (en adelante, Directiva Solvencia II o, simplemente, “la Directiva”)¹ en la que, con el fin último de garantizar una gestión sana y prudente de la actividad aseguradora, se estableció que los Estados miembros debían exigir a todas las empresas de seguros y de reaseguros que dispusieran de un sistema eficaz de control interno, dentro de cuyo contenido mínimo e indispensable debía encontrarse obligatoriamente la función de verificación de cumplimiento.

Pero al margen de que la implementación de la función de cumplimiento en el seno de las empresas venga o no impuesta desde fuera por los poderes públicos, no cabe duda de que el cumplimiento se ha convertido hoy día en una cuestión de mayor calado. Estamos, en primer lugar, ante un elemento que ha pasado a formar parte integrante del concepto de cultura corporativa en las empresas y, en segundo lugar, ante una función que permite claramente aportar valor añadido a las organizaciones empresariales que deciden implementarla, en la medida en que les ayuda tanto a reforzar su imagen de marca como a generar, mantener o incrementar la confianza con sus clientes, ya sean actuales o futuros. Tanto es así, que no resulta extraño que, a día de hoy, incluso sean las propias empresas las que no estén dispuestas a relacionarse con cualquier proveedor o tercero que no tenga controlado su riesgo de incumplimiento y que sean ellas mismas las primeras que se exijan entre sí, en base a procedimientos de diligencia debida, la satisfacción de determinados requisitos en materia de cumplimiento como *conditio sine qua non* para iniciar o mantener cualquier relación mercantil.

1.2 Objetivos

Pese a su relativa juventud, especialmente en España, mucho se ha escrito y hablado ya en materia de cumplimiento. No cabe duda de que, ya sea por gusto o por necesidad, el cumplimiento se ha convertido en un tema de moda en el mundo empresarial y que es objeto de multitud de artículos, monografías, estudios, conferencias, charlas y ponencias. Sirva como ejemplo la reciente II Edición de los Premios Expansión Jurídico, en la que el cumplimiento ha sido ele-

¹Directiva 2009/138/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009, sobre el seguro de vida, el acceso a la actividad de seguro y de reaseguro y su ejercicio. (DOUE de 17 de diciembre de 2009).

gido como tema jurídico del año por el grupo de expertos que conformaba su jurado. Como el propio artículo que acompañaba al siguiente gráfico indicaba, “la importancia es aún mayor si se tiene en cuenta que el tercer, cuarto y sexto aspecto más valorados fueron las prácticas de buen gobierno, los deberes del consejo de administración y sus comisiones y la responsabilidad penal de las personas jurídicas, asuntos vinculados directamente con el cumplimiento normativo.”²

Gráfico 1. El “compliance”, tema jurídico del año.



Fuente: Diario Expansión (Edición 27 de junio de 2017).

Sin embargo y exceptuando el cuaderno que desde el *Foro Asegurador de Cumplimiento* de SEAIDA³ han elaborado diversos autores especialistas en la materia, que lleva por título *La función de verificación de cumplimiento*⁴, y al que, por su claridad y calidad, haré referencia en bastantes ocasiones a lo largo del presente trabajo, no existen o, al menos, yo no he sabido localizar, monografías o estudios que traten la materia de cumplimiento desde una perspectiva puramente aseguradora, y eso que hace ya más de un año y medio de la entrada en vigor de la Directiva Solvencia II.

Ante la citada escasez de escritos o estudios que aborden la función de cumplimiento desde una perspectiva estrictamente aseguradora, gran parte del humilde objetivo de este trabajo pasa por, después de estudiar y analizar gran parte de la literatura que ya existe sobre la materia del cumplimiento desde una

²“El “compliance”, tema jurídico del año”. Diario Expansión. Jurídico. Actualidad y Tendencias. (pág. 32) (27 de junio de 2017).

³Sección Española Asociación Internacional de Derecho de Seguros (SEAIDA). <http://seaida.com/>

⁴SEAIDA. Cuaderno número 7. La función de verificación de cumplimiento. V.V.A.A. Madrid. Revista Española de Seguros, 2016.

perspectiva penal o general, intentar extrapolarla y aplicarla al sector asegurador. Para ello, después de presentar ciertos aspectos generales que deben servir para contextualizar la materia, trataré de analizar cómo está regulada la función de cumplimiento en la legislación aseguradora para, con posterioridad y ya desde un plano algo menos teórico, estudiar tanto la forma en la que se implementa y estructura la función en el seno de las entidades como la manera en que, a través del plan de verificación que han debido elaborar con tal finalidad, las aseguradoras ponen en marcha las distintas actividades encaminadas a conseguir los objetivos de cumplimiento que previamente se hayan marcado.

1.3 Estructura

Como ya he venido adelantado, el primer capítulo de este trabajo versará sobre aspectos generales en materia de cumplimiento. Sin ahondar aún en la función de cumplimiento propia de las entidades aseguradoras, intentaré contextualizar la materia objeto de estudio a través de un análisis del concepto y alcance de la noción de cumplimiento, de intentar plasmar y comprender de dónde surge y cómo evoluciona el cumplimiento, y de hacer una breve referencia a las normas y estándares nacionales e internacionales que se utilizan como guías o directrices para implementar la función de cumplimiento en el seno de las organizaciones. En el último apartado de este primer capítulo me he permitido la licencia de realizar una pequeña crítica a la forma en que, a veces, algunas empresas ofrecen sus servicios en materia de cumplimiento.

El segundo capítulo del trabajo lo he dedicado, ahora sí, a la función de cumplimiento propia de las entidades aseguradoras. Para ello y como no puede ser de otra manera, he partido de la regulación que de la misma se hace en la legislación, tanto europea como española, en materia de seguros. Si se quiere, es éste un bloque del trabajo bastante teórico pero que considero fundamental conocer. No obstante, sí que se entremezclan en el mismo algunos apartados o subapartados de carácter más práctico y que irremediablemente acabarán volviendo a aparecer en el tercer capítulo del trabajo.

El tercer capítulo, después de hacer una breve referencia a la política de verificación del cumplimiento, está centrado en conocer aquellos aspectos más prácticos de la función, que no son otros que los que forman parte del contenido del plan de verificación de cumplimiento que toda entidad aseguradora debe tener. El capítulo se ocupa de definir y tratar de entender aquellas actividades que la función de cumplimiento debe tener previstas para alcanzar a través de ellas los objetivos de cumplimiento que se haya marcado la entidad.

1.4 Metodología

Para la realización de este trabajo he procedido a la lectura y estudio de distintos manuales, monografías, textos, artículos, webs, etc. así como de cualquier otro tipo de recurso bibliográfico que abordara la cuestión del cumplimiento y que considerase que podría resultar útil para su elaboración. Todas las fuentes consultadas aparecen citadas en la bibliografía existente al final del trabajo.

En la medida de lo posible, he intentado que las mencionadas fuentes hubieran sido elaboradas por verdaderos especialistas en materia de cumplimiento. Como he indicado anteriormente, más allá de algunos artículos y del citado Cuaderno de SEAIDA dedicado a la función de verificación del cumplimiento, no he sabido localizar otros escritos o estudios que aborasen la materia de cumplimiento desde una perspectiva puramente aseguradora, por lo que la mayoría de recursos bibliográficos utilizados abordan la materia de cumplimiento desde una perspectiva o bien puramente penal o bien totalmente general. Estudiada y analizada esta última clase de bibliografía he intentado ha sido llevar a cabo su extrapolación o aplicación al sector asegurador.

Como no podía ser de otra manera, para la elaboración del trabajo también ha resultado fundamental analizar, estudiar y comprender toda la legislación vigente en materia de seguros, en la parte en que la misma hace referencia a la función de cumplimiento de las entidades aseguradoras.

2 El cumplimiento. Aspectos generales

2.1 Concepto y alcance de la noción de cumplimiento

Para intentar averiguar a qué se está alguien refiriendo cuando habla de cumplimiento, lo primero que hay que hacer es advertir que es muy frecuente encontrarse con el anglicismo “*compliance*”, en lugar de con su traducción española “cumplimiento”, tanto haciendo referencia a la propia materia como a cualquier otra cuestión o persona relacionada con ella (“*compliance officer*”; “*compliance program*”, etc.), y ello sucede así tanto dentro de nuestro país como fuera del mismo. Es muy posible que el motivo por el que se utiliza este anglicismo para referirse al cumplimiento, y no el vocablo español, obedezca principalmente a dos causas distintas. La primera de ellas es que, como veremos a continuación, el origen o nacimiento del cumplimiento tuvo lugar en Estados Unidos. Además y con carácter general, los países anglosajones han sido siempre los pioneros y más avanzados en la materia y, por tanto, en muchas ocasiones, sus prácticas, normas y textos han servido de base o como fuente de inspiración para el resto de países, entre ellos España, que han acabado heredando también el anglicismo descartando la traducción. En segundo lugar, la utilización del término anglosajón en España también puede obedecer al hecho de que la palabra española “*cumplimiento*” o, al menos, su acepción más clásica, se ha asociado habitualmente y casi de manera exclusiva al cumplimiento de leyes y/o normas emanadas desde los poderes públicos y especialmente en referencia a sectores regulados. Tal y como veremos con mayor detalle más adelante y como ya he avanzado en el capítulo anterior, desde una perspectiva moderna o actual de lo que debe entenderse por cumplimiento, utilizar esta acepción clásica nos situaría ante una definición incompleta de la noción de cumplimiento.

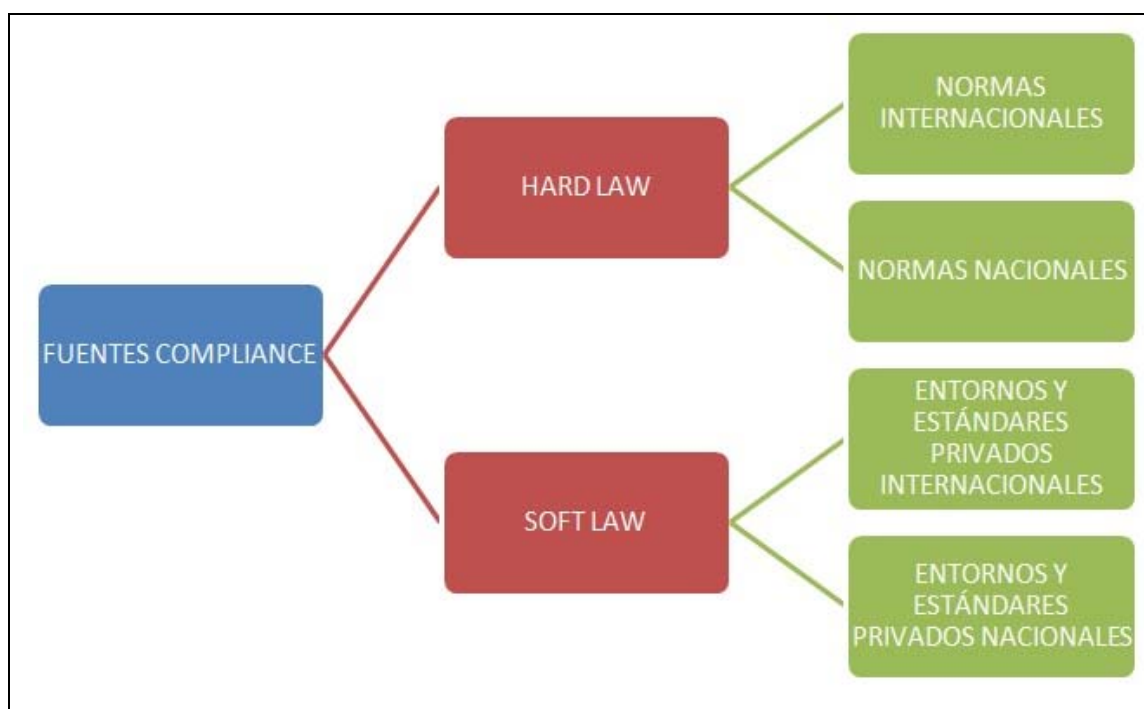
Pese a todo lo indicando anteriormente, a lo largo del presente trabajo he preferido utilizar la expresión española “*cumplimiento*”, teniendo en cuenta, fundamentalmente, que es ésta la expresión utilizada por el legislador español en las normas que regulan la función de cumplimiento en el sector asegurador (más exactamente “*función de verificación del cumplimiento*”) y cuyo estudio conformará el eje central de esta tesis.

Como puede deducirse de lo expuesto en el apartado dedicado al planteamiento de este trabajo, parece claro que la noción o concepto general de cumplimiento va a ir necesariamente ligada a su alcance objetivo. En este sentido, a día de hoy son ya pocos los que dudan de que dicho alcance y, por tanto, también su definición, ya no debe tener sólo en cuenta el cumplimiento por parte de las empresas de las leyes y/o normas emanadas desde los poderes públicos, sino que también de contemplar el cumplimiento de las normas internas de las que las propias empresas u organizaciones se hayan querido dotar o el de aquellas otras a las que se hayan decidido adherir de manera voluntaria. En base a este nuevo concepto amplio de cumplimiento, tan importante será para las empresas cumplir con las primeras, conocidas con el anglicismo de “*hard-law*”, y cuyo incumplimiento va a comportar, normalmente, la imposición de

sanciones o multas económicas, como con las segundas, es decir, los códigos, normas o directrices internas de las que se haya querido dotar o a las que voluntariamente se haya querido adherir, conocidas con el anglicismo “softlaw”, y cuyo incumplimiento puede traer consigo graves consecuencias reputacionales para la entidad.

El gráfico que se muestra a continuación pretende reflejar el alcance actual que tendría la noción de cumplimiento en las organizaciones empresariales en función de las fuentes que lo nutren:

Gráfico 2. Alcance de la noción de cumplimiento



Fuente:<http://www.bonattipenal.com/compliance-inevitable-y-rentable-como-las-nuevas-tecnologias/> (Fecha de consulta: 1 de junio de 2017)

Para finalizar el presente apartado y como confirmación y refuerzo de todo lo expuesto hasta ahora respecto al alcance de la noción de cumplimiento, creo conveniente reproducir aquí la definición que sobre los riesgos de cumplimiento se ha hecho en el *Libro blanco sobre la función de Compliance*⁵, libro recientemente publicado por ASCOM (Asociación Española de Compliance)⁶, y al que, por ser una guía muy útil en la materia, volveré a hacer referencia en distintas ocasiones a lo largo del presente trabajo. Según la citada obra, son riesgos de cumplimiento “los relacionados con el incumplimiento de las obligaciones de Compliance, esto es, aquellas que una organización debe cumplir, y también las que elige voluntariamente cumplir.” Como nota aclaratoria al pie de dicha definición se establece que: “Las obligaciones de Compliance que una organización debe cumplir suelen provenir de órganos con capacidad legislativa o los

⁵Libro blanco sobre la función de Compliance. ASCOM. Grupo de Trabajo: MAZA MARTÍN, JOSÉ MANUEL y miembros de la Junta Directiva. Coordinador: CASANOVAS YSLA, ALAIN. Madrid, marzo de 2017.

⁶ASCOM: <http://www.asociacioncompliance.com>.

poderes públicos. Las obligaciones de Compliance que una organización elige voluntariamente cumplir suelen recogerse en códigos o políticas internas o sectoriales de carácter privado que no viene impuestas por órganos con capacidad legislativa o los poderes públicos.”

2.2 Origen y evolución

La gran mayoría de autores especialistas en la materia sitúan los orígenes de la función de cumplimiento en los Estados Unidos de América, dentro de la década de los 70 del pasado siglo, y en el contexto de los delitos penales de tipo económico que cometieron durante esa época algunas empresas norteamericanas. Dos de estos autores, Del Rosal y Giménez-Alvear, han realizado un magistral recorrido por los principales hitos históricos en el origen y evolución de la función de cumplimiento⁷. En la elaboración de los dos siguientes subapartados (2.2.1 y 2.2.2) intentaré hacer una breve referencia a alguno de los hitos históricos y/o normativos más importantes del citado recorrido, aunque, evidentemente, sin entrar en el nivel de detalle alcanzado por los mencionados autores. La idea es que esta relación de hechos históricos pueda ser viral lector de este trabajo como base y punto de partida para entender algo mejor cómo se origina y evoluciona la materia de cumplimiento hasta llegar a nuestros días. En general, a lo largo del citado recorrido podremos comprobar como, tanto el propio momento del nacimiento de la materia de cumplimiento como los momentos posteriores en su evolución, tienen como denominador común haber consistido en una reacción, normalmente normativa, ante la producción de un determinado escándalo financiero que acabó afectando a la credibilidad del mundo empresarial. Muchas de las normas que se citarán a continuación y que nacieron en aquellos momentos siguen siendo a día de hoy referentes en materia de cumplimiento. En el tercer y último subapartado(2.2.3) me centraré en nuestro país y en la especial relevancia e influencia que en el mismo han tenido las sucesivas reformas del Código Penal⁸ para el desarrollo y expansión del conocimiento de la materia de cumplimiento.

2.2.1 El nacimiento de la función de cumplimiento en EEUU

Del Rosal y Giménez-Alvear sitúan el origen y nacimiento de la función de cumplimiento en el seno de las empresas norteamericanas a partir de la reacción normativa que tuvo lugar como consecuencia del famoso escándalo *Watergate*. Y es que, el resultado de parte de las investigaciones que se llevaron a cabo a raíz del citado escándalo evidenció que ciertas empresas norteamericanas habían estado llevando a cabo multitud de sobornos y haciendo pagos irregulares a funcionarios públicos extranjeros para conseguir con ello distintas ventajas empresariales. Como respuesta a las citadas irregularidades, en 1977 fue promulgada la *Foreign Corrupt Practices Act (FCPA)*⁹, que nació con el doble objetivo de, por un lado, evitar que en un futuro se reprodujeran conductas o

⁷ DEL ROSAL, BERNARDO; GIMÉNEZ-ALVEAR, FERNANDO. Programa Ejecutivo Curso Compliance Officer. Módulo 1: Regulación Jurídica y Compliance Officer. WoltersKluwer Formación. págs. 3 a 22.

⁸ Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal (BOE de noviembre de 1995).

⁹ Foreign Corrupt Practices Act (FCPA): <https://www.justice.gov/sites/default/files/criminal-fraud/legacy/2012/11/14/fcpa-english.pdf> (Fecha de consulta: 18 de mayo de 2017).

prácticas iguales o similares a las que habían salido a la luz tras estas investigaciones y, por el otro, de intentar limpiar la imagen de la clase empresarial norteamericana que tan dañada había quedado como consecuencia de los citados acontecimientos, tratando así de recuperar la confianza de los ciudadanos norteamericanos en las empresas de su país. A nivel de cumplimiento, la *Foreign Corrupt Practices Act (FCPA)* incluyó normas para las empresas tanto en materia anti-soborno como dirigidas a que sus libros y registros de contabilidad reflejaran una imagen totalmente fiel de sus movimientos y transacciones económicas.

Un segundo momento en la evolución del cumplimiento lo sitúan en el año 1985, cuando, también como reacción ante las malas prácticas empresariales que, pese a la aprobación de la *Foreign Corrupt Practices Act (FCPA)*, se habían continuado produciendo en el mercado norteamericano, se funda el *Committee of Sponsoring Organization of Treadway Commission (COSO)*¹⁰. COSO es una organización no gubernamental cuya principal misión consiste en llevar a cabo un liderazgo intelectual y profesional para la gestión del riesgo empresarial, la disuasión del fraude y el control interno. Este comité fue el encargado de publicar el conocido como Informe COSO I (1992), con el que se pretendía ayudar a las organizaciones a establecer, evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, y que posteriormente ha tenido su continuación en los llamados Informe COSO II (2004) e Informe COSO III (2013).

Fue en el año 1991 cuando, por vez primera, los programas de cumplimiento aparecen en una norma como elemento mitigador o atenuante de la pena para las empresas que lo hubiesen adoptado. Esta previsión fue incorporada en las *US Federal Sentencing Guidelines for Organizations*¹¹, cuyo contenido resultaba aplicable a aquellas organizaciones empresariales que hubieran cometido un delito. Las *US Federal Sentencing Guidelines for Organizations* fueron añadidas como un nuevo capítulo de las *US Federal Sentencing Guidelines*, cuya entrada en vigor se había producido cuatro años antes con la finalidad de establecer una serie de pautas o directrices para que las sentencias de los tribunales norteamericanos gozaran de mayor uniformidad y que habían sido impulsadas por la *United States Sentencing Commission*.

El caso es que, de forma paralela a que toda esta normativa anticorrupción y en materia de cumplimiento iba siendo aprobada en Estados Unidos, se iba produciendo un efecto perverso consistente en que el cumplimiento de la misma por parte de sus empresas nacionales podía llegar a situarlas en una clara desventaja competitiva frente al resto de empresas de otros países que sí que podían seguir llevando a cabo este tipo de prácticas sin apenas consecuencias negativas para ellas. Para contrarrestar un efecto tan pernicioso como el comentado, Estados Unidos se dedicó a ejercer la máxima presión posible para que todos los países integrantes de la OCDE firmaran, en 1997, el *Convenio de Lucha contra la Corrupción de Agentes Públicos Extranjeros en las Transaccio-*

¹⁰ COSO: www.coso.org.

¹¹ US Federal Sentencing Guidelines for Organizations: <http://www.ussc.gov/guidelines/organizational-guidelines> (Fecha de consulta: 21 de mayo de 2017).

*nes Comerciales e Internacionales*¹², Convenio que a su vez comportó que, en 1998, se llevara a cabo una modificación de la *Foreign Corrupt Practices Act (FCPA)*, por la que se incluyeron en el mismo determinadas cláusulas extraterritoriales que permitían a Estados Unidos perseguir a cualquier persona, nacional o extranjera, que infringiera la ley y mantuviera algún tipo de vínculo económico con el país.

Ya en el año 2001 del presente siglo tuvo lugar uno de los mayores escándalos financieros ocurridos en los Estados Unidos, al descubrirse que la compañía eléctrica *Enron*, que en el año 2000, tan solo cinco años después de su fundación, ya había conseguido situarse como una de las diez compañías más importantes de Estados Unidos, había estado en realidad falseando y cometiendo numerosas irregularidades en sus cuentas. Esta situación finalmente acabó arrastrándola a la quiebra, con los consiguientes perjuicios que ello produjo tanto para la imagen del sector empresarial norteamericano en general como para sus empleados y accionistas en particular. Así y como reacción tanto a éste como a otros escándalos financieros similares y coetáneos en su tiempo (*Tyco International, Worldcom y Peregrine Systems*), y cuya característica común residió en la discordancia existente entre la información contable que las empresas habían hecho pública y que incluso, en muchos casos, había sido auditada, y su situación financiera real, se promulgó en 2002 la *Sarbanes-Oxley Act*¹³, norma que vino a ampliar la regulación de los programas de cumplimiento y a reforzar la exigencia de su implementación en el seno de las empresas cotizadas. Otro importante efecto que trajo consigo la promulgación de la *Sarbanes-Oxley Act*, fue el de provocar la modificación, en el año 2004, de las *US Federal Sentencing Guidelines for Organizations*. El mandato de modificación puede observarse perfectamente en la lectura de los antecedentes de la Sección 8B2.1 de las *US Federal Sentencing Guidelines for Organizations*, denominada “*Effective Compliance and Ethics Program*”, donde se indica que dicha sección responde a la sección 805 (a) (2) (5) de la *Sarbanes-Oxley Act* de 2002, en virtud de la cual, se ordena a la *United States Sentencing Commission* que revise y, en su caso, enmiende, las *Guidelines* que se aplican a las organizaciones para que las mismas puedan ser consideradas como suficientes para disuadir y condenar la conducta criminal de las mismas. Como consecuencia de la mencionada modificación, en la citada sección se fijaron los requisitos necesarios para que un programa de ética y cumplimiento normativo fuera considerado como efectivo. Para tener tal consideración, debía conseguir una prevención y detección razonable de las conductas delictivas de las que las organizaciones pudieran ser responsables.

2.2.2 El cumplimiento en Europa

Aunque en el ámbito europeo había ya algunos sectores, sobre todo regulados, que estaban bastante avanzados en materia de cumplimiento, como por ejemplo el financiero, el farmacéutico, Del Rosal y Giménez-Alvear destacan por

¹²Convenio de Lucha contra la Corrupción de Agentes Públicos Extranjeros en las Transacciones Comerciales e Internacionales de la OCDE: https://www.oecd.org/daf/anti-bribery/ConvCombatBribery_Spanish.pdf (Fecha de consulta: 21 de mayo de 2017).

¹³Sarbanes-Oxley Act de 2002: <https://www.sec.gov/about/laws/soa2002.pdf> (Fecha de consulta: 22 de mayo de 2017).

encima de todas dos normas que, en dicho ámbito territorial, son las que más han ayudado al nacimiento y posterior desarrollo de la función de cumplimiento. Se trata, por un lado, del *Decreto Legislativo 231/2001, sobre Disciplina della responsabilita amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica*¹⁴ y, por otro, de la *UK Bribery Act* de 2010¹⁵. Veamos dos breves apuntes sobre las mismas:

En el año 2001 se publica en Italia el *Decreto Legislativo 231/2001, sobre Disciplina della responsabilita amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica*, que establece la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas derivada de actos cometidos por quienes ejercen funciones de representación, administración o dirección en las mismas o en alguna de sus unidades dotadas de autonomía financiera o funcional, o por las personas que ejercen de manera efectiva la gestión y control de la entidad, o por parte de quienes estén bajo la dirección o supervisión de las anteriores, siempre y cuando los delitos se cometan en interés o provecho de la entidad¹⁶. A su vez, la norma contempla una exención para aquellas personas jurídicas que puedan demostrar que han adoptado un modelo de organización y de gestión capaz de prevenir los delitos en los que pueden incurrir y que se relacionan en el propio Decreto Legislativo.

El Decreto Legislativo Italiano de 2001 al que hacemos referencia, ha servido como fuente de inspiración, entre otros, para el legislador español, que en alguna de las cuestiones que abordó en la reforma de nuestro Código Penal en el año 2015, y que estudiaremos con más detalle a continuación, tomó como referencia el mencionado Decreto. Así lo entiende también la propia Fiscalía General del Estado que, en su *Circular 1/2016*, afirma: “*el Legislador de 2015 ha decidido que estos códigos de buenas prácticas, que en traducción casi literal toma del Decreto Legislativo 231/2001 italiano, eximan de responsabilidad a la empresa bajo determinadas condiciones*¹⁷”.

Por su parte, en el año 2011 el Reino Unido aprobaba, como reacción normativa al escándalo *BAE Systems PLC*, empresa que fue acusada de practicar sobornos, la *UK Bribery Act 2010*, una norma que, por un lado, permite perseguir y procesar a cualquier empresa con presencia en el territorio británico que haya

¹⁴Decreto Legislativo 231/2001, sobre Disciplina della responsabilita amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica: <http://www.parlamento.it/parlam/leggi/deleghe/01231dl.htm> (Fecha de consulta: 22 de mayo de 2017).

¹⁵ UK Bribery Act: http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2010/23/pdfs/ukpga_20100023_en.pdf (Fecha de consulta: 22 de mayo de 2017).

¹⁶Del Rosal y Giménez-Alvear aclaran que, aunque la responsabilidad que se establece en el Decreto Legislativo italiano es de tipo administrativo, ello obedece principalmente al hecho de que con ello se consigue evitar el eterno debate acerca de si puede o no puede darse un elemento de culpabilidad en las personas jurídicas y de si las mismas pueden o no tener voluntad real para cometer delitos. No obstante, los mismos autores nos aclaran que los procesos que se llevan a cabo en el marco del citado Decreto Legislativo se desarrollan en el orden jurisdiccional penal y que los mismos se rigen por las normas procesales penales italianas.

¹⁷Circular 1/2016 de la Fiscalía General del Estado sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas conforme a la reforma del código penal efectuada por Ley Orgánica 1/2015.

incurrido en supuestos de corrupción o de soborno y que, por otro, permite eximir de responsabilidad penal a esas mismas empresas en el caso de que puedan demostrar que han adoptado programas de cumplimiento adecuados para evitar la comisión en su seno de las mencionadas conductas.

2.2.3 El cumplimiento en España. Las reformas del Código Penal

Si bien es cierto que antes del año 2015 existían ya en España algunas normas que contemplaban cuestiones relativas al cumplimiento en ámbitos tan distintos como el de la competencia desleal, las sociedades cotizadas, la prevención de blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, o en el de la protección de datos, y que, al igual que en el resto de Europa, existían algunos sectores en los que estaban ya bastante avanzados en cuestiones relativas al cumplimiento, tales como el financiero o el farmacéutico, no es menos cierto que el verdadero punto de inflexión para la materia del cumplimiento en España se produce el 23 junio de 2010, fecha en la que entra en vigor la reforma del Código Penal llevada a cabo por la Ley Orgánica 5/2010¹⁸ y en virtud de la cual, se introduce por primera vez en nuestro ordenamiento jurídico la figura de la responsabilidad penal de las personas jurídicas, rompiendo así con el tradicional principio jurídico según el cual las sociedades no podían delinquir (*“societas delinquere non potest”*).

En cualquier caso, esta primera reforma del Código Penal obtuvo finalmente un resultado bastante incompleto a la par que confuso, por lo que se hizo necesario que, en el año 2015, tuviera que abordarse una segunda reforma, la cual se llevó a cabo a través de la Ley Orgánica 1/2015¹⁹, de 30 de marzo, y cuya principal finalidad fue la de definir adecuadamente el concepto de *“debido control”* que resulta ser un concepto clave en materia de cumplimiento, pues es precisamente la ausencia de ese debido control la que finalmente podrá comportar que se declare como penalmente responsable a una persona jurídica. A efectos de lo que aquí nos interesa, lo fundamental es que, en virtud de esta segunda reforma, se contempla de manera expresa que el hecho de disponer de un programa de cumplimiento para la prevención de delitos puede llegar a suponer la exoneración de responsabilidad penal para las empresas.

Si bien la principal finalidad de este trabajo está centrada en analizar la función de cumplimiento en las entidades aseguradoras, por la importancia que han representado estas dos reformas en el impulso y la expansión del conocimiento de la materia del cumplimiento en el ámbito empresarial español, toda vez que existen muchos paralelismos y coincidencias, y teniendo en cuenta finalmente que las entidades aseguradoras no están libres de incurrir también en este tipo de responsabilidad penal, he creído conveniente repasar brevemente, sin entrar en un análisis profundo que no corresponde al objeto de este trabajo, lo que se estipula en nuestro Código Penal tras las citadas reformas, tanto respecto a los supuestos que pueden suponer que las empresas incurran en responsabilidad penal, como en relación a las previsiones que contempla acerca

¹⁸Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal (BOE de 23 de junio de 2010).

¹⁹Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. (BOE de 31 de marzo de 2015).

de los programas de cumplimiento y de su utilización como posible causa de exención.

Así, respecto a los casos en que puede ser declarada como responsable penal la persona jurídica en los supuestos previstos por el propio Código Penal, el apartado 1 del artículo 31 bis establece que las personas jurídicas serán penalmente responsables:

“a) De los delitos cometidos en nombre o por cuenta de las mismas, y en su beneficio directo o indirecto, por sus representantes legales o por aquellos que actuando individualmente o como integrantes de un órgano de la persona jurídica, están autorizados para tomar decisiones en nombre de la persona jurídica u ostentan facultades de organización y control dentro de la misma.

b) De los delitos cometidos, en el ejercicio de actividades sociales y por cuenta y en beneficio directo o indirecto de las mismas, por quienes, estando sometidos a la autoridad de las personas físicas mencionadas en el párrafo anterior, han podido realizar los hechos por haberse incumplido gravemente por aquéllos los deberes de supervisión, vigilancia y control de su actividad atendidas las concretas circunstancias del caso.”

Respecto a los programas de cumplimiento para la prevención de delitos, tras la reforma de 2015, se admite que los mismos puedan ser alegados como causa de exención de la responsabilidad penal de la persona jurídica. Así, el apartado 2 del artículo 31 bis establece que si el delito hubiera sido cometido por las personas indicadas en la letra a) del anterior apartado 1, la persona jurídica quedará exenta de responsabilidad si se cumplen las siguientes condiciones:

“1ª el órgano de administración ha adoptado y ejecutado con eficacia, antes de la comisión del delito, modelos de organización y gestión que incluyen las medidas de vigilancia y control idóneas para prevenir delitos de la misma naturaleza o para reducir de forma significativa el riesgo de su comisión;

2ª la supervisión del funcionamiento y del cumplimiento del modelo de prevención implantado ha sido confiada a un órgano de la persona jurídica con poderes autónomos de iniciativa y de control o que tenga encomendada legalmente la función de supervisar la eficacia de los controles internos de la persona jurídica;

3ª los autores individuales han cometido el delito eludiendo fraudulentamente los modelos de organización y de prevención y

4ª no se ha producido una omisión o un ejercicio insuficiente de sus funciones de supervisión, vigilancia y control por parte del órgano al que se refiere la condición 2ª.”

En los casos en los que las anteriores circunstancias solamente pudieran ser acreditadas parcialmente, se establece que tal acreditación podría llegar a ser considerada, no como una exención, pero sí como una atenuante de la pena.

Si el delito hubiera sido cometido por las personas indicadas en la letra b) del apartado 1, para que la persona jurídica pueda quedar exenta de responsabilidad penal solo se exige que, antes de la comisión del delito, haya adoptado y ejecutado eficazmente un modelo de organización y gestión que resulte adecuado para prevenir delitos de la misma naturaleza del que fue cometido o para reducir de forma significativa el riesgo de su comisión, sin que sea necesario que concurra ninguna circunstancia adicional más. Para este segundo caso resultará igualmente aplicable la atenuación de la pena en caso de acreditación parcial.

Por último, indicar que el apartado 5 del mismo artículo 31, relaciona los requisitos que deberán reunir los programas de cumplimiento a los que se hace referencia:

“1º Identificarán las actividades en cuyo ámbito puedan ser cometidos los delitos que deben ser prevenidos.

2º Establecerán los protocolos o procedimientos que concreten el proceso de formación de la voluntad de la persona jurídica, de adopción de decisiones y de ejecución de las mismas con relación a aquéllos.

3º Dispondrán de modelos de gestión de los recursos financieros adecuados para impedir la comisión de los delitos que deben ser prevenidos.

4º Impondrán la obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos al organismo encargado de vigilar el funcionamiento y observancia del modelo de prevención.

5º Establecerán un sistema disciplinario que sancione adecuadamente el incumplimiento de las medidas que establezca el modelo.

6º Realizarán una verificación periódica del modelo y de su eventual modificación cuando se pongan de manifiesto infracciones relevantes de sus disposiciones, o cuando se produzcan cambios en la organización, en la estructura de control o en la actividad desarrollada que los hagan necesarios.”

2.3 Las normas de referencia y los estándares nacionales e internacionales en materia de cumplimiento

Algunas de las normas nacionales a las que hemos hecho referencia en los apartados anteriores cumplen y han cumplido, además de con su cometido esencial como norma sustantiva en el ámbito territorial en el que fueron promulgadas, con una función adicional en materia de cumplimiento. Y es que, más allá de su estricto ámbito territorial de aplicación, estas normas, por su calidad y, en ocasiones, en ausencia de otra regulación específica, se han convertido en un recurso válido al que muchas empresas han recurrido para utilizarlas como guía a la hora de definir el modelo organizativo de su función de cumplimiento en materias específicas o en sectores concretos. En este sentido y sin ánimo de ser exhaustivo, de entre las mencionadas destacan la *Foreign Corrupt Practices Act (FCPA)*, la *UK Bribery Act 2010*, el *Decreto Legislativo 231/2001, sobre Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica* o la *Sarbanes-Oxley Act*.

Al lado de estas normas, también encontramos los denominados estándares nacionales e internacionales en materia de cumplimiento. Casanovas²⁰ ha definido el estándar como “*aquella norma creada por una institución de prestigio a través de un procedimiento regulado, transparente y participativo. Según el citado autor, “son normas en las que participan reconocidos expertos lo que, unido a las anteriores características, imprime a este tipo de normas un indudable valor como representación del estado del arte en su materia”.*

Dentro de los estándares nacionales e internacionales, Casanovas distingue entre aquellos que ofrecen directrices para ordenar modelos genéricos de cumplimiento (a los que denomina *superestructuras de compliance*) de aquellos otros que las ofrecen para ordenar modelos específicos. A los primeros los define como los que incorporan directrices y buenas prácticas para estructurar una función de cumplimiento transversal o bien para estructurar aquellos programas de cumplimiento que deben comprender uno o más bloques normativos o para los que no exista un estándar específico, mientras que, según el autor, los segundos estarían pensados para gestionar bloques de cumplimiento específicos, como, por ejemplo, los de ámbito penal.

De entre los estándares nacionales e internacionales que ofrecen directrices para ordenar modelos genéricos de cumplimiento destacan los Informes COSO I, COSO II y COSO III, el *Australian Standards AS 3806* del año 2006 y la *Norma ISO 19600* sobre Compliance Management Systems (CMS), publicada en diciembre de 2014.

Como ejemplos de estándares nacionales e internacionales en materias específicas se podrían citar el *British Standards Institute BS 10500*, la *Norma ISO 37001* (ambos, en materia anti-soborno) o la recientemente publicada en España (18 de mayo de 2017) *Norma UNE 19601* sobre sistemas de Gestión de Compliance Penal.

En este punto, conviene aclarar que, si bien los modelos de cumplimiento que recogen algunos de los estándares citados son certificables por aquellas empresas que decidan utilizarlos, como, por ejemplo, los basados en la *Norma UNE 19601* o en la *Norma ISO 37001*, la propia Fiscalía General del Estado ya se ha encargado de dejar claro que “*Las certificaciones sobre la idoneidad del modelo expedidas por empresas, corporaciones o asociaciones evaluadoras y certificadoras de cumplimiento de obligaciones, mediante las que se manifiesta que un modelo cumple las condiciones y requisitos legales, podrán apreciarse como un elemento adicional más de su observancia pero en modo alguno acreditan la eficacia del programa, ni sustituyen la valoración que de manera exclusiva compete al órgano judicial*”²¹.

Por último y sin salir del ámbito de las normas y textos que sirven como guías o directrices en materia de cumplimiento, creo conveniente hacer referencia en

²⁰CASANOVAS YSLA, ALAIN. “Modelos y estándares internacionales de Compliance”. La Vanguardia (3 de febrero de 2016).

²¹Circular 1/2016 de la Fiscalía General del Estado sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas conforme a la reforma del código penal efectuada por Ley Orgánica 1/2015. (pag.52)

este apartado al *Libro blanco sobre la función de Compliance*, publicado el marzo de 2017 por la Asociación Española de Compliance (ASCOM) y que, en su elaboración, ha tenido en cuenta muchas de las normas y estándares que aquí han sido citados. El libro deja claros cuáles son sus principales objetivos en sus “Aspectos Interpretativos” 1 y 2²²:

“1.- El presente Libro Blanco tiene como objeto ayudar a las organizaciones a determinar los cometidos esenciales tanto de la función de Compliance como la de sus responsables. Su contenido se inspira en buenas prácticas recogidas en textos, tanto nacionales como internacionales que se relacionan a modo de Anexo.

2.- Sin perjuicio de lo anterior, el contenido de este Libro Blanco puede resultar de utilidad para que los operadores jurídicos, económicos y sociales interpreten y valoren correctamente el alcance de los cometidos de la función de Compliance y de sus responsables.”

2.4 El cumplimiento más allá del ámbito penal

Es posible que, a estas alturas del trabajo, el título del presente apartado pueda resultar llamativo al entender que contiene una afirmación que podría resultar prácticamente innecesaria. Pues claro que el cumplimiento va más allá del ámbito penal. Ya he comentado que el cumplimiento alcanza tanto a las leyes y/o normas emanadas por los poderes públicos como a las normas internas de las que se hayan querido dotar las empresas o aquellas otras a las que se hayan decidido adherir de manera voluntaria, y está claro que entre estas últimas no nos encontraremos con normas penales. También y en relación a los estándares, he comentado en el apartado anterior, siguiendo a Casanovas, que existen modelos genéricos de cumplimiento que se denominan así precisamente por abarcar varios bloques normativos. Pues bien, es muy posible que, como a mí mismo me sucedió la primera vez que intenté localizar información sobre la función de cumplimiento, cualquier profano en la materia que, por curiosidad o por necesidad, decida acercarse al estudio de la misma, acabe con la impresión de que, particularmente en España, el cumplimiento en materia penal es el único cumplimiento que existe.

Si bien es cierto que, como hemos visto, es muy probable que el origen de la función de cumplimiento esté en las reacciones normativas que tuvieron lugar frente a escándalos de tipo financiero o económico de carácter penal y que, en el caso de España, son precisamente las reformas del Código Penal de los años 2010 y 2015 las que han supuesto un verdadero punto de inflexión en materia de cumplimiento y las que han servido, a su vez, para situar esta materia en el centro del mapa de la gestión de riesgos de las empresas españolas de toda clase y sector, generando con ello una gran demanda y una necesidad real de conocimiento, no es menos cierto que, al menos en nuestro país y quizás aprovechando la incertidumbre creada por estas reformas, el desconocimiento de una materia nueva o incluso el cierto grado de ansiedad que se ha generado en las empresas ante la necesidad de tener que incorporar un programa de cumplimiento que satisfaga los requerimientos del Código Penal, han aparecido multitud de empresas (despachos, consultoras, auditoras, diseñado-

²²ASCOM. Libro blanco sobre la función de Compliance. (Op. Cit. pág. 16) Pág. 6.

res de programas informáticos...) que han visto en este panorama una gran oportunidad de negocio y que, en base a ello, han generado todo un mercado que centra su oferta de servicios en materia de cumplimiento exclusivamente en el ámbito penal. En mi opinión, no existe inconveniente alguno en este tipo de oferta si tanto quien ofrece el servicio como quien lo va a recibir son plenamente conscientes de estar ante un tipo de servicios centrados únicamente en el mencionado ámbito penal y, por tanto, ante una oferta parcial y, en caso de aceptación, ante una protección ante los riesgos de incumplimiento incompleta. Si, una vez estudiados la totalidad de riesgos de incumplimiento en los que puede incurrir una empresa, los mismos no se ciñen en exclusiva al ámbito penal, y esto va a ocurrir siempre, pues todas las empresas, con independencia de su actividad, se enfrentan a riesgos de distinta tipología, lo que realmente debería valorarse es la posibilidad de incorporar un programa de cumplimiento más amplio o de carácter transversal o, en su defecto, varios programas de cumplimiento que abarquen todos los bloques normativos que afectan a la actividad de la empresa.

En este sentido, ya hay algunos autores que han advertido esta realidad en nuestro mercado. Así, Sáiz Peña²³, antes de entrar a analizar las que él considera como las cinco grandes confusiones que se han generado en torno al concepto de cumplimiento, indica que *“como cualquier otra materia “joven” que se va desarrollando, el mundo del Compliance ya aglutina algunos falsos mitos y algunas ideas, basadas en discursos parciales y/o comerciales, que suelen confundir a los profesionales y las empresas que tienen que cumplir”*. Curiosamente, la primera gran confusión que Sáiz Peña analiza en el manual que coordina lleva por título: *“La función de Compliance en la Empresa debe dedicarse exclusivamente a la prevención de delitos del código penal para evitar la responsabilidad penal de la persona jurídica.”* Naturalmente, el análisis finaliza con la conclusión de que es un error pensar así. Pero es más, incluso la propia *Circular 1/2016 de la Fiscalía General del Estado, sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas conforme a la reforma del Código Penal efectuada por ley orgánica 1/2015*, ha advertido también, en cierta medida, sobre esta situación al indicar que: *“En puridad, los modelos de organización y gestión o corporate compliance programs no tienen por objeto evitar la sanción penal de la empresa sino promover una verdadera cultura ética empresarial. La empresa debe contar con un modelo para cumplir con la legalidad en general y, por supuesto, con la legalidad penal, pero no solo con ella, único contenido que el Legislador de 2015 expresamente impone a los modelos de organización y gestión, que todavía restringe más al limitar esa suerte de compliance penal a los “delitos de la misma naturaleza”. Sin duda, muchas empresas se han dotado y se dotarán de completos y costosos programas con la única finalidad de eludir el reproche penal pero, más allá de su adecuación formal a los requisitos que establece el Código Penal, tales programas no pueden enfocarse a conseguir este propósito sino a reafirmar una cultura corporativa de respeto a la Ley (...)”*²⁴.

²³SAIZ PEÑA, CARLOS ALBERTO (Coordinador). “Compliance. Cómo gestionar los riesgos normativos en la empresa.”, Navarra, Aranzadi, 2005, (pág. 39).

²⁴Circular 1/2016 de la Fiscalía General del Estado sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas conforme a la reforma del código penal efectuada por Ley Orgánica 1/2015, (pág. 39).

3 La función de cumplimiento en el sector asegurador

3.1 Introducción

Hasta ahora se han analizado en el presente trabajo algunos aspectos generales en materia cumplimiento que, por así decirlo, afectan a cualquier tipo de empresa con independencia del sector al que pertenezca o de la actividad que la misma lleve a cabo. Así, he tratado cuestiones tan generales como la de intentar acercarme a la noción de cumplimiento, averiguar dónde nace y cómo evoluciona la materia, tener presente la importancia del cumplimiento en materia penal que, específicamente en España y a raíz de las reformas del Código Penal, afecta a todas las empresas pero que no actúa con carácter exclusivo ni excluyente, así como cuáles son los textos o normas que pueden utilizarse como guía o marco de referencia por las empresas a la hora de implementar en su organización un modelo de cumplimiento. He considerado que éste era un análisis previo y necesario para situarse en un contexto apropiado antes de abordar, a partir de ahora, la función de cumplimiento desde una perspectiva puramente aseguradora.

El sector asegurador no sólo no escapa de la premisa de la que surge la necesidad de implementar una función de cumplimiento para el resto de empresas, esto es, enfrentarse a un entorno cada vez más competitivo, complejo e hiperregulado, sino que, además y como ya se ha indicado en la introducción del segundo capítulo de este trabajo, para el negocio asegurador resulta esencial poder generar y mantener la confianza de unos clientes a los que les está vendiendo una expectativa o promesa que éstos esperan ver cumplida el día en que tengan un problema. De esta forma, una actuación ética, honesta y conforme con las normas, resulta fundamental en el ámbito asegurador.

En cualquier caso y por si lo anterior no fuera suficiente, conviene recordar que el pasado uno de enero de 2016 entró en vigor la Directiva Solvencia II en la que, dentro de la sección dedicada al sistema de gobernanza (Pilar II) y con el fin último de garantizar una gestión sana y prudente de la actividad aseguradora, se establece que los Estados miembros deben exigir a todas las empresas de seguros y de reaseguros que dispongan de un sistema eficaz de control interno, dentro de cuyo contenido mínimo e indispensable se encuentre la función de verificación de cumplimiento.

3.2 Marco normativo

Como he comentado, la entrada en vigor de la Directiva Solvencia II el 1 de enero de 2016 supuso, en el ámbito europeo, el punto de partida de la regulación de la función de cumplimiento en el sector asegurador. Es en su artículo 46, dedicado al control interno, donde se establece por primera vez la obligación para las empresas de seguros y de reaseguros de dotarse de un sistema

eficaz de control interno dotado de una función de verificación del cumplimiento²⁵.

El desarrollo de la Directiva Solvencia II fue llevado a cabo por el *Reglamento Delegado (UE) 2015/35 de la Comisión, de 10 de octubre de 2014, por el que se completa la Directiva 2009/138/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre el acceso a la actividad de seguro y de reaseguro y su ejercicio*, (en adelante, el Reglamento Delegado)²⁶ que, en su artículo 266, establece que el sistema de control interno de las empresas de seguros o reaseguros deberá garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas vigentes²⁷.

Sin embargo, desde la Autoridad Europea de Seguros (EIOPA)²⁸, cuya misión principal es la de orientar a los supervisores de los Estados miembros sobre el modo en que debe aplicarse la Directiva Solvencia II y más allá de lo contemplado en las Directrices sobre Gobernanza²⁹, no se ha emitido hasta la fecha ninguna directriz específica que verse únicamente sobre cómo implementar la función de cumplimiento en las aseguradoras. Al parecer, desde EIOPA se considera que la cuestión de la función de cumplimiento está ya suficientemente regulada y que deben ser las propias entidades aseguradoras y reaseguradoras las que decidan libremente cómo organizar e implementar esta función³⁰.

Ya en el ámbito nacional, la norma encargada de transponer la Directiva Solvencia II al ordenamiento jurídico español fue la *Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras* (en adelante, LOSSEAR)³¹, cuyo desarrollo reglamentario fue llevado a cabo por el *Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, su-*

²⁵Artículo 46 Directiva Solvencia II: “Control interno 1. Las empresas de seguros y de reaseguros establecerán un sistema eficaz de control interno. 2. Dicho sistema constará, como mínimo, de procedimientos administrativos y contables, de un marco de control interno, de mecanismos adecuados de información a todos los niveles de la empresa y de una función de verificación del cumplimiento.”

²⁶Reglamento Delegado (UE) 2015/35 de la Comisión, de 10 de octubre de 2014, por el que se completa la Directiva 2009/138/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre el acceso a la actividad de seguro y de reaseguro y su ejercicio. (DOUE de 10 de octubre de 2015).

²⁷Artículo 266 Reglamento Delegado: “Sistema de control interno. El sistema de control interno garantizará el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas vigentes por parte de la empresa de seguros o reaseguros, así como la eficiencia y la eficacia de las operaciones de la empresa a la luz de sus objetivos, y garantizará también la disponibilidad de información financiera y de otro tipo y su fiabilidad.”

²⁸European Insurance and Occupational Pensions Authority: <https://eiopa.europa.eu/>

²⁹https://eiopa.europa.eu/guidelinessii/eiopa_guidelines_on_system_of_governance_es.pdf

³⁰Así quedó recogido en el *Feedback statement 2.15 (Role of the compliance function) del Final Report on Public Consultation No. 14/017 on Guidelines on system of governance*: “a. The Guidelines do not elaborate on the role of the compliance function. Some stakeholders wished for some more description on this function. b. Article 46 of the Solvency II Directive and Article 270 of the Commission Delegated Regulation 2015/35 describe the tasks of the compliance function. EIOPA does not consider it necessary to explain further what the compliance function should do at this point in time. Should it become evident in future that different concepts about the tasks of the compliance function prevail in practice and that these different practices are an obstacle to harmonization, EIOPA might further elaborate on this topic.”

³¹Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras. (BOE de 15 de julio de 2015).

*pervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras (en adelante, ROSSEAR)*³².

Especialmente relevante es el artículo 65 de la LOSSEAR que, en su apartado 3, incluye a la función de cumplimiento como una de las cuatro funciones fundamentales del sistema de gobierno de las entidades aseguradoras y reaseguradoras³³.

La normativa nacional en materia de cumplimiento dentro del sector asegurador se completa con la *Orden del Ministerio de Economía y Competitividad ECC/664/2016, de 27 de abril, por la que se aprueba la lista de información a remitir en supuestos de adquisición o incremento de participaciones significativas en entidades aseguradoras y reaseguradoras y por quienes pretendan desempeñar cargos de dirección efectiva o funciones que integran el sistema de gobierno en entidades aseguradoras, reaseguradoras y en los grupos de entidades aseguradoras y reaseguradoras (en adelante, Orden ECC/664/2016)*³⁴ en la que se establece la obligación de comunicar determinada información a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en los supuestos que el propio título de la norma indica.

Para finalizar este apartado dedicado al marco normativo de la función de cumplimiento del sector asegurador, cabe hacer referencia a los Principios Básicos de Seguros (Insurance Core Principles “ICP’s”) de la International Association of Insurance Supervisors (IAIS)³⁵ que, aunque no tienen carácter normativo, son un marco de referencia para los supervisores a nivel internacional y, por tanto, también a nivel europeo y español. En particular y en lo que a nosotros nos ocupa, deberá prestarse especial atención al ICP 8.5 dedicado específicamente a la función de cumplimiento y cuya última modificación tuvo lugar en noviembre de 2015³⁶.

Así pues y a la luz de toda esta normativa, nace para las entidades aseguradoras la obligación de crear una función independiente que sea parte esencial de su sistema de gobierno: la función de cumplimiento.

³²Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras. (BOE de 2 de diciembre de 2015).

³³Artículo 65.3 LOSSEAR: “El sistema de gobierno de la entidad comprenderá las siguientes funciones: gestión de riesgos, verificación del cumplimiento, auditoría interna y actuarial.”

³⁴Orden del Ministerio de Economía y Competitividad ECC/664/2016, de 27 de abril, por la que se aprueba la lista de información a remitir en supuestos de adquisición o incremento de participaciones significativas en entidades aseguradoras y reaseguradoras y por quienes pretendan desempeñar cargos de dirección efectiva o funciones que integran el sistema de gobierno en entidades aseguradoras, reaseguradoras y en los grupos de entidades aseguradoras y reaseguradoras. (BOE de 2 de diciembre de 2015).

³⁵International Association of Insurance Supervisors.<https://www.iaisweb.org/home>

³⁶Insurance Core Principles, Standards, Guidance and Assessment Methodology.<https://www.iaisweb.org/page/supervisory-material/insurance-core-principles/file/58067/insurance-core-principles-updated-november-2015>(Fecha de consulta: 29 de mayo de 2017).

3.3 Concepto y alcance objetivo

Si el apartado 2.2. de este trabajo lo he dedicado a analizar y estudiar el concepto y alcance del cumplimiento desde una perspectiva general, el presente apartado lo voy a dedicar a analizar esas mismas cuestiones pero centrándome únicamente en la función de cumplimiento propia del sector asegurador.

Lo primero que debe indicarse es que, en este sentido, la función de cumplimiento en el sector asegurador no es una excepción. Efectivamente, la función de cumplimiento en las aseguradoras y reaseguradoras tampoco se limita únicamente a velar por el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas que afectan a la actividad de la compañía para evitar con ello la imposición de sanciones o multas económicas o la pérdida de autorizaciones. En evitación de daños de tipo reputacional, la función también alcanza al cumplimiento de la normativa interna de que las mismas se hayan querido dotar (código de conducta, código ético, políticas corporativas, etc.) y al de aquella otra normativa a la que se hayan decidido adherir de manera voluntaria (códigos de buenas prácticas del sector y similares).

Si bien parece no existir ninguna duda respecto a lo indicado en el párrafo anterior, resulta destacable que, como bien ha detectado Pablo Olmo³⁷, el artículo 46.2 de la Directiva Solvencia II³⁸ parecería limitar el alcance de la función de cumplimiento únicamente a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas y, además, únicamente a aquellas disposiciones de este tipo que hayan sido adoptadas de acuerdo con la propia Directiva, con lo que parece dejar fuera del alcance objetivo de la función de cumplimiento tanto a toda la normativa interna que hubiera adoptado voluntariamente la compañía como, incluso, a aquellas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas (por tanto, normativa externa) que no hubieran sido adoptadas al amparo de la Directiva. Desconocemos si este redactado obedece realmente a la voluntad del legislador europeo de establecer un contenido de mínimos respecto al alcance objetivo de la función de cumplimiento o se trata simplemente de un error involuntario. En cualquier caso, el que no deja lugar a dudas es el artículo 66.3 de nuestra LOSSEAR, en el que sí que hace referencia expresa a que la función de cumplimiento comprende tanto cualquier tipo de disposición legal, reglamentaria y administrativa que afecte a la entidad (y no sólo aquellas que se hayan adoptado al amparo de la Directiva o de la LOSSEAR), como la normativa interna de la empresa de seguros o reaseguros³⁹.

³⁷PABLO OLMO, JUAN (Director de Cumplimiento de Mapfre). "La función de cumplimiento". Gerencia de riesgos y seguros (Fundación Mapfre), núm.117 (Tercer cuatrimestre 2013), págs.16 a 25.

³⁸ Artículo 46.2 Solvencia II: "*La función de verificación del cumplimiento comprenderá el asesoramiento al órgano de administración, dirección o supervisión acerca del cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas adoptadas de conformidad con la presente Directiva. Comportará, asimismo, la evaluación de las posibles repercusiones de cualquier modificación del entorno legal en las operaciones de la empresa y la determinación y evaluación del riesgo de cumplimiento.*"

³⁹Artículo 66.3 LOSSEAR: *La función de verificación del cumplimiento comprenderá el asesoramiento al órgano de administración acerca del cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas que afecten a la entidad, así como acerca del*

Ahora bien, una vez que se ha llegado a la conclusión de que, al igual que en cualquier otro tipo de empresa, en las compañías aseguradoras el alcance de la función de cumplimiento abarca tanto a la normativa externa como a la normativa interna, cabe plantearse ahora la cuestión de hasta dónde alcanza esa normativa externa. Para hacerlo habrá que tener en cuenta tanto el gran número de normas a las que está sujeto el sector asegurador que, no lo olvidemos, es un sector regulado y sometido tanto a normas de derecho privado como a normas de derecho público, como la gran transversalidad normativa que se produce durante el desarrollo y práctica de la actividad aseguradora, momento en el que la actividad llega a confluir con normas de los más distintos ámbitos (laboral, fiscal, protección de datos, etc...).

En esta misión de delimitar hasta dónde alcanza la normativa externa que afecta a las aseguradoras, resulta peculiar el caso de Bélgica, en el que su supervisor ha optado por establecer un sistema *numerus clausus* por el que delimita el número de normas que son objeto de la función de cumplimiento de las aseguradoras de ese país. Pero el caso belga es excepcional y único.

Ante el panorama descrito y sin que exista en nuestro país un sistema *numerus clausus* al que atenerse, uno puede incluso llegar a plantearse la cuestión de si es necesario que el encargado de la función de cumplimiento de una determinada aseguradora tenga que conocer o dominar todas las materias del Derecho, cuestión que se antoja del todo imposible. Respecto a este asunto, el propio Pablo Olmo ha afirmado que, a nivel internacional, *“no existe una opinión unánime, ni mucho menos, sobre los límites de ese ámbito normativo; y así, mientras hay materias que mayoritariamente se entienden incluidas, como la aseguradora, políticas anticorrupción, blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, seguridad de la información, normativa FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) o la responsabilidad penal de la empresa; hay otras en las que la tendencia es dejarlas fuera del alcance de la Función de Cumplimiento, como en el caso de las cuestiones relativas a Recursos Humanos, la materia fiscal y contable, o las actuaciones relativas a la gestión de las reclamaciones”*⁴⁰.

Así pues, parece que no queda otra. Ante la falta de un pronunciamiento por parte de los supervisores europeo y nacional acerca del alcance normativo de la función de cumplimiento, deberá ser cada una de las compañías aseguradoras la que determine dicho alcance en función de su actividad, de sus propias características organizativas y de los medios de los que disponga, ya que, si bien lo deseable sería no descartar ningún ámbito normativo del alcance de la función, ello no solo no resulta posible sino que, en muchas ocasiones, ni tan siquiera va a ser práctico ni eficiente. Tampoco parece demasiado acertada la postura según la cual, desde un primer momento se pueden dejar fuera del al-

cumplimiento de su normativa interna. Comportará, asimismo, la evaluación del impacto de cualquier modificación del entorno legal en las operaciones de la entidad y la determinación y evaluación del riesgo de cumplimiento.”

⁴⁰PABLO OLMO, JUAN (Director de Cumplimiento de Mapfre). “La función de Cumplimiento”. Revista Trébol (Mapfre RE), núm.69 (Año XIX/2014), págs. 32 a 37.

cance objetivo de la normativa externa de las aseguradoras a materias tan comunes en su actividad diaria como la laboral o la fiscal.

Parece que, como en muchas otras cuestiones de la vida, la solución ideal para determinar el alcance de la normativa externa objeto de la función de cumplimiento la encontraremos en un punto intermedio. En este sentido, los mayores especialistas en la materia vienen recomendado aplicar los dos siguientes principios:

1.- El principio de atención preferente o de aproximación basada en riesgos.

En base a este principio, debe atenderse tanto al impacto que puede conllevar el incumplimiento de una determinada normativa como a la probabilidad de que dicho incumplimiento pueda llegar a producirse, de forma que la aseguradora deberá focalizar sus esfuerzos en aquellas normas en las que la valoración del riesgo de incumplimiento sea superior.

2.- El principio de proporcionalidad.

El de proporcionalidad es un principio que está contemplado en el artículo 29, apartados 3 y 4, de la Directiva Solvencia II y en el artículo 65.1 de la LOSSE-AR y al que, por su importancia, dedicaré un apartado propio en el presente trabajo. Baste ahora con señalar que, en base a dicho principio, la función de cumplimiento se deberá adaptar a la realidad concreta de cada entidad aseguradora y ser proporcional a la naturaleza, volumen y complejidad de los riesgos inherentes a su actividad. El alcance de la normativa externa sobre la que la función de cumplimiento deberá poner su foco también estará directamente afectado por este principio y, en definitiva, por la realidad y circunstancias concretas de la aseguradora de que se trate.

Una vez estudiados los principios que pueden aplicarse por las entidades aseguradoras para llegar a delimitar el alcance de la normativa externa en la que, con carácter principal, la función de cumplimiento deberá fijar su atención, conviene ahora abordar el estudio del hipotético alcance que podría llegar a tener la normativa interna a la que la una aseguradora puede decidir voluntariamente someterse o adherirse, y cuyo cumplimiento también habrá que controlar. En este caso y tratándose de un sometimiento voluntario, no cabe duda de que será la propia entidad la que vaya configurando sus elementos y el contenido de los mismos. No obstante, resulta de mucha utilidad la aproximación práctica llevada a cabo por los diversos autores que, desde el *Foro Asegurador de Cumplimiento* de SEAIDA, han elaborado en el Cuaderno *La función verificación de cumplimiento*. En dicha aproximación, estos autores han considerado que lo habitual es que la normativa interna de una aseguradora esté compuesta por los siguientes bloques o elementos normativos⁴¹:

1.- Código Ético o Código de Conducta: En el mismo se recogerán los valores corporativos y los principios básicos que deben guiar la actuación de la entidad aseguradora y de todas las personas que la integran.

⁴¹La función de verificación de cumplimiento. SEAIDA.(Op. Cit. pág.11). Págs. 55 y 56.

2.- Políticas corporativas: Son aprobadas por el órgano de administración de la entidad aseguradora y en ellas se definen los principios y la manera en que la compañía va a operar en ámbitos que presentan determinados riesgos así como la forma en que dichos riesgos se van a gestionar.

3.- Estándares, Guías o Directrices: Se trata de documentos que desarrollan y concretan las políticas corporativas y que contienen las reglas que deben guiar las conductas de las personas que integran la organización en un determinado ámbito de actividad o materia.

4.- Procedimientos: Sirven para definir actividades o tareas específicas y los recursos tanto materiales como humanos asignados a las mismas.

Gráfico 3. Pirámide de Autorregulación Interna



Fuente: La función de verificación de cumplimiento. (Op. Cit. pág.11). Pág. 55

Normalmente, estos bloques normativos actuarán en la organización en forma de pirámide o en cascada. Un símil que se utiliza frecuentemente es el de comparar la forma en que se organizan los distintos bloques de normas internas en las empresas con la forma en que se organizan las leyes y normas en un sistema legal constitucional. Así, los valores contemplados en el Código Ético o Código de Conducta, que haría las veces de Constitución o de texto fundamental, impregnarán a todas las políticas corporativas de la entidad, que vendrían a asimilarse a las leyes, mientras que éstas, a su vez, deberán verse concretadas en los distintos estándares o guías que, a modo de reglamentos, vaya adoptando la organización. Al igual que en un sistema legal constitucional, con esta estructura se pretende, por un lado, que el contenido de los elementos incluidos en los bloques normativos inferiores deri-

ven siempre del contenido de los elementos incluidos en los bloques normativos superiores y, por otro, que el contenido de los elementos incluidos en los bloques normativos inferiores no contradigan nunca el contenido los elementos incluidos en los bloques normativos superiores de los que derivan.

Teniendo en cuenta la práctica habitual de las entidades aseguradoras, estos mismos autores han elaborado también una propuesta general de delimitación del alcance objetivo de la función de cumplimiento, es decir, teniendo en cuenta en su elaboración tanto la normativa externa como la normativa interna. Ahora bien, no dejan de advertirnos que esta propuesta debe tomarse únicamente a modo de ejemplo, y que es cada entidad la única que, aplicando los dos principios anteriormente expuestos (atención preferente o aproximación basada en riesgos y proporcionalidad) puede llegar a delimitar correctamente el alcance objetivo de su función de cumplimiento. Asimismo, también nos avisan de que se trata de una propuesta estática y que, por lo tanto, puede quedarse obsoleta en función de los cambios en la normativa o en las expectativas de los consumidores o del supervisor que puedan llegar a producirse. No obstante lo anterior, por lo acertada y cercana a la realidad aseguradora que me parece dicha propuesta, he decidido adjuntarla en forma de Anexo al presente trabajo.

3.4 Naturaleza. Función clave del sistema de gobierno de la entidad

La naturaleza de la función de cumplimiento viene señalada en alguno de los preceptos que la regulan.

La Directiva Solvencia II, establece en su Considerando 30 que la función de cumplimiento es, junto a las funciones de auditoría interna, gestión de riesgos y la función actuarial, una de las cuatro funciones clave que incluirá el sistema de gobierno de las entidades aseguradoras y reaseguradoras⁴². El Considerando 33 de la propia Directiva, nos dice que todas las funciones que conforman el sistema de gobierno de las entidades aseguradoras, además de ser funciones clave, tendrán también la consideración de función crítica e importante dentro de dicho sistema⁴³.

Por su parte, el artículo 65.3 de la LOSSEAR estipula que el sistema de gobierno de las entidades aseguradoras comprenderá las funciones de gestión de riesgos, verificación del cumplimiento, auditoría interna y actuarial⁴⁴.

En conclusión, lo que se deriva de toda esta serie de preceptos es que cuando estamos hablando de la función de cumplimiento en las entidades asegurado-

⁴²Considerando 30 Solvencia II: *“El sistema de gobernanza incluye la función de la gestión del riesgo, la función de verificación del cumplimiento, la función de auditoría interna y la función actuarial.”*

⁴³Considerando 33 Solvencia II: *“Las funciones incluidas en el sistema de gobernanza se consideran funciones clave y, por tanto, son también funciones importantes y críticas.”*

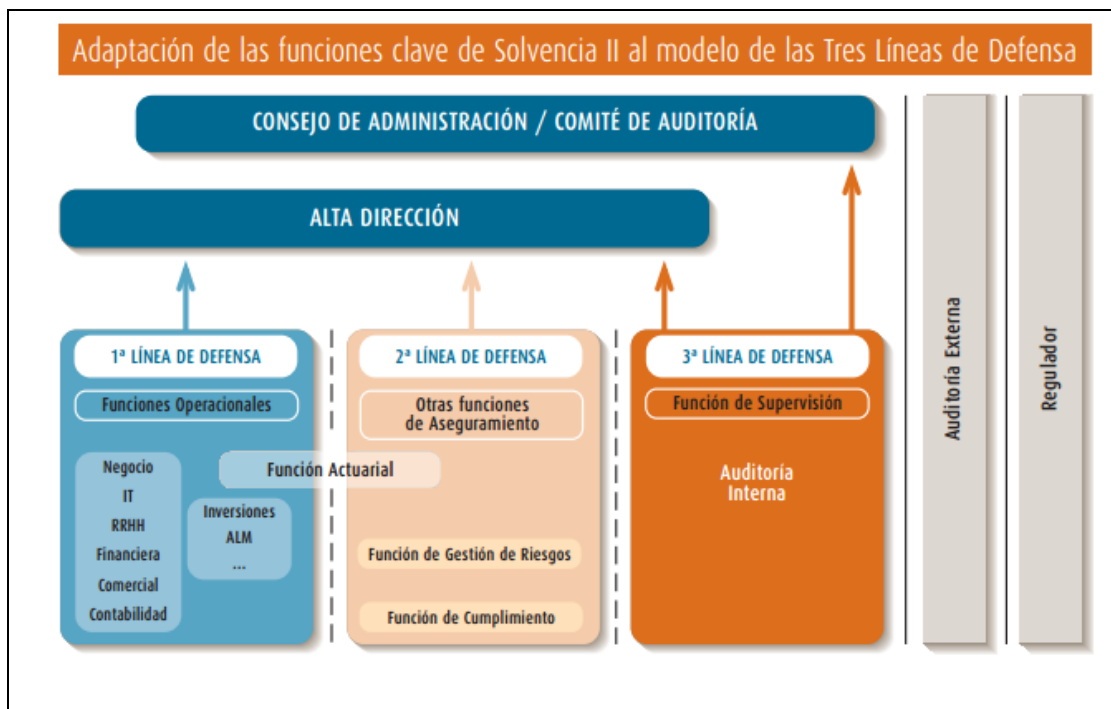
⁴⁴Art. 65.3 LOSSEAR: *“El sistema de gobierno de la entidad comprenderá las siguientes funciones: gestión de riesgos, verificación del cumplimiento, auditoría interna y actuarial.”*

ras, no estamos hablando de una función cualquiera, sino de una función que necesariamente deberá formar parte del sistema de gobierno de las entidades aseguradoras y que, además, lo hará teniendo la consideración de función clave, de función crítica y de función importante.

3.5 Relación con el resto de funciones clave. El modelo de las tres líneas de defensa

El modelo de gestión de riesgos habitualmente utilizado por las compañías de seguros, tanto para establecer un sistema adecuado de relaciones entre las distintas funciones clave que conforman su sistema de gobierno, como para garantizar que dicho sistema de gobierno sea realmente eficaz, es el modelo de las tres líneas de defensa. Una representación gráfica de dicho modelo podría ser el siguiente:

Gráfico 4. Sistema de las tres líneas de defensa



Fuente: El rol de Auditoría Interna en Solvencia II (Documento de Posición). Observatorio Sectorial. La Fábrica de Pensamiento. Instituto de Auditores Internos de España. (pág.10)

En el modelo de las tres líneas de defensa, la primera línea estaría compuesta por aquellos departamentos de la compañía que tienen un carácter puramente operativo, como, por ejemplo, el departamento de prestaciones o siniestros, y por aquellos otros que cumplen con determinadas funciones específicas dentro de una aseguradora como, por ejemplo, el de recursos financieros, el de recursos humanos, el de informática o el área comercial. Dentro del modelo, a una de las cuatro funciones clave, la función actuarial, se le suele situar a caballo entre la primera línea de defensa y la segunda línea que veremos a continuación. Así, esta primera línea de defensa estaría formada por aquellos departamentos o áreas de la entidad que son consideradas como las verdaderas pro-

pietarias de los riesgos inherentes a la actividad aseguradora. Entre la función de cumplimiento y los departamentos integrantes de esta primera línea de defensa, debe existir una relación fluida de coordinación que permita a la primera poder asesorar convenientemente a los segundos respecto del cumplimiento normativo, con la finalidad de que los mismos puedan minimizar los riesgos de incumplimiento asociados a esa fase del negocio asegurador mediante la aplicación de determinados procedimientos y de unas políticas de control adecuadas.

En la segunda línea de defensa es donde encontramos situada a la función de verificación del cumplimiento. Junto a ella se sitúa otra función clave, la función de gestión de riesgos. En general, la segunda línea de defensa es la encargada de asegurar que la primera línea de defensa está convenientemente diseñada y que está gestionando sus riesgos según lo mencionado en el párrafo precedente. Al ser la función de gestión de riesgos la que está más habituada a la identificación y medición de riesgos de distintas clases, así como a realizar su seguimiento y a informar al resto de la compañía acerca de los mismos, es necesario que la función de cumplimiento colabore con ella para aprovechar todo ese *know-how* cuando los riesgos a gestionar sean aquellos que puedan llegar a comportar un incumplimiento de tipo normativo.

Por último, en la tercera línea de defensa se sitúa la función de auditoría interna, que será la encargada de velar por la adecuación y eficacia de todo el sistema de gobierno de la entidad de una manera objetiva e independiente. La función de cumplimiento, como integrante del sistema de gobierno de la aseguradora, también deberá ser, por tanto, objeto de la revisión y auditoría que lleve a cabo esta otra función clave, que tratará de averiguar si la función de cumplimiento está realmente actuando de una manera adecuada y eficaz. Teniendo en cuenta lo anterior, los objetivos y responsabilidades de estas dos funciones deben estar claramente delimitados. No obstante, también es cierto que, en determinadas ocasiones, será necesario que ambas funciones tengan que llevar a cabo acciones de manera conjunta y coordinada, para lo que deberán compartir cierta información y actuar con cierto nivel de cooperación. A modo de ejemplo y en línea de lo comentado anteriormente, la función de auditoría interna deberá comunicar al responsable de la función de cumplimiento cualquier ineficiencia en el control de riesgos que haya detectado en el ejercicio de sus funciones.

En conclusión y partiendo de la premisa de que el riesgo de incumplimiento es un riesgo que afecta a toda la entidad al poder llegar a hacerse efectivo en cualquiera de sus áreas o departamentos, parece que el modelo de gestión de riesgos de las tres líneas de defensa es el modelo idóneo para que la función de cumplimiento, situada en la segunda línea, pueda colaborar de una manera coordinada tanto con la función de gestión de riesgos como con la función de auditoría interna, a la vez que puede controlar y verificar que la primera línea de defensa dispone de los controles y políticas adecuadas para minimizar la posibilidad de que se produzcan incumplimientos en esa parte del negocio asegurador.

3.6 Los principios de autonomía e independencia

Dos son los principios fundamentales que deben regir la actuación de la función de cumplimiento en una entidad aseguradora para que pueda considerarse que ésta tiene un funcionamiento realmente eficaz:

· Principio de autonomía

Este principio se traduce en los siguientes aspectos:

- Implica que la función de cumplimiento debe disponer de una capacidad de actuación propia y de carácter general, de forma que su actividad no tenga que depender de ningún tipo de mandato ulterior o autorización *ad hoc*. Es decir, que aunque el órgano de administración sea el último responsable de la adecuada gestión de la función de cumplimiento y que a dicho órgano le corresponda tanto la creación de la función como la delimitación de sus responsabilidades, una vez creada la función, la delegación de facultades en su favor debe ser tal que no se requieran posteriores mandatos específicos o nuevas autorizaciones para que la función pueda llevar a cabo de manera autónoma y continuada cada uno de los cometidos que tiene asignados.

- La autonomía de la función de cumplimiento también comporta que la misma va a disponer de un nivel de autoridad y legitimidad tal, que le permita poder llevar a cabo en la entidad las investigaciones y averiguaciones que estime oportunas en el ejercicio de sus cometidos, revisando para ello cualquier área o función de la misma y accediendo a cualquier información, base de datos o documentación que crea necesaria. En este sentido, la autonomía de la función se traduce también en el apoyo, soporte y colaboración de todo el personal de la entidad, de modo que ningún miembro de la organización pueda oponerse u obstruir en modo alguno sus actuaciones. Asimismo, la función de cumplimiento deberá gozar también de un acceso rápido y fluido de carácter ascendente, es decir, en relación con el órgano de administración de la entidad y con el personal de alta dirección.

- A su vez, esta capacidad de la función de cumplimiento para dirigirse tanto a cualquier otra área o función de la compañía como a su órgano de administración o a su personal de alta dirección, debe venir respaldada por una situación de la misma en el organigrama de la entidad que realmente le permita llevar a cabo ambos tipos de comunicación.

- En lo que a recursos humanos se refiere, la función de cumplimiento deberá contar con un número adecuado de personas, debiendo tener las mismas, además, el nivel formativo y la experiencia adecuados para desempeñar su cargo con garantías.

- Del mismo modo, la función deberá disponer de los recursos materiales necesarios que le permitan llevar a cabo su misión con autonomía propia, incluyendo en este último aspecto una partida presupuestaria adecuada dentro del presupuesto de la entidad.

- Principio de independencia

En términos generales, en base a este principio, la función de cumplimiento debe poder ser llevada a cabo sin que su objetividad pueda verse entredicho por cualquier tipo de injerencia, limitación o por temor a represalias.

En el Libro Blanco sobre la función de Compliance, este principio se ha concretado, fundamentalmente, en los siguientes cuatro aspectos⁴⁵:

- La función de cumplimiento no puede verse afectada por objetivos comerciales, económicos o similares.
- Las personas que desarrollen la función de cumplimiento no deben participar en aquellas áreas o departamentos de la entidad cuyas actividades caigan bajo su control.
- El nombramiento, evaluación y destitución del máximo representante de la función de cumplimiento debe recaer en el órgano de administración o en la comisión delegada del mismo que tenga atribuidas tales competencias. En todo caso, tanto el cese como la destitución deberán estar fundamentados por escrito, con expresión concreta y razonada de los motivos, que no podrán estar relacionados con el desempeño razonable de los cometidos esenciales de la propia función.

La evaluación del desempeño no deberá estar condicionada por la opinión de aquellas personas que formen parte de áreas o departamentos potencialmente afectados por la actuación de la función de cumplimiento.

- La retribución de las personas que integran la función de cumplimiento, no podrán depender, ni en su parte fija ni en la variable, de objetivos comerciales ni de los resultados económicos de la organización.

3.7 Los cometidos esenciales de la función

Los artículos 46.2 de la Directiva Solvencia II⁴⁶ y 66.3 de la LOSSEAR⁴⁷, con un redactado prácticamente idéntico, a salvo de las diferencias ya señaladas

⁴⁵ASCOM. Libro blanco sobre la función de Compliance. (Op. Cit. pág.16). Pág.15 a 16.

⁴⁶Artículo 46.2 Solvencia II: *“La función de verificación del cumplimiento comprenderá el asesoramiento al órgano de administración, dirección o supervisión acerca del cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas adoptadas de conformidad con la presente Directiva. Comportará, asimismo, la evaluación de las posibles repercusiones de cualquier modificación del entorno legal en las operaciones de la empresa y la determinación y evaluación del riesgo de cumplimiento.”*

⁴⁷Artículo 66.3 LOSSEAR: *“La función de verificación del cumplimiento comprenderá el asesoramiento al órgano de administración acerca del cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas que afecten a la entidad, así como acerca del cumplimiento de su normativa interna. Comportará, asimismo, la evaluación del impacto de cualquier modificación del entorno legal en las operaciones de la entidad y la determinación y evaluación del riesgo de cumplimiento.”*

en el apartado 3.3 del presente trabajo⁴⁸, establecen que la función de cumplimiento tendrá los siguientes tres cometidos o tareas fundamentales:

- 1.- El asesoramiento al órgano de administración acerca del cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas que afecten a la entidad, así como acerca del cumplimiento de su normativa interna;
- 2.- La evaluación del impacto de cualquier modificación del entorno legal en las operaciones de la entidad;
- 3.- La determinación y evaluación del riesgo de cumplimiento.

Por otra parte y aunque no aparezca de manera expresa en ninguna norma, la mayoría de estándares nacionales e internacionales en materia de cumplimiento y la práctica totalidad de los especialistas que se dedican a ella, no dudan en señalar que la promoción y mantenimiento de una cultura de cumplimiento en el seno de la organización, no sólo podría ser considerada como el cuarto cometido de la función de cumplimiento, sino que debe ser entendido como su fin último y como el principal motivo de su existencia⁴⁹.

3.8 Aspectos organizativos

Al no haber establecido ni el legislador europeo ni el legislador nacional, ni tan siquiera los estándares o marcos de referencia en la materia, ninguna directriz o parámetro acerca de cómo deben implementar las entidades aseguradoras la función de cumplimiento dentro de su estructura organizativa u organigrama, deberá ser cada una de ellas la que decida libremente cómo hacerlo.

Partiendo de lo anterior, nada obsta a que el órgano de administración de una determinada entidad aseguradora pueda decidir crear *ex novo* un órgano específico encargado de la función de cumplimiento o, por el contrario, que decida aprovechar la existencia de otro para transformarlo y hacer recaer en él la citada función, o que, por ejemplo, opte por encargar la función a un órgano

⁴⁸El artículo 46.2 de Solvencia II, parece limitar el alcance de la función de cumplimiento únicamente a disposiciones legales, reglamentarias y administrativas y, además, únicamente a aquellas disposiciones de este tipo que hayan sido adoptadas de conformidad con la propia Directiva, con lo que parece dejar fuera del alcance objetivo de la función de cumplimiento tanto a toda la normativa interna que hubiera adoptado voluntariamente la compañía, como a aquellas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas (normativa externa) que no hubieran sido adoptadas al amparo de la Directiva.

⁴⁹En este sentido y a modo de ejemplo, el IPC 8.5 de los Insurance Core Principles, Standards, Guidance and Assessment Methodology establece: *“The supervisor requires the insurer to have an effective compliance function capable of assisting the insurer to: meet its legal, regulatory and supervisory obligations; and promote and sustain a compliance culture, including through the monitoring of related internal policies.(...)Main activities of the compliance function:(8.5.6) The compliance function should establish, implement and maintain appropriate mechanisms and activities including to: promote and sustain an ethical corporate culture that values responsible conduct and compliance with internal and external obligations; this includes communicating and holding training on an appropriate code of conduct or similar that incorporates the corporate values of the insurer, aims to promote a high level of professional conduct and sets out the key conduct expectations of employees;(...)”*

unipersonal y no a un órgano colegiado, o viceversa. Ahora bien, a la hora de implementar la función, las entidades sí que deberían tener en cuenta aquellos aspectos organizativos que pudieran verse afectados por los principios de autonomía e independencia que acabamos de ver en el apartado 3.6, pues existirá una relación directamente proporcional entre los niveles de autonomía e independencia de los que goce la función de cumplimiento y su eficacia. Así y a modo de recordatorio, desde un punto de vista organizativo y en base al principio de autonomía, la situación de la función de cumplimiento en el organigrama debería permitirle tanto un acceso rápido y fluido al órgano de administración y a su personal de alta dirección, como a cualquier otro área o departamento y, en general, a cualquier miembro integrante de la entidad. Por su parte y en base al principio de independencia, las personas que desarrollen la función de cumplimiento no deberían participar en aquellas áreas o departamentos de la entidad cuyas actividades caigan bajo su control. La única excepción que parecería oponible a estos dos principios y, especialmente al de independencia, podría venir auspiciada por otro principio que estudiaremos a continuación: el principio de proporcionalidad. En base al mismo, podría suceder que en una determinada aseguradora, ya sea por sus dimensiones, por su naturaleza, por sus características o, simplemente, porque la entidad no pudiera permitírselo desde un punto de vista económico, no estuviera suficientemente justificada la separación total de la función de cumplimiento respecto de otros departamentos o áreas de la entidad.

3.8.1 El principio de proporcionalidad

Los apartados 3 y 4 del artículo 29 de la Directiva Solvencia II, dedicados a regular los principios generales dirigidos a las autoridades de supervisión de los estados miembros establecen que:

“3. Los Estados miembros velarán por que los requisitos establecidos en la presente Directiva se apliquen de forma proporcionada a la naturaleza, el volumen y la complejidad de los riesgos inherentes a la actividad de la empresa de seguros o de reaseguros.

4. Los actos delegados y las normas técnicas de regulación y de ejecución adoptadas por la Comisión tendrán en cuenta el principio de proporcionalidad, asegurando de esta manera la aplicación proporcionada de la presente Directiva, en particular en lo que concierne a las pequeñas empresas de seguros.”

Por su parte, al regular los requisitos generales del sistema de gobierno, el artículo 65.1 LOSSEAR dice que *“todas las entidades aseguradoras y reaseguradoras dispondrán de un sistema eficaz de gobierno que garantice la gestión sana y prudente de la actividad y que sea proporcionado a su naturaleza, el volumen y la complejidad de sus operaciones.”*

Como vemos, estamos ante un principio de carácter general a cuya aplicación, por tanto, no puede resultar ajena la función de cumplimiento.

Así y en aplicación de dicho principio, parece evidente que la función de cumplimiento no deberá ser igual en todas las entidades aseguradoras sino que, como todo su sistema de gobierno, deberá estar adaptado a la realidad concreta de cada una de ellas y ser proporcional tanto a su naturaleza como al volumen y complejidad de los riesgos inherentes a la actividad que las mismas lleven a cabo.

En ejecución del principio de proporcionalidad, la forma en que se implemente la función de cumplimiento en una determinada aseguradora deberá atender a factores internos del estilo de las dimensiones de la compañía, su volumen de facturación o el número de empleados con el que cuente, pero también deberá fijarse en factores externos como, por ejemplo, si la aseguradora limita su actividad a un mercado nacional o la extiende a otros países, o si opera exclusivamente en ramos de vida, exclusivamente en ramos de no vida o en ramos de ambas clases. Así y aunque parezca una paradoja, podría llegar suceder que, en aplicación del principio de proporcionalidad, una aseguradora de reducidas dimensiones tuviera que tener una función de cumplimiento más robusta que otras de mayor tamaño debido, por ejemplo, a que opera en mercados o en ramos aseguradores que pueden implicar un mayor riesgo de incumplimiento.

Otra alternativa que, en función de la naturaleza, el volumen y la complejidad de los riesgos inherentes de una aseguradora, podría llegar a plantearse su órgano de administración, es la de externalizar la función de cumplimiento, cuestión que estudiaremos un poco más adelante en este mismo apartado.

3.8.2 Las relaciones de la función de cumplimiento con el órgano de administración

Como ya he mencionado en diversas ocasiones a lo largo del presente trabajo, es al órgano de administración de la entidad al que le corresponde tanto la creación de la función de cumplimiento como la delimitación de sus responsabilidades. El órgano de administración es el último responsable de garantizar la implementación y el buen funcionamiento de la función en la entidad, aprobando para ello los correspondientes procedimientos y políticas de cumplimiento. También será el órgano de administración el encargado de nombrar, evaluar y destituir al máximo representante de la función de cumplimiento.

A su vez, el órgano de administración deberá ser permanentemente asesorado por el departamento o por la persona responsable de la función de cumplimiento y dicho órgano será el sujeto de los reportes en materia de cumplimiento que realice la función. Para poder llevar a cabo esta misión y como hemos visto anteriormente, la función de cumplimiento deberá gozar de un acceso rápido y fluido en su comunicación hacia el órgano de administración de la entidad en base al principio de autonomía del que debe gozar.

Lo que realmente sí que resulta fundamental, es que la función de cumplimiento cuente con el respaldo total y absoluto del órgano de administración de la entidad. Nos movemos ahora en un contexto que va más allá de cualquier previsión legal. El órgano de administración deberá ser siempre y en todo momen-

to el primer y principal impulsor de la cultura de cumplimiento en la entidad, de modo que la misma llegue a impactaren todos y cada uno de los integrantes de la organización, siendo también el primero que, valga la expresión, predique con el ejemplo. Solo así podrá alcanzarse en la entidad aseguradora una verdadera cultura de cumplimiento. En este sentido resulta verdaderamente ejemplificativa la advertencia que realizó la Fiscalía General del Estado en su *Circular 1/2016*⁵⁰: *“Cualquier programa eficaz depende del inequívoco compromiso y apoyo de la alta dirección de la compañía. El comportamiento y la implicación del Consejo de Administración y de los principales ejecutivos son claves para trasladar una cultura de cumplimiento al resto de la compañía. Por el contrario, su hostilidad hacia estos programas, la ambigüedad, los mensajes equívocos o la indiferencia ante su implementación traslada a la compañía la idea de que el incumplimiento es solo un riesgo que puede valer la pena para conseguir un mayor beneficio económico. Si los principales responsables de la entidad incumplen el modelo de organización y de prevención o están recompensando o incentivando directa o indirectamente a los empleados que lo incumplen, difícilmente puede admitirse que exista un programa eficaz, que refleje una verdadera cultura de respeto a la ley en la empresa*⁵¹.”

Quizás se pueda decir más alto, pero no más claro.

3.8.3 Función de cumplimiento y Asesoría Jurídica

En muchas entidades aseguradoras, la línea que separa las funciones del departamento de Asesoría Jurídica y las del departamento encargado de la función de cumplimiento es altamente difusa cuando no inexistente. Habitualmente se ha venido considerando que la diferencia entre ambas radica en que, mientras que las funciones de la Asesoría Jurídica tienen lugar únicamente “a posteriori”, es decir, que entran en juego de manera reactiva, una vez que el incumplimiento ya ha tenido lugar, con la finalidad de defender los intereses de la compañía, la misión del departamento responsable de cumplimiento tiene lugar “a priori”, es decir, que precisamente actúa de manera preventiva con la finalidad de que el incumplimiento no se llegue a producir. Otro criterio de distinción frecuentemente utilizado es aquel que atribuye al departamento responsable de la función de cumplimiento una misión más amplia y global o de tipo organizativo, en cuanto se encarga de diseñar e implementar las distintas fases que garantizarán el cumplimiento de las normas por parte de la compañía, mientras que la Asesoría Jurídica se situaría en un plano más técnico y de conocimiento y estudio de la legislación que resulta aplicable a la misma⁵².

No obstante, hay ocasiones en las que, como hemos visto anteriormente, debido a las propias dimensiones de la entidad aseguradora y en base al principio de proporcionalidad, el órgano de administración puede llegar a decidir que sea

⁵⁰ También en el mismo sentido, el ICP 8.5.2 de los Insurance Core Principles: *“Compliance starts at the top. The Board is ultimately responsible for establishing standards for honesty and integrity throughout the insurer and for creating an effective corporate culture that emphasises them.”*

⁵¹ Circular 1/2016 de la Fiscalía General del Estado sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas conforme a la reforma del código penal efectuada por Ley Orgánica 1/2015. (pág. 53 y 54).

⁵² SAIZ PEÑA, CARLOS ALBERTO (Coordinador). *“Compliance. Cómo gestionar los riesgos normativos en la empresa.”* (Op. Cit. pág.26). Págs. 72 y 73.

la propia Asesoría Jurídica de la entidad aseguradora la que asuma la función de cumplimiento, teniendo en cuenta, al fin y al cabo, como afirman Diez de Revenga y Ramírez Arbues⁵³, que *“el cumplimiento es esencialmente una cuestión legal y, después de todo, el Departamento legal es en teoría el departamento competente para delimitar la extensión de la aplicación de la ley y las consecuencias de su incumplimiento.”* Sin embargo, hay otros autores como Muelas que se han mostrado contrarios a esta posibilidad y que opinan que la función de cumplimiento, al necesitar de una *“visión de conjunto, crítica, revisora (...)”* y, sobre todo, independiente y que vaya más allá de la gestión diaria que la Asesoría Jurídica realiza en defensa de los intereses de la compañía, debe ser asumida por un departamento ajeno a ella. Opina Muelas que la posibilidad reconocida en la ley de externalizar dicha función y que veremos más adelante *“confirma la alteridad de esta función”,* ya que *“si la verificación del cumplimiento fuera competencia natural de las asesorías jurídicas, entonces la externalización de aquélla carecería de sentido y, en todo caso, perdería toda virtualidad de elemento de control, pues en determinados aspectos auditaría sus propios actos.”* Es más, dicho autor llega a afirmar que, teniendo en cuenta que la función de cumplimiento engloba y supervisa a actividad de asesoría legal que pueda llevar a cabo la Asesoría Jurídica, lo conveniente sería externalizar la función en aras de *“incorporar el valor de una opinión no sesgada de un tercero con visión panorámica”*⁵⁴.

3.8.4 La relación con el resto de departamentos

En el apartado 3.5 del presente trabajo ya hemos estudiado como la relación de la función de cumplimiento con el resto de funciones clave de una entidad aseguradora (auditoría interna, gestión de riesgos y actuarial) se suele articular bajo el modelo de las tres líneas de defensa. De la misma manera en que los departamentos en los que se encuentran ubicadas estas tres funciones clave se integran en alguna de esas tres líneas de defensa, también lo hacen el resto de departamentos de la compañía, por lo que las relaciones de la función de cumplimiento respecto a los mismos también vendrán marcadas por dicho modelo y por la línea de defensa en la que se integre cada uno de los departamentos. En cualquier caso, no está de más recordar que la función de cumplimiento afecta a toda la organización y, por tanto, sus “tentáculos” deben llegar a los puestos clave de todas las áreas de la compañía. Como ya hemos visto, su situación en el organigrama debe dotarla de una capacidad que le permita dirigirse a todos los departamentos y a cualquier integrante de la entidad de cara a poder detectar, lo antes posible, cualquier incumplimiento o la posibilidad de que este se produzca. Por último y como veremos en el capítulo final de este trabajo, hay que tener también presente que, dentro de las actividades propias de la función de cumplimiento, se encuentra la de dar formación a todas estas áreas de cara a poder inculcar a través de la misma la cultura de cumplimiento que la función debe perseguir como fin último.

⁵³DIEZ DE REVENGA RUIZ, ALFONSO y RAMÍREZ ARBUÉS, FRANCISCO, JAVIER en *“Compliance. Cómo gestionar los riesgos normativos en la empresa. (Op. Cit. pág.26). Pág. 74.*

⁵⁴MUELAS GARCÍA, PABLO. La ubicación de la función de verificación del cumplimiento normativo en las entidades aseguradoras. Análisis Gómez-Acebo&Pombo, Julio 2016.

3.8.5 Grupos

El sector asegurador no resulta ajeno a la actual tendencia a la internalización de los negocios, por lo que cada vez resulta más habitual la existencia de compañías con una sede o empresa matriz en un determinado país y que actúa en otros países a través de filiales o sucursales. Evidentemente, este tipo de configuración internacional de la compañía de seguros va a tener sus implicaciones a la hora de organizar en ella la función de cumplimiento. En este sentido, el artículo 351 del Reglamento Delegado establece lo siguiente:

“Artículo 351 Evaluación de las condiciones: criterios

1. Al evaluar si los procesos de gestión de riesgos y los mecanismos de control interno de la empresa matriz engloban a la filial, de conformidad con el artículo 236, letra b), de la Directiva 2009/138/CE, el supervisor de grupo y las demás autoridades de supervisión afectadas analizarán si se cumplen todos los criterios siguientes: (...)

(b) que la empresa matriz lleve a cabo en gran medida la función de verificación del cumplimiento a que se refiere el artículo 46 de la Directiva 2009/138/CE con respecto a la filial, de forma que dicha empresa matriz lleve a cabo la mayoría de las tareas de la función de verificación del cumplimiento que se enumeran en el artículo 270 del presente Reglamento;”

Por tanto y en cumplimiento de lo establecido en este precepto, es necesario que en este tipo de esquemas empresariales la mayoría de decisiones y directrices en materia de cumplimiento se adopten desde el órgano de administración de la empresa matriz, que es donde estará ubicada la función, y que ésta a su vez las traslade al resto de sociedades del grupo para poder obtener con ello una gestión centralizada del riesgo de incumplimiento. Ahora bien, para que dicha gestión resulte plenamente eficaz, será necesario que desde la matriz se tengan en cuenta las especificidades o riesgos propios a los que pueden llegar a enfrentarse las filiales o sucursales en los distintos territorios en los que llevan a cabo su actividad, sobre todo a nivel normativo, así como tener establecidos los necesarios mecanismos de coordinación para que no se produzcan ineficiencias, lo cual pasa por establecer un sistema que permita informar convenientemente a los órganos de gobierno de las distintas filiales o sucursales acerca de las estrategias y políticas adoptadas a nivel global, en sede de cumplimiento, para que éstos puedan implementarlas y, en su caso, adaptarlas a nivel local. Otro posible sistema para garantizar la eficacia de la función en este tipo de esquemas consiste en designar a un responsable de cumplimiento local para que sea éste el que se encargue directamente de ejecutar y/o adaptar las políticas aprobadas por la matriz a la realidad concreta de la sucursal o filial donde lleva a cabo su cometido, ejerciendo, a su vez, como interlocutor válido respecto del responsable de cumplimiento en la matriz.

3.8.6 Externalización

Las entidades aseguradoras pueden llevar a cabo la función de cumplimiento por ellas mismas o recurriendo a la externalización. Ahora bien, el hecho de

que la función de cumplimiento pueda ser externalizada no exime ni atenúa la responsabilidad de la entidad aseguradora que recurre a dicha externalización, cuyo órgano de administración continuará siendo totalmente responsable ante el supervisor de su funcionamiento, supervisión y control⁵⁵.

En España, es el apartado 3 del artículo 13 LOSSEAR el que, en consonancia con lo estipulado en el apartado 28 del artículo 13 de la Directiva Solvencia II⁵⁶, se encarga de aclararnos qué debe entenderse por externalización a efectos de supervisión, mediante la siguiente definición: *“Cualquier tipo de acuerdo celebrado entre una entidad aseguradora o reaseguradora y un tercero, ya sea o no una entidad sujeta a supervisión, en virtud del cual éste, directamente o por subcontratación, realiza una actividad o una función que, en otras circunstancias, hubiese realizado la propia entidad aseguradora o reaseguradora.”*

En virtud de lo estipulado en el artículo 41.3 de la Directiva Solvencia II⁵⁷, aquellas entidades que decidan externalizar funciones o actividades, vienen obligadas a establecer una política escrita sobre externalización en la que se establezcan los procedimientos, responsabilidades y objetivos de la misma, política que deberá ser aprobada por el órgano de administración y revisada, como mínimo, con carácter anual, y en la que la propia aseguradora determinará cuáles, de entre todas las actividades o funciones que lleva a cabo, tienen la naturaleza de actividad o función crítica o importante a efectos de su posible externalización. En el caso de la función de cumplimiento, como ya hemos visto, no cabe duda de que estamos ante una función clave del sistema de gobierno de la entidad y, por ende, también ante una función crítica e importante a efectos de observar las anteriores formalidades en caso de externalización⁵⁸.

⁵⁵Artículo 49.1 Solvencia II: *“Los Estados miembros velarán por que las empresas de seguros y de reaseguros sigan respondiendo plenamente del cumplimiento de todas las obligaciones que para ellas se derivan de la presente Directiva cuando externalicen funciones o cualquier actividad de seguro o de reaseguro”* y Art 67.4 LOSSEAR: *“ En todo caso, las entidades aseguradoras y reaseguradoras que externalicen parte de sus funciones seguirán respondiendo del cumplimiento de todas las obligaciones establecidas en esta Ley y en sus normas de desarrollo.”*

⁵⁶Artículo 13.28) Solvencia II: *“«externalización»: cualquier tipo de acuerdo entre una empresa de seguros o de reaseguros y un proveedor de servicios, ya sea o no una entidad sujeta a supervisión, en virtud del cual ese proveedor de servicios, directamente o por subexternalización, realice un proceso, una prestación de servicios o una actividad que, en otras circunstancias, hubiese realizado la propia empresa de seguros o de reaseguros;*

⁵⁷Artículo 41.3 Solvencia II: *“las empresas de seguros y de reaseguros contarán con políticas escritas referidas, al menos, a la gestión de riesgos, el control y la auditoría internos, y, en su caso, a la externalización. Garantizarán que se apliquen dichas políticas.”* En el mismo sentido, la Directriz 63 de EIOPA sobre Sistema de Gobernanza: *“1.116.La empresa que externalice o se plantee externalizar actividades deberá incluir en su política tanto su enfoque como sus procesos para la externalización, desde el inicio hasta el fin del contrato. Esto en concreto, deberá incluir: a) el proceso para determinar si una función o actividad es crítica o importante; b) cómo se selecciona un proveedor de calidad adecuada, y cómo y con qué periodicidad se evalúan su desempeño y resultados; c) los detalles a incluir en el acuerdo por escrito con el proveedor de servicios teniendo en cuenta los requisitos establecidos en el Reglamento Delegado (UE) 2015/35 de la Comisión; d) los planes de contingencia empresarial, incluidas las condiciones de terminación o rescisión del contrato, en caso de funciones o actividades externalizadas críticas o importantes.”*

⁵⁸Considerando 33 Solvencia II: *“Las funciones incluidas en el sistema de gobernanza se consideran funciones clave y, por tanto, son también funciones importantes y críticas.”*

Como he comentado al iniciar este apartado, el hecho de que la entidad aseguradora decida externalizar la función de cumplimiento no supone que también se externalice la responsabilidad sobre dicha función, que continuará recayendo en el órgano de administración de la entidad. En base a ello, si finalmente la entidad decide externalizar la función de cumplimiento, deberá designar a un responsable de la función cuya misión principal será la de supervisar la actuación del tercero que esté prestando el servicio. Dicho responsable deberá contar con la experiencia y con los conocimientos suficientes para fiscalizar la actuación del proveedor del servicio de cumplimiento. Pero no solo eso, la aptitud y honorabilidad que, como veremos más adelante, se exige al responsable de la función de cumplimiento que no ha sido externalizada, también resultará exigible tanto respecto de la persona responsable de la supervisión de la externalización como respecto de propio prestador del servicio. Así lo establece tanto el artículo 67.2 de la LOSSEAR⁵⁹ como el apartado 1.46 de la Directriz 14 sobre el Sistema de Gobernanza de EIOPA⁶⁰.

Asimismo, cabe la posibilidad de que la entidad en la que se externalice la función de cumplimiento pertenezca o no al mismo grupo empresarial que la propia aseguradora que está externalizando. Si la externalización se hace sobre una entidad ajena al grupo, deberán tenerse en cuenta los requisitos establecidos en los apartados 3 y 4 del artículo 274 del Reglamento Delegado⁶¹. Por el

⁵⁹Artículo 67.2 LOSSEAR: *“Con la finalidad de evitar estos efectos negativos, deberá designarse dentro de la entidad a una persona responsable de la función o actividad externalizada, que cuente con la experiencia y conocimientos suficientes para comprobar la actuación de los proveedores de servicios.”*

⁶⁰Directriz 14 Sistema de Gobernanza EIOPA: 1.46: *“La empresa debería aplicar los procedimientos de aptitud y honorabilidad para evaluar personas empleadas por el proveedor de servicios para realizar una función fundamental externalizada.”*

⁶¹Artículo 274, apartados 3 y 4, Reglamento Delegado: *“3. Al elegir al proveedor de servicios a que se refiere el apartado 1 con vistas a cualesquiera funciones o actividades operativas críticas o importantes, el órgano de administración, dirección o supervisión velará porque: (a) se realice un examen detallado para comprobar que el potencial proveedor de servicios pueda desarrollar las funciones o actividades requeridas de modo satisfactorio, y posea la capacidad y cualquier autorización exigida por la normativa para ello, teniendo en cuenta los objetivos y necesidades de la empresa; (b) el proveedor de servicios haya adoptado todas las medidas necesarias para garantizar que ningún conflicto de intereses explícito o potencial ponga en peligro la satisfacción de las necesidades de la empresa externalizadora; (c) se celebre un contrato por escrito entre la empresa de seguros o reaseguros y el proveedor de servicios en el que se definan claramente los respectivos derechos y obligaciones de una y otro; (d) se expliquen claramente los términos y condiciones generales del contrato de externalización al órgano de administración, dirección o supervisión de la empresa y este los autorice; (e) la externalización no suponga la vulneración de ninguna ley, en particular las normas relativas a la protección de datos; (f) el proveedor de servicios esté sujeto a las mismas disposiciones en materia de seguridad y confidencialidad de la información relativa a la empresa de seguros o reaseguros o a sus tomadores o beneficiarios de seguros que las que se apliquen a la empresa de seguros o reaseguros. 4. El contrato por escrito al que se refiere el apartado 3, letra c) entre la empresa de seguros o reaseguros y el proveedor de servicios indicará claramente, en particular, todos los requisitos siguientes: (a) las obligaciones y responsabilidades de ambas partes implicadas; (b) el compromiso del proveedor de servicios de atenerse a todas las disposiciones legales y reglamentarias y directrices vigentes, así como a las políticas aprobadas por la empresa de seguros o reaseguros, y de cooperar con la autoridad de supervisión de la empresa en relación con la función o actividad externalizada; (c) la obligación del proveedor de servicios de comunicar cualquier hecho que pueda incidir de manera significativa en su capacidad para desempeñar las funciones y actividades externalizadas con eficacia y de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes; (d) un*

contrario, si la entidad pertenece al mismo grupo, estaremos ante una externalización intragrupo, regulada tanto en el apartado 2 del citado artículo 274 del Reglamento Delegado⁶² como en la Directriz 62 sobre el Sistema de Gobernanza de EIOPA⁶³. En este último caso se relajan un poco las exigencias formales y, si bien también resultará necesario que la externalización llevada a cabo esté convenientemente documentada con indicación de los deberes y obligaciones de cada una de las partes, no será necesario cumplir con todas las formalidades que serían exigibles a una externalización extragrupo. Así y a modo de ejemplo, no sería necesario que el acuerdo entre las partes adoptara la forma de un contrato de prestación de servicios, siendo suficiente con formalizarlo mediante un acuerdo de nivel de servicios o incluso mediante una remisión a la política de cumplimiento de la entidad del grupo que lleva a cabo la externalización⁶⁴.

Por último, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 67.3 LOSSEAR⁶⁵, en el Considerando 37⁶⁶ y el artículo 49.3 de la Directiva Solvencia II⁶⁷, y en la Di-

período de preaviso para la cancelación del contrato por el proveedor de servicios que sea suficientemente extenso para permitir que la empresa de seguros o reaseguros encuentre una solución alternativa; (e) la posibilidad por parte de la empresa de seguros o reaseguros de denunciar el acuerdo de externalización cuando sea necesario sin que la continuidad y calidad de su prestación de servicios a los tomadores de seguros se vea perjudicada; (f) que la empresa de seguros o reaseguros se reservará el derecho a ser informada sobre las funciones y actividades externalizadas y su ejecución por parte del proveedor de servicios, así como el derecho a emitir directrices generales e instrucciones individuales destinadas al proveedor de servicios sobre aquello que deba tener en cuenta al desempeñar las actividades o funciones externalizadas; (g) que el proveedor de servicios protegerá cualquier información confidencial relativa a la empresa de seguros o reaseguros y a sus tomadores y beneficiarios de seguros, empleados, partes contratantes y cualesquiera otras personas; (h) que la empresa de seguros o reaseguros, su auditor externo y la autoridad de supervisión tendrán acceso efectivo a toda la información relativa a las funciones y actividades externalizadas, incluida la posibilidad de realizar inspecciones in situ en los locales del proveedor de servicios; (i) que, cuando proceda y sea necesario a efectos de supervisión, la autoridad de supervisión podrá formular preguntas directamente al proveedor de servicios, a las que este deberá responder; (j) que la empresa de seguros o reaseguros podrá obtener información sobre las actividades externalizadas y emitir instrucciones sobre las actividades y funciones externalizadas; (k) en su caso, los términos y condiciones en los que el proveedor de servicios podrá subcontratar cualquiera de las funciones y actividades externalizadas; (l) que las obligaciones y responsabilidades del proveedor de servicios derivadas de su contrato con la empresa de seguros o reaseguros no se verán afectadas por ninguna subcontratación que se realice con arreglo a la letra k).

⁶²Artículo 274.2 Reglamento Delegado: “2. Cuando la empresa de seguros o reaseguros y el proveedor de servicios pertenezcan al mismo grupo, al externalizar funciones operativas críticas o importantes, la empresa tendrá en cuenta la medida en que controle al proveedor de servicios o pueda influir en sus actuaciones.”

⁶³Directriz 62 Sistema de Gobernanza EIOPA: “Externalización intra-grupo: Si hay funciones críticas o fundamentales o actividades que se externalizan dentro del grupo, la entidad de seguros o reaseguros participante, la sociedad de cartera de seguros o la sociedad financiera mixta de cartera deberá documentar qué funciones corresponden a cada entidad jurídica y garantizará que la realización de las funciones fundamentales a nivel de empresa no se vea perjudicada por dicha externalización.”

⁶⁴La función de verificación de cumplimiento. SEAIDA. (Op. Cit. pág. 11). Pág. 45.

⁶⁵Artículo 67.3 LOSSEAR: “Las entidades aseguradoras y reaseguradoras comunicarán previamente a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones la externalización de funciones o actividades críticas o importantes, así como de cualquier cambio posterior significativo en relación con dichas funciones o actividades. Esta Dirección General podrá oponerse a las mismas, en el plazo de un mes desde la recepción de la comunicación, cuando se den alguno de los supuestos establecidos en el apartado 1.”

rectriz 64 de EIOPA⁶⁸, cabe indicar que cuando se pretenda llevar a cabo la externalización de la función de cumplimiento y aunque la misma vaya a tener la naturaleza de externalización intragrupo de acuerdo con lo comentado en el párrafo anterior, dicha externalización deberá ser objeto de comunicación previa al supervisor en la que se identificarán tanto el alcance de la misma, como al responsable de la supervisión de la función en la entidad y al propio prestador del servicio. También deberá ser objeto de comunicación cualquier clase de cambio posterior significativo que afecte a la función. El supervisor tendrá el plazo de un mes a contar desde dicha comunicación para poder oponerse a la externalización si cree que con la misma se está perjudicando sensiblemente la calidad del sistema de gobierno de la aseguradora o se está aumentando de modo indebido su riesgo operacional, se está menoscabando su propia capacidad de supervisar el cumplimiento de las obligaciones de la entidad o se está afectando al servicio continuo y satisfactorio para los tomadores de seguros.

En el subapartado 3.7.3 de este trabajo, cuando abordaba las diferencias existentes entre la función de cumplimiento y la Asesoría Jurídica de las aseguradoras, ya he avanzado como había autores que, además de considerar que la función de cumplimiento no debe recaer en la Asesoría Jurídica de la aseguradora, abogan directamente por su externalización con carácter preferente. Así, Muelas afirma que *“la finalidad del espíritu de la norma que impone esta función recomendaría, a mi juicio, ejercerla bajo el modo externalizado de modo preferente, no tanto por liberar los recursos internos de esa tarea como por incorporar el valor de una opinión no sesgada de un tercero con visión panorámica”*⁶⁹. Muelas no es el único autor que se muestra partidario de la externalización de la función. Ribas elabora un listado de ventajas de externalizar la fun-

⁶⁶Considerando 37 Directiva Solvencia II: *“A fin de garantizar una supervisión eficaz de las actividades o funciones externalizadas, es fundamental que las autoridades de supervisión de la empresa de seguros o de reaseguros que externalice las actividades tengan acceso a toda la información pertinente que obre en poder del proveedor del servicio de externalización, con independencia de que este sea una entidad regulada o no regulada, y que tengan derecho, asimismo, a realizar inspecciones in situ. Con vistas a tener en cuenta la evolución del mercado y cerciorarse de que siguen verificándose las condiciones para la externalización, las autoridades de supervisión deben ser informadas antes de la externalización de actividades o funciones críticas o importantes. Estas exigencias deben tomar en consideración los trabajos del Foro Conjunto y ser coherentes con las normas y prácticas actuales en el sector bancario y con la Directiva 2004/39/CE y su aplicación a las entidades de crédito.”*

⁶⁷Artículo 49.3 Directiva Solvencia II: *“Las empresas de seguros y de reaseguros informarán oportunamente a las autoridades de supervisión antes de la externalización de funciones o de actividades críticas o importantes, así como de cualquier cambio posterior significativo en relación con dichas funciones o actividades.”*

⁶⁸Directriz 64 Sistema de Gobernanza EIOPA: *“Notificación por escrito a la autoridad de supervisión (1.117.): En su notificación por escrito a la autoridad de supervisión sobre cualquier externalización de funciones o actividades críticas o importantes, la empresa deberá incluir una descripción de la justificación de la externalización y el nombre del proveedor de servicios. Cuando la externalización se refiera a una función fundamental, la información deberá incluir también el nombre de la persona responsable de la función o actividades externalizadas en el proveedor de servicios.”*

⁶⁹La ubicación de la función de verificación del cumplimiento normativo en las entidades aseguradoras. MUELAS GARCÍA, PABLO. Análisis Gómez-Acebo&Pombo, Julio 2016.

ción de cumplimiento que se podrían considerar como adicionales a las propias de cualquier tipo de externalización⁷⁰. Serían las siguientes:

- a) *La mayor objetividad en el control.*
- b) *La independencia.*
- c) *El mayor respeto (menos confianzas) a un profesional externo que a un interno.*
- d) *La mayor aceptación de un control externo que de un control interno.*
- e) *El Nivel de especialización más alto.*
- f) *la supervisión del trabajo por el socio responsable (política de cuatro ojos).*
- g) *El aprovechamiento de la experiencia obtenida en otros clientes.*
- h) *El secreto profesional y acuerdos de confidencialidad.*
- i) *El seguro de responsabilidad civil profesional.*
- j) *La sustitución en caso de baja.*
- k) *El ahorro de costes.”*

3.9 El oficial de cumplimiento

3.9.1 Requisitos

Desde una perspectiva puramente normativa, los artículos 42 de la Directiva Solvencia II⁷¹ y 38.1 de la LOSSEAR⁷² establecen que, junto con aquellas personas que ejerzan la dirección efectiva de la entidad, las que desempeñen alguna de las funciones que integran el sistema de gobierno de las entidades aseguradoras y reaseguradoras deberán cumplir en todo momento con los siguientes requisitos:

- a) Ser personas de reconocida honorabilidad comercial y profesional.
- b) Poseer los conocimientos y la experiencia adecuados para hacer posible la gestión sana y prudente de la entidad.

Al ser la función de cumplimiento una función clave e integrante del sistema de gobierno, los requisitos más arriba expuestos resultarán de total aplicación a la persona o personas que desempeñen la función de cumplimiento en la entidad aseguradora.

⁷⁰ RIBAS, Xavier, “Compliance Officer o Complice Officer”. Ribas y Asociados. 18 de noviembre de 2013. <http://www.expansion.com/blogs/ribas/2013/11/18/compliance-officer-o-complice-officer.html>. (Fecha de consulta: 1 de junio de 2017).

⁷¹ Artículo 42 Solvencia II:” 1. Las empresas de seguros y de reaseguros garantizarán que todas las personas que dirijan de manera efectiva la empresa o desempeñen otras funciones fundamentales cumplan en todo momento los siguientes requisitos: a) sus cualificaciones profesionales, competencia y experiencia serán adecuadas para hacer posible una gestión sana y prudente (aptitud); y b) serán personas de buena reputación e integridad (honorabilidad).

⁷² Artículo 38 LOSSEAR:”Las entidades aseguradoras y reaseguradoras y las entidades dominantes de grupos de entidades aseguradoras garantizarán que todas las personas que ejerzan la dirección efectiva, bajo cualquier título, y quienes desempeñen las funciones que integran el sistema de gobierno cumplan en todo momento los siguientes requisitos: a) Ser personas de reconocida honorabilidad comercial y profesional. b) Poseer conocimientos y experiencia adecuados para hacer posible la gestión sana y prudente de la entidad.”

Por otro lado y como ya hemos visto en el apartado dedicado a la externalización de la función de cumplimiento, en el caso de que dicha externalización se lleve a cabo, los requisitos de aptitud y honorabilidad serán también exigibles tanto respecto de la persona que haya sido designada como responsable de la supervisión de la externalización como del propio prestador externo del servicio.

De vital importancia resulta tener presente lo establecido en el artículo 22 de la LOSSEAR respecto a la presencia o no de estos requisitos en quienes lleven a cabo la función de cumplimiento en la aseguradora. Este artículo nos indica, nada más y nada menos, que será requisito necesario para que las entidades aseguradoras y reaseguradoras obtengan y conserven su autorización administrativa que quienes desempeñen las funciones del sistema de gobierno de la entidad cumplan con los mencionados requisitos⁷³.

Pasemos a ver ahora qué significa y comporta cada uno de estos requisitos por separado:

· Honorabilidad comercial y profesional.

El artículo 18.1 ROSSEAR estipula que concurrirá honorabilidad comercial y profesional en aquellas personas que hayan venido mostrando una conducta personal, comercial y profesional que no genere dudas sobre su capacidad para desempeñar una gestión sana y prudente de la aseguradora⁷⁴.

El artículo 18.2 ROSSEAR, por su parte, fija una serie de criterios que deberán ser utilizados por las entidades aseguradoras para valorar si realmente existe o no tal honorabilidad comercial y profesional en, entre otros, la persona encargada de la función de cumplimiento. Según dicho artículo, deberá considerarse toda la información disponible, y entre ella:

“a) La trayectoria del cargo en cuestión en su relación con las autoridades de regulación y supervisión; las razones por las que hubiera sido despedido o cesado en puestos o cargos anteriores; su historial de solvencia personal y de cumplimiento de sus obligaciones; o si hubiera estado inhabilitado conforme a la Ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal, mientras no haya concluido el período de inhabilitación fijado en la sentencia de calificación del concurso y los quebrados y concursados no rehabilitados en procedimientos concursales anteriores a la entrada en vigor de la referida ley.

⁷³ Artículo 22 LOSSEAR: “Serán requisitos necesarios para que las entidades aseguradoras y reaseguradoras domiciliadas en España obtengan y conserven la autorización administrativa los siguientes: (...) 8. Que quienes, bajo cualquier título, ejerzan la dirección efectiva de la entidad o desempeñen las funciones que integran su sistema de gobierno, sean personas que cumplan las exigencias de honorabilidad y las condiciones necesarias de cualificación y experiencia profesionales a las que se refiere el artículo 38.”

⁷⁴ Artículo 18.1 ROSSEAR: “Concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido mostrando una conducta personal, comercial y profesional que no genere dudas sobre su capacidad para desempeñar una gestión sana y prudente de la entidad.”

b) La condena por la comisión de delitos o faltas y la sanción por la comisión de infracciones administrativas teniendo en cuenta:

1º El carácter doloso o imprudente del delito, falta o infracción administrativa.

2º Si la condena o sanción es o no firme.

3º La gravedad de la condena o sanción impuestas.

4º La tipificación de los hechos que motivaron la condena o sanción, especialmente si se tratase de delitos contra el patrimonio, blanqueo de capitales, contra el orden socioeconómico y contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social, o supusiesen infracción de las normas reguladoras del ejercicio de la actividad aseguradora, bancaria o del mercado de valores, o de protección de los consumidores.

5º Si los hechos que motivaron la condena o sanción se realizaron en provecho propio o en perjuicio de los intereses de terceros cuya administración o gestión de negocios le hubiese sido confiada, y en su caso, la relevancia de los hechos por los que se produjo la condena o sanción en relación con las funciones que tenga asignadas o vayan a asignarse al cargo en cuestión en la entidad aseguradora o reaseguradora.

6º La prescripción de los hechos ilícitos de naturaleza penal o administrativa o la posible extinción de la responsabilidad penal.

7º La existencia de circunstancias atenuantes y la conducta posterior desde la comisión del delito o infracción.

8º La reiteración de condenas o sanciones por delitos, faltas o infracciones.”

Respecto a la condena por la comisión de delitos o faltas, se establece que las entidades deberán remitir al supervisor un certificado de antecedentes penales de la persona objeto de valoración para cumplir así con las obligaciones de suministro de información necesarias para la valoración, y ello sin perjuicio de las competencias de dicho órgano supervisor para recabar directamente de la persona cuya honorabilidad sea objeto de valoración toda la información complementaria que resulte necesaria para la evaluación.

Respecto a la posible existencia de sanciones por la comisión de infracciones administrativas, se establece que el supervisor podrá consultar las bases de datos de la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación (EIOPA), de la Autoridad Bancaria Europea (ABE) y de la Autoridad Europea de Valores y Mercados (AEVM).

“c) La existencia de investigaciones relevantes y fundadas, tanto en el ámbito penal como administrativo, sobre alguno de los hechos mencionados en la letra b)4º anterior. No se considerará que hay falta de honorabilidad sobrevenida por la mera circunstancia de que, estando en el ejercicio de su cargo, un consejero,

director general o asimilado, u otros empleados responsables de las funciones de gobierno de la entidad sean objeto de dichas investigaciones.”

Se establece asimismo la obligación para la entidad aseguradora o reaseguradora de informar al órgano supervisor si, durante el ejercicio de su actividad por parte de la persona evaluada, se produjera la concurrencia sobrevenida de alguna de las circunstancias anteriores y ésta resultase relevante para la evaluación de su honorabilidad. Dicha información deberá ser remitida por la entidad en el plazo máximo de quince días hábiles desde que hubiera tenido conocimiento del hecho.

Por otra parte, se establece que, al igual que los miembros del órgano de administración, directores generales o asimilados y otros empleados que sean responsables de las restantes funciones de gobierno de la entidad aseguradora o reaseguradora, el responsable de la función de cumplimiento deberá informar a su entidad en el caso de que tuviera conocimiento de que concurren en su persona alguna de las circunstancias descritas en este apartado.

- Aptitud

En relación con el requisito de aptitud, el artículo 18.3 ROSSEAR establece que se considerará que poseen los conocimientos y la experiencia necesaria para ejercer sus funciones en las entidades aseguradoras o reaseguradoras quienes cuenten con formación del nivel y perfil adecuado, en particular en el área de seguros y servicios financieros, y experiencia práctica derivada de sus anteriores ocupaciones durante periodos de tiempo suficientes. Se tendrán en cuenta para la valoración tanto los conocimientos adquiridos en un entorno académico como la experiencia en el desarrollo profesional de funciones similares a las que van a desarrollarse en otras entidades o empresas⁷⁵.

Poniendo en relación lo contemplado en este precepto con el supuesto concreto de la persona responsable de la función de cumplimiento, para la valoración de su experiencia práctica y profesional deberá tenerse especialmente en cuenta la naturaleza y complejidad del cargo, las competencias y poderes de decisión que el mismo entraña y las responsabilidades que se asumen con el mismo, así como el número de personas a su cargo, el conocimiento técnico alcanzado sobre el sector y la clase de riesgos que se deben gestionar.

⁷⁵ Artículo 18.3 ROSSEAR:” *En relación con la aptitud, se considerará que poseen conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones en las entidades aseguradoras o reaseguradoras quienes cuenten con formación del nivel y perfil adecuado, en particular en el área de seguros y servicios financieros, y experiencia práctica derivada de sus anteriores ocupaciones durante periodos de tiempo suficientes. Se tendrán en cuenta para ello tanto los conocimientos adquiridos en un entorno académico como la experiencia en el desarrollo profesional de funciones similares a las que van a desarrollarse en otras entidades o empresas.*

En la valoración de la experiencia práctica y profesional deberá prestarse especial atención a la naturaleza y complejidad de los puestos desempeñados, las competencias y poderes de decisión y responsabilidades asumidas, así como el número de personas a su cargo, el conocimiento técnico alcanzado sobre el sector financiero y los riesgos que deben gestionar. En todo caso, los criterios de conocimientos y experiencia se aplicarán valorando la naturaleza, tamaño y complejidad de la actividad de cada entidad financiera y las concretas funciones y responsabilidades del puesto asignado a la persona evaluada.”

Asimismo y en aplicación del ya conocido principio de proporcionalidad, se establece que los criterios de conocimientos y experiencia se aplicarán teniendo en cuenta la naturaleza, tamaño y complejidad de la actividad de cada entidad.

Es en la Orden ECC/664/2016⁷⁶ en la que se incluye el cuestionario y se concreta la lista de información a remitir por las entidades aseguradoras para la validación por el supervisor de la idoneidad de aptitud y honorabilidad de las personas que desempeñen, junto con el resto de funciones de gobierno, la función de cumplimiento.

Por otra parte, tanto el artículo 273 del Reglamento Delegado⁷⁷ como la Directriz 13 de EIOPA⁷⁸ exigen la existencia en la entidad de una política documentada y de unos procedimientos adecuados para garantizar que todas las personas que desempeñen la función de cumplimiento cumplan en todo momento con las exigencias de aptitud y honorabilidad. Dicha política deberá ser aprobada por el órgano de administración, revisada anualmente y deberá contemplar, al menos, lo siguiente:

- a) Una descripción del procedimiento para la identificación de las posiciones para las que se requiere la notificación y para la notificación a la autoridad de supervisión;
- b) Una descripción del procedimiento para valorar la aptitud y honorabilidad de las personas que dirigen la empresa de manera efectiva o desempeñan otras funciones clave, tanto en el momento de ser designada para un cargo específico como durante el desempeño del mismo;
- c) Una descripción de las situaciones que dan lugar a una reevaluación de los requisitos de aptitud y honorabilidad;

⁷⁶Orden del Ministerio de Economía y Competitividad ECC/664/2016, de 27 de abril, por la que se aprueba la lista de información a remitir en supuestos de adquisición o incremento de participaciones significativas en entidades aseguradoras y reaseguradoras y por quienes pretendan desempeñar cargos de dirección efectiva o funciones que integran el sistema de gobierno en entidades aseguradoras, reaseguradoras y en los grupos de entidades aseguradoras y reaseguradoras. (BOE de 2 de diciembre de 2015).

⁷⁷Artículo 273 Reglamento Delegado: “1.45. La empresa debería tener una política que regule los requisitos de aptitud y honorabilidad, y que incluya al menos: a) una descripción del procedimiento para la identificación de las posiciones para las que se requiere la notificación y para la notificación a la autoridad de supervisión; b) una descripción del procedimiento para valorar la aptitud y honorabilidad de las personas que dirigen la empresa de manera efectiva o desempeñan otras funciones clave, tanto en el momento de ser designada para un cargo específico como durante el desempeño del mismo; c) una descripción de las situaciones que dan lugar a una reevaluación de los requisitos de aptitud y honorabilidad; y d) una descripción del procedimiento para evaluar las habilidades, conocimientos, experiencia e integridad personal del resto de personal relevante no sujeto a los requisitos del artículo 42 de Solvencia II, de acuerdo con la normativa interna, tanto en el momento de ser designado para un cargo específico como de forma continuada durante el desempeño del mismo.”

⁷⁸Directriz 13 Sistema de Gobernanza EIOPA: “Las empresas de seguros y reaseguros establecerán, aplicarán y mantendrán políticas documentadas y procedimientos adecuados para garantizar que todas las personas que dirijan de manera efectiva la empresa o desempeñen otras funciones fundamentales cumplan en todo momento las exigencias de aptitud y honorabilidad, a tenor del artículo 42 de la Directiva 2009/138/CE.”

d) Una descripción del procedimiento para evaluar las habilidades, conocimientos, experiencia e integridad personal del resto de personal relevante no sujeto a los requisitos del artículo 42 de la Directiva, de acuerdo con la normativa interna, tanto en el momento de ser designado para un cargo específico como de forma continuada durante el desempeño del mismo.

Por último y en función de lo establecido en el apartado tercero del artículo 38 de la LOSSEAR⁷⁹, las entidades deberán comunicar al supervisor tanto el nombramiento como los cambios en la identidad de quienes desempeñen la función de cumplimiento, junto con toda la información necesaria para evaluar si la persona cumple o no con las exigencias de honorabilidad y aptitud. Igualmente deberá informarse al supervisor si el encargado de la función de cumplimiento ha sido sustituido por no cumplir ya con los requisitos de honorabilidad y aptitud. Dichas comunicaciones deberán realizarse en un plazo máximo de quince días hábiles a contar desde el momento del nombramiento.

· Otras habilidades

Al margen de estos requisitos exigidos por la normativa, no cabe duda de que al encargado de la función de cumplimiento se le deberá exigir también, por parte de la entidad aseguradora, que tenga una serie de competencias personales adicionales a las anteriores y que le permitan ejercer eficazmente sus cometidos. Se trata de aquellas habilidades que, utilizando la expresión inglesa, se han venido a denominar *softskills*.

Según lo comentado, el encargado de la función de cumplimiento deberá poseer también competencias o habilidades personales en el marco de la comunicación, de forma que las mismas le permitan mantener un diálogo constante y fructífero tanto con el órgano de administración y la alta dirección de la entidad aseguradora como con el resto de áreas o departamentos de la misma, órganos a los que necesariamente deberá dirigirse en el ejercicio de sus funciones. Estas habilidades de comunicación también le resultarán útiles cuando deba dirigirse a terceros ajenos a la propia entidad aseguradora como, por ejemplo, el supervisor, los tribunales de justicia o, en el caso de que la función de cumplimiento esté externalizada, el tercero prestador del servicio.

Asimismo, el responsable de la función de cumplimiento deberá tener una adecuada capacidad de liderazgo y empatía, no solo en el sentido de saber liderar convenientemente a su propio equipo y de poder llegar a conocer en profundidad las necesidades del mismo, sino también en el sentido de persuadir y diri-

⁷⁹Artículo 38.3 LOSSEAR: “Las entidades aseguradoras y reaseguradoras, así como las entidades dominantes de grupos de entidades aseguradoras, comunicarán a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones el nombramiento así como todo cambio en la identidad de las personas que ejerzan la dirección efectiva de la entidad o del grupo, bajo cualquier título, y quienes desempeñen las funciones que integren el sistema de gobierno de la entidad, junto con toda la información necesaria para evaluar si las personas que, en su caso, se hayan nombrado, cumplen las exigencias de honorabilidad y aptitud. Igualmente informarán a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones cuando alguna de las personas contempladas en los apartados anteriores haya sido sustituida por no cumplir ya los requisitos de honorabilidad y aptitud. Dichas comunicaciones se realizarán en un plazo máximo de quince días hábiles a contar desde el momento del nombramiento”

gir a toda la organización hacia la cultura de cumplimiento que se plantea como fin último y razón de ser de toda función de cumplimiento.

3.9.2 Responsabilidad

En el asunto de la responsabilidad en la que pueden llegar a incurrir los encargados de la función de cumplimiento en el ejercicio de su cargo, es obligatorio partir de lo establecido en el artículo 191.1 de la LOSSEAR en relación con el artículo 190.1.f) de la misma norma⁸⁰. Según estos preceptos, las personas que ejerzan en las entidades aseguradoras la función de cumplimiento, podrían llegar a ser los únicos sancionados por la comisión de las de las infracciones cometidas por las entidades en el caso de que se les considerara como responsables de las mismas. De esta forma, hay supuestos en los que el encargado de la función de cumplimiento podría llegar a ser considerado como el único responsable a nivel administrativo, dejando a la entidad aseguradora para la que trabaja libre de toda responsabilidad en dicho ámbito.

Pero es que además, y ya exclusivamente dentro del ámbito penal al que, insisto, no resultan ajenas las entidades aseguradoras, la Fiscalía General del Estado ha manifestado en su Circular 1/2016 que el oficial de cumplimiento no solo puede con su actuación delictiva transferir la responsabilidad penal a la entidad aseguradora a través de la letra a) del artículo 31 bis.1 del Código Penal⁸¹ al estar comprendido entre quienes *“ostentan facultades de organización y control”* sino que también, si la transferencia de esa responsabilidad trae causa en una omisión grave de su deber de control sobre sus *“subordinados”*, dicha omisión puede hacer que él mismo sea penalmente responsable del delito cometido por su subordinado. Establecida esta posibilidad, la Fiscalía trata a continuación de (sin mucho éxito, todo hay que decirlo) tranquilizar a los responsables de la función de cumplimiento al afirmar que *“la exposición personal al riesgo penal del oficial de cumplimiento no es superior a la de otros directivos de la persona jurídica. Comparativamente, su mayor riesgo penal sólo puede tener su origen en que, por su posición y funciones, puede acceder más frecuentemente al conocimiento de la comisión de hechos delictivos (...)”*⁸².

⁸⁰Artículo 190.1.f) LOSSEAR: *“Son sujetos infractores las personas físicas o jurídicas que incurran en las acciones u omisiones tipificadas como infracción en esta Ley, y en particular, las siguientes (...):f) Las personas que ejerzan la dirección efectiva, bajo cualquier título, en cualquiera de las entidades descritas en las letras anteriores o ejerzan en ellas alguna de las funciones del sistema de gobierno previstas en el artículo 65.3.”*

Artículo 191.1. LOSSEAR: *“Los sujetos infractores previstos en el artículo 190.1, letras e) a h), cuando éstos sean los responsables de las infracciones cometidas por las entidades, podrán ser los únicos sancionados por la comisión de las mismas.”*

⁸¹Artículo 31 bis.1 Código Penal: *“En los supuestos previstos en este Código, las personas jurídicas serán penalmente responsables: a) De los delitos cometidos en nombre o por cuenta de las mismas, y en su beneficio directo o indirecto, por sus representantes legales o por aquellos que actuando individualmente o como integrantes de un órgano de la persona jurídica, están autorizados para tomar decisiones en nombre de la persona jurídica u ostentan facultades de organización y control dentro de la misma.”*

⁸²Circular 1/2016 de la Fiscalía General del Estado sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas conforme a la reforma del código penal efectuada por Ley Orgánica 1/2015. Pag.49 y 50.

4 Aspectos prácticos. El plan de verificación del cumplimiento

4.1 Introducción. La política de verificación de cumplimiento

Aunque a este capítulo del trabajo trataré de darle un enfoque algo más práctico que a los anteriores, describiendo para ello cada una de las distintas actividades que debe llevar a cabo la función de cumplimiento en una aseguradora para ir así desglosando el contenido habitual del plan de verificación del cumplimiento de la entidad, creo conveniente, antes de hacerlo, intentar diferenciar dicho plan de verificación de la conocida como política de verificación de cumplimiento, política que deberá ser impulsada por la propia función y aprobada por el órgano de administración de la entidad.

El artículo 270 del Reglamento Delegado nos dice que la primera misión de la función de cumplimiento en una aseguradora debe ser la de establecer una política y un plan de verificación del cumplimiento. El propio artículo diferencia el contenido de una y otro al establecer que en la política de verificación del cumplimiento la función deberá definir sus responsabilidades, competencias y deberes de información, mientras que en el plan de verificación del cumplimiento, la función deberá establecer las actividades que tenga previstas y que deberán tener en cuenta a todas las áreas de actividad pertinentes de la empresa de seguros y reaseguros, así como su exposición al riesgo de incumplimiento. También nos indica que, entre las obligaciones de la función de cumplimiento, se incluirá necesariamente la de evaluar la idoneidad de las medidas adoptadas por la entidad aseguradora a fin de evitar incumplimientos⁸³.

En palabras de Casanovas, mientras que la política de cumplimiento sería la encargada de explicar qué es el cumplimiento para la organización, identificando para ello los objetivos y fundamentos de la función, en el programa de cumplimiento, plan de verificación del cumplimiento en palabras del legislador español en materia de seguros, la organización deberá indicar cómo pretende alcanzar esos objetivos, identificando para ello las actividades, medios y procedimientos que pondrá en marcha para conseguirlo. El autor lo resume indicando que, a efectos de cumplimiento, la política vendría a ser el “qué”, mientras que el plan de verificación o programa vendría a ser el “cómo”⁸⁴.

⁸³Artículo 270 Reglamento Delegado: “1. La función de verificación del cumplimiento de las empresas de seguros y reaseguros establecerá una política y un plan de verificación del cumplimiento. La política de verificación del cumplimiento definirá las responsabilidades, competencias y deberes de información de la función de verificación del cumplimiento. El plan de verificación del cumplimiento establecerá las actividades previstas de la función de verificación del cumplimiento, que tendrán en cuenta todas las áreas de actividad pertinentes de las empresas de seguros y reaseguros y su exposición al riesgo de incumplimiento. 2. Las obligaciones de la función de verificación del cumplimiento incluirán la evaluación de la idoneidad de las medidas adoptadas por la empresa de seguros o reaseguros para evitar cualquier incumplimiento.”

⁸⁴CASANOVAS YSLA, ALAIN. KPMG Cumplimiento Legal. Serie de kits de despliegue de Compliance. Kit 2. Plan de acción para la segunda semana. Documentando la función y aspectos personales importantes. (Febrero 2016). Pág.6.

Este mismo autor, haciendo referencia a los estándares en materia de cumplimiento, ha identificado cuál suele ser el contenido esencial de las políticas de cumplimiento. Sería el siguiente⁸⁵:

“• De dónde trae causa la Política de Compliance (apartado del Código Ético que desarrolla), qué son las obligaciones de Compliance para la organización (sólo normas de carácter obligado –“requirements”- o también las asumidas voluntariamente – “commitments”-), y el compromiso firme de cumplir y hacerlas cumplir. Todo ello con el objetivo de generar o consolidar una cultura de respeto hacia las normas y estándares éticos que afectan a la organización.

• Qué medios ha dispuesto a los efectos anteriores en término de medidas organizativas, es decir, la descripción general del órgano de Compliance, su nivel jerárquico -coherente con la importancia de sus objetivos- y su capacidad para operar de manera independiente y autónoma.

• Qué compromisos de Compliance asume la organización y, por lo tanto, la vinculación de todas sus personas con ellos. Descripción de qué se espera de las diferentes categorías laborales, quedando reflejado que es cuestión de todos cumplir con las normas y los estándares éticos que obligan a la organización.

• Finalmente, determinará la reacción de la organización ante disconformidades con lo establecido en la Política o normas que la desarrollen.”

En un sentido parecido, el *Libro Blanco sobre la función de Compliance* nos dice que *“La función de Compliance impulsará, en caso de no existir, la creación y difusión de una Política de Compliance donde consten los objetivos de Compliance acordados por la organización, la involucración de todo su personal en su consecución, y las estructuras de Compliance dispuestas para auxiliar en esa labor. El órgano de administración de la organización se cuidará de aprobar y brindar la máxima difusión a dicho documento.”*⁸⁶

Visto lo anterior y habiendo ya anunciado que este capítulo tiene la pretensión de ser eminentemente práctico, voy a tratar de ir desentrañando, a lo largo de los siguientes apartados, ese “cómo” que dota de contenido al plan de verificación. Para hacerlo y teniendo en cuenta que, como se ha explicado más arriba, en el plan de verificación del cumplimiento la función debe establecer las actividades que tenga previstas llevar a cabo, conviene recordar, como punto de partida, qué cuatro cometidos esenciales tiene la función de cumplimiento en una entidad aseguradora para ver así como se van integrando esos cometidos en las distintas fases del citado plan⁸⁷. Son los siguientes:

⁸⁵CASANOVAS YSLA, ALAIN. KPMG Cumplimiento Legal. Serie de kits de despliegue de Compliance. Kit 2. Plan de acción para la segunda semana. Documentando la función y aspectos personales importantes. (Febrero 2016). Págs. 11 a 13.

⁸⁶ASCOM. Libro blanco sobre la función de Compliance. (Op. Cit. pág.16). Pág. 20.

⁸⁷Ver apartado 3.7. “Cometidos esenciales de la función”. Págs. 36 y 37.

- 1.- Asesoramiento al órgano de administración acerca del cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas que afecten a la entidad, así como acerca del cumplimiento de su normativa interna;
- 2.- Evaluación del impacto de cualquier modificación del entorno legal en las operaciones de la entidad;
- 3.- Determinación y evaluación del riesgo de cumplimiento.
- 4.- Promoción y mantenimiento de una cultura de cumplimiento en el seno de la organización.

4.2 Identificación, análisis y evaluación de los riesgos

La función de cumplimiento es la responsable de que se identifiquen, analicen y valoren los riesgos de incumplimiento.

Se trata de procesos que deberán efectuarse con cierta regularidad, ya sea de manera programada o de forma reactiva como respuesta a cambios significativos en la propia entidad, a cambios legislativos importantes o como consecuencia de que haya tenido lugar algún incumplimiento, y ello con el fin de verificar que las actividades de asesoramiento y supervisión que veremos más adelante continúan siendo eficientes y, por tanto, válidas.

4.2.1 Identificación

La identificación de riesgos es un proceso consistente en conocer e identificar aquellos riesgos de incumplimiento que están directamente asociados con las obligaciones que la propia entidad aseguradora ha decidido incluir dentro del alcance objetivo de su función de cumplimiento⁸⁸ y cuya realización puede derivar tanto en consecuencias negativas de tipo económico (sanciones, pérdidas de autorización administrativa, etc.) como reputacionales.

El proceso de identificación requiere que quien lo lleve a cabo, ya sea la función de cumplimiento, ya sean otras funciones de la entidad con experiencia y conocimiento en la gestión de riesgos, conozca perfectamente el organigrama y funcionamiento de la entidad aseguradora y que recabe la ayuda e implicación de todas las áreas o departamentos de la entidad para poder conseguir así una identificación total de todos los riesgos de incumplimiento latentes. Si la función de cumplimiento no es la encargada de llevarla a cabo, deberá estar al menos facultada para promover la identificación y recibir la información correspondiente⁸⁹.

El proceso finalizará con una relación de todos los riesgos que puedan llegar a afectar a la entidad aseguradora, con independencia de que sobre los mismos se hayan adoptado ya o no medidas de control (en el apartado 4.2.3, veremos los conceptos de riesgo bruto o inherente y de riesgo neto o residual).

⁸⁸Respecto del alcance objetivo de la función de cumplimiento, el mismo ya ha sido analizado en el apartado 3.3 del presente trabajo. Ver págs. 27 a 32.

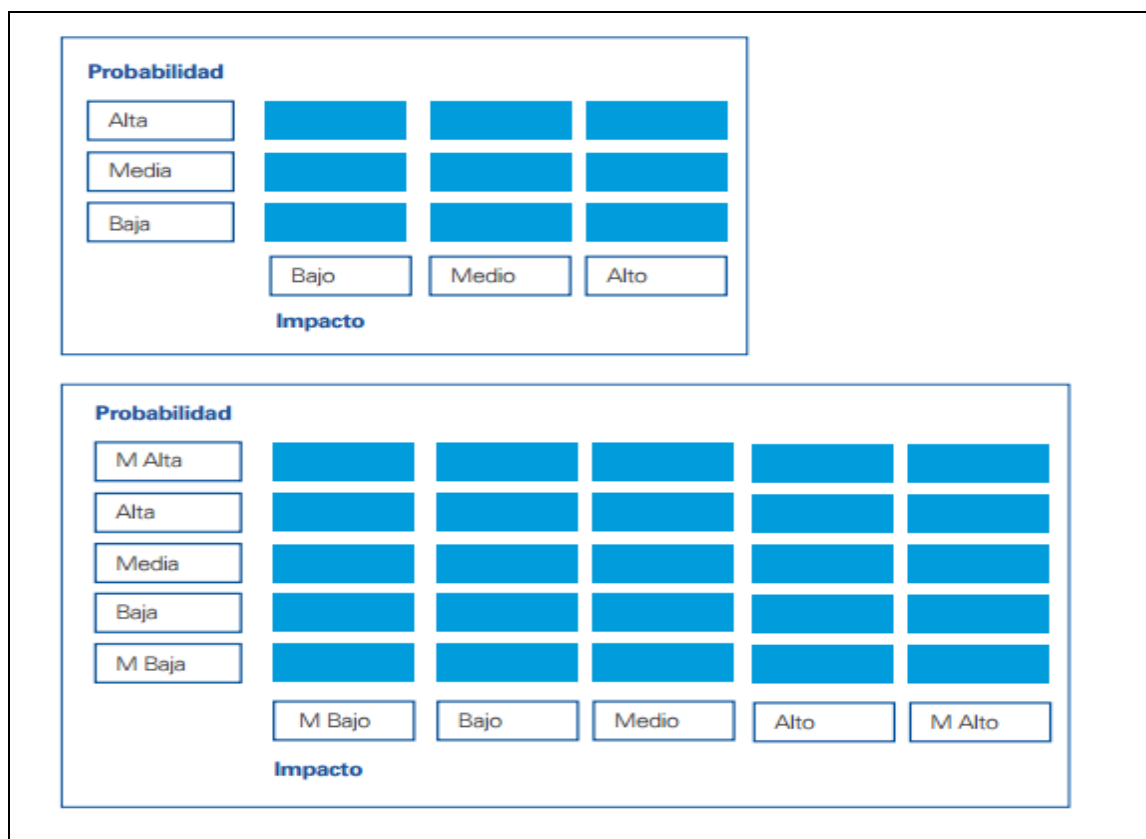
⁸⁹ASCOT. Libro blanco sobre la función de Compliance. (Op. Cit. pág.16) Pág.25.

4.2.2 Análisis

Una vez finalizada la fase de identificación de riesgos de incumplimiento, el análisis de los mismos se realizará bajo el principio de atención preferente o de aproximación basada en riesgos. Como ya hemos visto⁹⁰, en base a este principio el análisis deberá atender tanto al impacto que puede conllevar el incumplimiento de una determinada normativa como a la probabilidad de que dicho incumplimiento se produzca.

Para realizar este análisis resulta muy útil la utilización de matrices en las que los riesgos puedan irse ubicando en una determinada posición en función de la probabilidad de que el mismo se materialice y del impacto que provocaría tal materialización. En el gráfico que se muestra a continuación pueden verse dos ejemplos de matriz.

Gráfico 5. Ejemplos de matrices para la aplicación del principio de aproximación basada en riesgos.



Fuente: KPMG Cumplimiento Legal. Serie de kits de despliegue de Compliance. Kit 3: Aproximación basada en el riesgo y cuestiones organizativas (Marzo 2016). Pág. 14

4.2.3 Evaluación

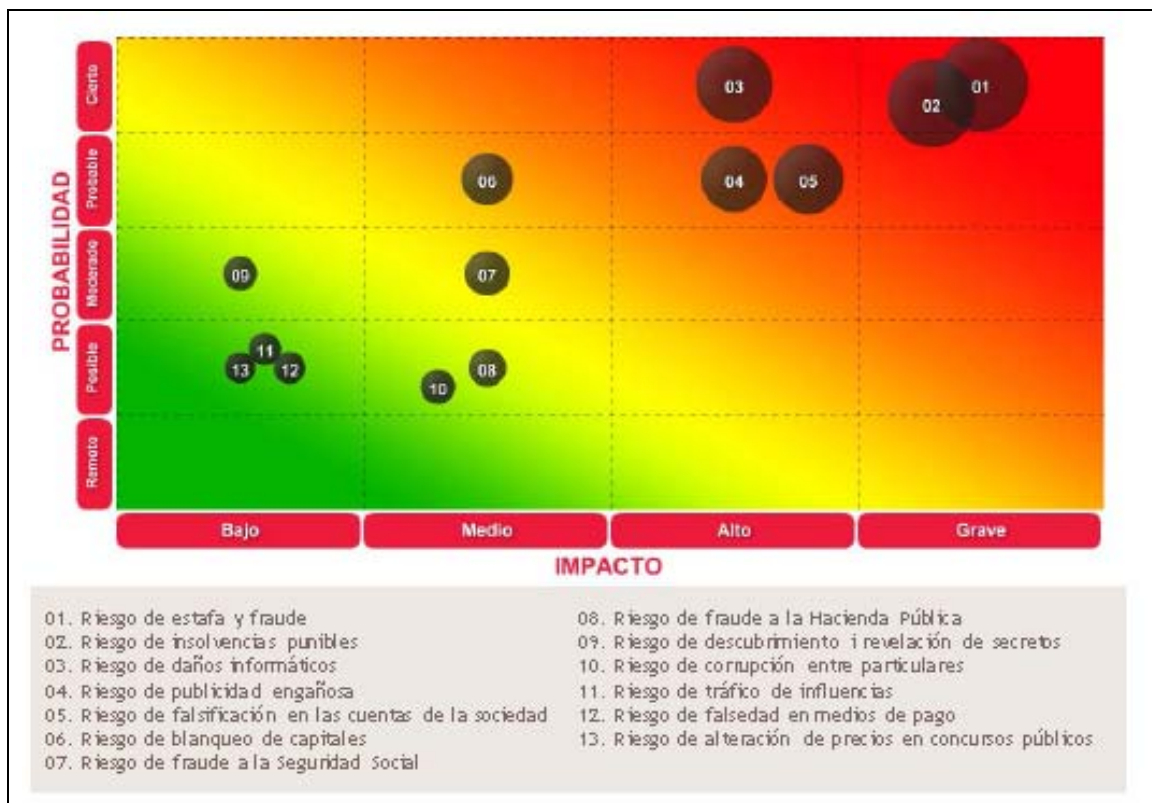
Identificados y analizados los riesgos de incumplimiento a los que se enfrenta la entidad aseguradora y estudiados los resultados, los riesgos deberán ser

⁹⁰Ver apartado 3.3 “Concepto y alcance objetivo”(págs. 27 a 32).

priorizados en función de su relevancia, a fin de que la entidad pueda utilizar sus recursos de la manera más eficiente posible en la gestión de dichos riesgos. Así, la aseguradora deberá destinar más recursos a la gestión de aquellos riesgos a los que más expuesta esté.

La representación gráfica de esta priorización o categorización de riesgos suele realizarse mediante un mapa de riesgos, mapa que vendría a ser como una segunda fase o posterior evolución de la matriz de riesgos que hemos visto en el subapartado anterior, y en la que los riesgos se acaban ubicando en el nivel de probabilidad e impacto que se haya estimado en virtud de la comparación de los resultados derivados de la fase de análisis. En el siguiente gráfico, se puede observar, a modo de ejemplo, un mapa elaborado, eso sí, exclusivamente desde una perspectiva de riesgos de incumplimiento de tipo penal.

Gráfico 6. Ejemplos de mapa de riesgos penales



Fuente: Programa Ejecutivo Compliance Officer. Módulo 4: Metodología para la implantación del modelo de prevención. Wolters Kluwer Formación. Pág. 25.

Así, si seguimos las mismas categorías utilizadas en la segunda matriz del Gráfico 5, un riesgo situado en un nivel de probabilidad de ocurrencia baja o muy baja, podría llegar a ser asumido por la entidad aseguradora, porque, en el caso de hacerse efectivo, se presume que las consecuencias del incumplimiento no van a ser catastróficas. Por el contrario, un riesgo ubicado en un nivel de probabilidad de ocurrencia alta o muy alta y en un nivel de impacto también elevado, puede estar señalando determinadas actividades que la aseguradora está llevando a cabo y que debe plantearse abandonar de

forma inmediata, al menos, hasta que no adopte las medidas necesarias para rebajar el nivel de riesgo.

En cualquier caso, la evaluación de riesgos es la fase que debe permitir a la entidad aseguradora tomar decisiones en relación a los riesgos de incumplimiento a los que se enfrenta, una vez ubicados los mismos en el mapa de riesgos de la organización, o lo que es lo mismo, a gestionarlos decidiendo si, en función de su apetito de riesgo, quiere asumirlos, quiere mitigarlos mediante la adopción de determinadas políticas, medidas o controles o, directamente, opta por eliminarlos. En esta toma de decisiones la entidad también deberá tener en cuenta si el riesgo de incumplimiento se presenta en su mapa de riesgos como un riesgo bruto o inherente o como un riesgo neto o residual, siendo este último aquél que resulta para la aseguradora una vez ya aplicadas por su parte medidas o controles tendentes a la mitigación del riesgo bruto o inherente.

4.3 Asesoramiento

Como ya hemos visto, la función de cumplimiento es la encargada de asesorar al órgano de administración y a la alta dirección de la entidad aseguradora acerca del cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas que afecten a la entidad, así como acerca del cumplimiento de su normativa interna.

También es la competente para evaluar el impacto que cualquier modificación del entorno legal pueda llegar a tener en las operaciones de la entidad y es la encargada de realizar propuestas de actuación en respuesta a dichas modificaciones. Las modificaciones del entorno legal pueden consistir tanto en cambios legislativos como en cambios en la interpretación de las normas vigentes.

El asesoramiento alcanza también al campo de las decisiones estratégicas o a aquellas correspondientes al negocio que tengan cierta relevancia o que puedan llegar a comportar cambios en el perfil de riesgo de la entidad, como sería, por ejemplo, la decisión de solicitar la autorización administrativa para trabajar en un nuevo ramo de seguro.

Tal y como se afirma en el *Libro Blanco sobre la función de Compliance*, respecto al asesoramiento al órgano de administración y a la alta dirección de la entidad aseguradora, conviene aclarar que el mismo no supone en ningún caso una asunción de competencias decisorias por parte de la función de cumplimiento ni un trasvase de las responsabilidades del órgano de administración hacia la función de cumplimiento por las acciones u omisiones que pueda cometer dicho órgano en el marco de las atribuciones que el mismo tiene asignadas⁹¹.

La actividad de asesoramiento no solo se ofrecerá al órgano de administración y a la alta dirección de la entidad sino que la función de cumplimiento también deberá asesorar adecuadamente al resto de integrantes de la entidad tanto en

⁹¹ ASCOM. Libro blanco sobre la función de Compliance. (Op. Cit. pág.16). Pág. 33.

materia de cumplimiento como en la elaboración de nuevas políticas y procedimientos de control.

La actividad de asesoramiento debe tener como finalidades últimas las de valorar la adecuación de las materias objeto de asesoramiento o consulta a los objetivos de cumplimiento fijados por la entidad aseguradora en su política de cumplimiento y la de asegurar la consistencia de dichas materias con el plan de verificación del cumplimiento⁹².

4.4 Reporte

La función de cumplimiento debe reportar al órgano de administración de manera periódica y, como mínimo, una vez al año, sobre los aspectos más destacados que se hayan suscitado durante la ejecución del plan de verificación de cumplimiento.

Suele distinguirse entre tres clases o tipos de reporte:

· Reportes operativos

Son aquellos que se elaboran periódicamente o de manera recurrente por parte de la función de cumplimiento para mantener informado al órgano de administración de la entidad acerca de los aspectos más relevantes derivados de la ejecución del plan de verificación del cumplimiento o para elevar a dicho órgano cuestiones en materia de cumplimiento sobre las que éste deba adoptar las decisiones que estime oportunas.

En este tipo de reportes también se deberá informar al órgano de administración acerca de las deficiencias e irregularidades detectadas durante la ejecución del propio plan de verificación de cumplimiento de la entidad así como de los incumplimientos que se hayan podido derivar de las mismas.

· Memorias anuales

En las mismas, la función de cumplimiento deberá presentar al órgano de administración de la entidad un resumen de las acciones que haya llevado a cabo en el marco del plan de verificación de cumplimiento durante el ejercicio de que se trate.

En el *Libro Blanco sobre la función de Compliance* se hace una aproximación sobre los aspectos a los que pueden hacer referencia este tipo de informes anuales⁹³. Son los siguientes:

⁹²En este sentido, Apartado 4.1.1 (1) del Libro blanco sobre la función de Compliance de ASCOM (Op. Cit. pág.16) Pág.33: “El asesoramiento que lleva a cabo la función de Compliance tiene como objeto valorar la adecuación de la materias objeto de consulta a los objetivos de Compliance declarados por la organización en la Política de Compliance.”

⁹³Libro blanco sobre la función de Compliance de ASCOM (Op. Cit. pág.16).Nota 3 al Apartado 4.4.3 (1). Pág.35.

“- *Identificación de las áreas de riesgo en el ámbito del Programa de Compliance.*

- *Descripción de la aplicación y eficacia de las políticas, procedimientos y controles establecidos, con un resumen de las tareas de supervisión y monitorización efectuadas, sea a distancia o mediante visitas in situ.*

- *Detalle de los principales tipos de irregularidades o incidentes relacionados con el Programa de Compliance, especialmente los relacionados con el incumplimiento de las obligaciones de Compliance.*

- *Descripción de los planes de acción sugeridos para corregir los incidentes, deficiencias o incumplimientos detectados.*

- *Cambios sustanciales, actuales o previsibles, en la legislación o en su interpretación que puedan tener una incidencia significativa en materia de las obligaciones de Compliance sujetas al Programa de Compliance, y sugerencia de las medidas a adoptar para facilitar que la organización se adapte a ellas.*

- *Relaciones o comunicaciones relevantes mantenidas con el regulador, el supervisor u órganos de la administración, incluyendo las relacionadas con sanciones.*

- *Otros aspectos relevantes.”*

· Reportes de urgencia

Cuando la función de cumplimiento detecte un incidente o una irregularidad grave que pongan de manifiesto un riesgo relevante para la entidad y que pueda conllevar importantes daños económicos o reputacionales para la misma, deberá comunicárselo de manera inmediata al órgano de administración, a través de este tipo de reporte, a fin de que el mismo pueda adoptar las decisiones o estrategias que estime más oportunas para evitar o reducir la consecuencias que de dichas situaciones se pudieran derivar.

4.5 Comunicación. Especial referencia al canal de denuncias

En el marco del plan de verificación, la función de cumplimiento deberá mantener una interacción periódica tanto con el órgano de administración y la alta dirección como con los responsables del resto de áreas de la aseguradora, especialmente con los de aquellas áreas o departamentos en las que se alojan las demás funciones clave del sistema de gobierno de la entidad. Para ello, la función de cumplimiento deberá desarrollar los canales de comunicación que considere más adecuados y que le permitan llevar a cabo este tipo de interacciones sobre cualquier aspecto relevante en materia de cumplimiento.

En línea de lo anterior, cualquier miembro de la organización que desee realizar una consulta o denunciar una irregularidad debería tener garantizado un acceso fácil y rápido a la función de cumplimiento. Dentro de los mecanismos habitualmente utilizados para llevar a cabo este tipo de acciones destaca, particularmente, el canal de denuncias. En opinión de Casanovas, estas líneas de denuncia “*articuladas normalmente a través de una dirección de email, disfrutaban de un ratio eficiencia/coste notablemente elevado, descubriéndose a través de ellas irregularidades muy difíciles de detectar mediante otros controles, incluidos los financieros. Esta eficiencia se incrementa notablemente cuando la posibilidad de denuncia es anónima –circunstancia que no está permitida en*

algunos países, como España⁹⁴ - y cuando puede ser utilizada no solo por parte de empleados sino también de terceros⁹⁵.”

Son varias las normas y estándares de referencia en materia de cumplimiento que contemplan la conveniencia de que las organizaciones adopten esta clase de mecanismos de denuncias. A modo de ejemplo, el *Libro Blanco sobre la función de Compliance* establece que las organizaciones procurarán establecer uno o varios canales a través de los cuales los empleados y eventualmente terceros puedan realizar comunicaciones confidenciales relacionadas con el Código Ético o Código de Conducta de la organización, y que será la función de cumplimiento la responsable tanto de supervisar la tramitación de las reclamaciones o denuncias que se realicen a través de dicho canal como de velar por que los canales internos de denuncia sean fácilmente accesibles, conocidos, confidenciales y que garanticen los derechos de los que sean titulares las personas cuyos datos sean tratados, garantizando la no adopción de represalias frente a las comunicaciones que se realicen de buena fe a través de los mismos⁹⁶.

4.6 Formación

La función de cumplimiento es la responsable de que el personal de la entidad aseguradora reciba de manera continuada una formación adecuada en materia de cumplimiento.

Esta formación no tendrá que impartirse necesariamente a todas las personas integrantes de la aseguradora ni tendrá que ser la misma para todos aquellos que la reciban, sino que se deberá impartir únicamente a aquellos que realmente estén en situación de provocar riesgos de incumplimiento para la entidad aseguradora y, además, deberá estar adaptada a la clase o tipo de riesgo que esas personas que la van a recibir puedan llegar a provocar en función de su cargo o responsabilidad dentro de la empresa.

La finalidad de la formación es que quien la reciba acabe conociendo las obligaciones de cumplimiento que afectan a su tarea diaria, los riesgos que se

⁹⁴La Sentencia nº 2117/2016 del Tribunal Superior de Justicia de Canarias podría suponer el primer paso para acabar con esta prohibición y con la postura mantenida hasta ahora por la Agencia Española de Protección de Datos (Ver su Informe Jurídico 128/2007).

⁹⁵CASANOVAS YSLA, ALAIN. KPMG Cumplimiento Legal. Serie de kits de despliegue de Compliance. “Kit 6. Plan de acción para la sexta semana. Escalado y plan de revisiones de Compliance”. (Junio 2016). Pág. 13.

⁹⁶Apartado 4.5 “Canales internos de denuncia” del Libro blanco sobre la función de Compliance de ASCOM (Op. Cit. pág.16) Pág. 37: “(1) La organización procurará establecer uno o varios canales a través de los cuales empleados y eventualmente terceros puedan realizar comunicaciones confidenciales relacionadas con el Código Ético, Código de Conducta o norma de alto nivel equivalente.(2) La función de Compliance intervendrá en la supervisión de la tramitación de las reclamaciones o denuncias a través de los canales internos que tenga establecida la organización. Sus responsables y, en caso de concurrir, el máximo representante de la función de Compliance estarán directamente involucrados en estos cometidos. (3) La función de Compliance velará para que los canales internos de denuncia sean fácilmente accesibles, conocidos, confidenciales y garanticen los derechos de que sean titulares las personas cuyos datos sean tratados, garantizando la no adopción de represalias frente a comunicaciones realizadas de buena fe.”

pueden derivar de dicha tarea y los controles o medidas instaurados en virtud del plan de verificación en relación con los mismos. No obstante, conviene aclarar que el hecho de que la función de cumplimiento imparta este tipo de formación no eximirá a ningún integrante de la entidad aseguradora de su obligación general de conocer las obligaciones de cumplimiento que le atañen en función de su cargo o responsabilidad en la empresa.

Para realizar esta labor formativa, la función de cumplimiento deberá contar con la ayuda y soporte del área que, en general, se ocupe de la formación en la entidad (departamento de formación, recursos humanos, desarrollo profesional, etc.).

La formación tanto podrá formar parte de un plan anual como realizarse de manera puntual en reacción a cambios en la legislación, cambios en la propia organización de la entidad aseguradora o con motivo de la incorporación de nuevo personal o del cambio de funciones o de cargos en el personal que ya estaba en plantilla.

La formación que se lleve a cabo deberá ser registrada y evaluada en función de los conocimientos adquiridos por quien la haya realizado o del aprovechamiento obtenido de la misma.

4.7 Promoción de la cultura de cumplimiento

Como ya he mencionado en diversas ocasiones a lo largo del presente trabajo, la creación de una cultura de cumplimiento en la entidad aseguradora constituye el fin último y la verdadera razón de ser de la función de cumplimiento. Por este motivo, la función de cumplimiento deberá encargarse de promover y desarrollar en el seno de la entidad dicha cultura de cumplimiento a través de la elaboración de campañas de concienciación y sensibilización dirigidas a todo el personal de la entidad y centradas en los riesgos de incumplimiento, las políticas, los procedimientos y las medidas implementadas para su prevención, detección y gestión en el plan de verificación del cumplimiento.

Siendo el Código de Conducta o Código Ético de la entidad la norma interna fundamental en la que la aseguradora contempla sus valores éticos, la promoción de la cultura de cumplimiento pasará obligatoriamente por que todos los miembros de la organización tengan un fácil acceso tanto a dicho código como al resto de políticas internas que dimanen de él y porque sus contenidos formen parte de las sesiones de formación⁹⁷.

En el apartado anterior hemos visto que la formación en materia de cumplimiento no debe impartirse necesariamente a todo el personal de la entidad y que tampoco es necesario que las personas que la reciben lo hagan de la misma manera o con los mismos contenidos pues, en función de su cargo o responsabilidad, no todo el personal estará relacionado con riesgos de incumpli-

⁹⁷En este sentido, apartado 4.3.3 y 4.3.4 del capítulo dedicado a la "Formación y concienciación" del Libro blanco sobre la función de Compliance de ASCOM. (Op. Cit. pág. 16).Pág. 31.

miento ni los que lo estén se relacionarán de la misma manera. Sin embargo, en el caso del fomento de la cultura de cumplimiento, las campañas de concienciación y sensibilización a las que ahora me refiero sí que deberían tener un alcance lo más amplio posible, por lo que la función de cumplimiento tratará de que las mismas lleguen al máximo número de personas de la entidad, cuando no a todas, e incluso a terceros que pudieran llegar a relacionarse con la misma.

4.8 Monitorización del plan de verificación y supervisión del cumplimiento

Una vez que la entidad aseguradora ya ha creado y tiene en funcionamiento su plan de verificación de cumplimiento, no puede olvidarse sin más de dicho plan suponiendo que éste va a funcionar siempre de manera eficaz y consistente, como si la entidad o la propia actividad aseguradora fueran ajenas o inmunes a la cambiante realidad de nuestros días. Todo lo contrario. Será la propia función de cumplimiento la encargada de monitorizar el plan de verificación a fin y efectos de comprobar que el mismo se mantiene adecuado en todo momento de cara a que la entidad pueda gestionar eficazmente sus riesgos de incumplimiento. A modo de ejemplo, será en esta fase de monitorización y supervisión en la que la función de cumplimiento podrá detectar cualquier tipo de modificación del entorno legal que pueda haber hecho variar la relación de riesgos previamente identificados, debido a que haya aparecido algún nuevo riesgo o que alguno de los existentes y ya identificado haya cambiado o, simplemente, haya desaparecido.

Para hacerlo, la función de cumplimiento deberá, por un lado, asegurarse de que las obligaciones de cumplimiento se están entendiendo por aquellas personas a las que afectan y, por otro lado, tendrá que supervisar que las políticas, medidas y/o controles que hayan sido implementadas se están aplicando y están siendo realmente efectivas para mitigar o hacer desaparecer el riesgo de incumplimiento.

La función de cumplimiento puede realizar estas actividades de monitorización y supervisión con carácter puntual, recurrente o continuado y tanto de manera presencial como a distancia. En cualquier caso y para poder llevarla a cabo, deberá poder acceder libremente tanto a toda la información y bases de datos obrantes en la entidad aseguradora como a todas las áreas y personal de la misma, quienes, a su vez, tienen el deber de colaborar con ella mediante la aportación de la información verbal o escrita que les sea requerida.

A raíz de las labores de monitorización y supervisión, la función de cumplimiento podrá proponer la incorporación de nuevas políticas, medidas o controles o la modificación y/o eliminación de las existentes.

4.9 Documentación del programa

La función de cumplimiento deberá preocuparse de que tanto el plan de verificación de cumplimiento como los resultados de su ejecución estén debidamen-

te documentados y registrados en la entidad aseguradora, y ello no sólo por una mera cuestión de orden. Llegado el caso en que la aseguradora tenga que acreditar frente a un tercero (por ejemplo, el supervisor o un juzgado o tribunal de justicia) que dispone de un plan de verificación del cumplimiento y que realmente lo ha llevado a la práctica, le resultará mucho más sencillo hacerlo si dispone de una documentación ordenada que sea, además, fácilmente localizable.

Como he dicho, la necesidad de documentación no hace referencia exclusivamente al propio plan de verificación, sino también a todas las cuestiones relativas a su ejecución, pues, en ese proceso de acreditación frente a terceros al que antes hacía referencia, no bastará con mostrar un documento que deje constancia de que se tiene un plan de verificación (*paper compliance*), sino que también se deberá poder demostrar, de la mejor manera posible, que existe un verdadero compromiso de la entidad en materia de cumplimiento y ello solo es acreditable demostrando que ese plan ha sido efectivamente llevado a la práctica. La ejecución del plan y su documentación abarcan a la gran mayoría de cuestiones que se han abordado en los apartados anteriores de este capítulo: cómo se ha procedido a la identificación, análisis y valoración de los riesgos, cómo se han llevado a cabo las tareas de asesoramiento, reporte, comunicación y formación, cómo se promueve la cultura de cumplimiento en la entidad y, por último, cómo se supervisa el cumplimiento y se monitoriza el propio plan de verificación. En este sentido, la Fiscalía General del Estado lo tiene bastante claro cuando afirma en su Circular 1/2016 que *“los programas deben ser claros, precisos y eficaces y, desde luego, redactados por escrito. No basta la existencia de un programa, por completo que sea (...). No es infrecuente en la práctica de otros países que, para reducir costes y evitar que el programa se aleje de los estándares de la industria de los compliance, las compañías se limiten a copiar los programas elaborados por otras, incluso pertenecientes a sectores industriales o comerciales diferentes. Esta práctica suscita serias reservas sobre la propia idoneidad del modelo adoptado y el verdadero compromiso de la empresa (...)*⁹⁸.

⁹⁸Circular 1/2016 de la Fiscalía General del Estado sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas conforme a la reforma del código penal efectuada por Ley Orgánica 1/2015. Pag.43.

5 Conclusión

La Directiva Solvencia II estableció que, con el fin último de garantizar una gestión sana y prudente de la actividad aseguradora, los Estados miembros debían exigir a todas las empresas de seguros y de reaseguros que, a partir del 1 de enero de 2016, dispusieran de un sistema eficaz de control interno, dentro de cuyo contenido mínimo e indispensable debía encontrarse obligatoriamente la función de verificación de cumplimiento. No hay margen para el debate. En virtud de la citada Directiva y de la normativa que se encargó de su adaptación al ordenamiento jurídico español (LOSSEAR y ROSSEAR), resulta obligatorio para todas las entidades aseguradoras y reaseguradoras disponer de una función de verificación del cumplimiento.

Partiendo de la exigencia anterior, los principales objetivos de este trabajo han sido, por un lado, analizar cómo está regulada la función de cumplimiento en la citada legislación aseguradora y, por otro, estudiar tanto la forma en que debe implementarse y estructurarse dicha función en el seno de las entidades aseguradoras, como la manera en que, a través del plan de verificación de cumplimiento, las entidades deben poner en marcha las actividades que hayan diseñado con el fin último de conseguir los objetivos que la propia aseguradora se haya marcado en su política de cumplimiento.

Ahora bien, partiendo de la exigencia legal más arriba comentada, deberá ser cada una de las entidades aseguradoras la que realmente decida qué papel quiere otorgar a la función de cumplimiento en su organización. Habrá entidades que se conformen únicamente con cumplir estrictamente con lo establecido en las disposiciones legales que regulan la cuestión del cumplimiento en la legislación aseguradora, mientras que habrá otras que verán en esta exigencia una auténtica oportunidad de mejora y que abordarán la cuestión desde un punto de vista estratégico, buscando que la función de cumplimiento que necesariamente deben implementarse convierta, además, en la posibilidad de adquirir una verdadera ventaja competitiva frente al resto de sus competidores y en un auténtico generador de valor para su marca.

Como ya hemos visto a lo largo del presente trabajo, para que esta segunda opción pueda tener lugar será indispensable que la función de cumplimiento cuente con el máximo apoyo del órgano de administración de la entidad que, además, deberá ser el primero en predicar con el ejemplo. En coherencia con ello, dicho órgano de administración debe entender el proceso de implementación de la función de cumplimiento no como un coste más en el que debe incurrir la organización, sino como una inversión que, tanto a corto, como a medio y largo plazo, pueda acabar reportando a la aseguradora que dirige verdaderos beneficios. En este sentido, entre los especialistas en la materia y como argumento a utilizar para convencer a aquellos órganos de administración que aún se muestran algo recelosos respecto al hecho de ver el proceso de implementación de la función de cumplimiento como una inversión, ha hecho fortuna la frase del Ex-Fiscal General Adjunto de los EEUU, Paul McNulty, que en su tra-

ducción al español vendría a decir algo así como: *“si cumplir te parece caro, prueba a no cumplir.”*

En definitiva, ya va siendo hora de que las entidades aseguradoras dejen de conformarse estrictamente con cumplir con la legalidad. La implementación de la función de cumplimiento es la excusa perfecta para poder ir más allá y llegar al fin último de crear en la organización una verdadera cultura de cumplimiento. Igualmente y de cara al exterior, la función debe convertirse en la herramienta idónea a través de la cual la entidad aseguradora pueda adquirir con la sociedad el compromiso ético que la misma lleva tiempo demandado.

6 Bibliografía

Libros, informes y artículos:

CASANOVAS YSLA, ALAIN. “Modelos y estándares internacionales de Compliance”, La Vanguardia, (3 de febrero de 2016).

CASANOVAS YSLA, ALAIN. KPMG Cumplimiento Legal. Serie de kits de despliegue de Compliance. Kit 2. Plan de acción para la segunda semana. Documentando la función y aspectos personales importantes. (Febrero 2016).

CASANOVAS YSLA, ALAIN. KPMG Cumplimiento Legal. Serie de kits de despliegue de Compliance. “Kit 6. Plan de acción para la sexta semana. Escalado y plan de revisiones de Compliance”. (Junio 2016).

DEL ROSAL, BERNARDO; GIMÉNEZ-ALVEAR, FERNANDO. Programa Ejecutivo Curso ComplianceOfficer. Módulo 1: Regulación Jurídica y ComplianceOfficer. WoltersKluwer Formación. págs. 3 a 22.

“El “compliance”, tema jurídico del año”. Diario Expansión. Jurídico. Actualidad y Tendencias. (pág. 32) (27 de junio de 2017).

“Libro blanco sobre la función de Compliance”. ASCOM. Grupo de Trabajo: MAZA MARTÍN, JOSÉ MANUEL y Miembros de la Junta Directiva. Coordinador: CASANOVAS YSLA, ALAIN. Madrid, marzo de 2017.

MUELAS GARCÍA, PABLO. La ubicación de la función de verificación del cumplimiento normativo en las entidades aseguradoras. Análisis Gómez - Acebo&Pombo, Julio 2016.

PABLOOLMO, JUAN (Director de Cumplimiento de Mapfre). “La función de cumplimiento”. Gerencia de riesgos y seguros (Fundación Mapfre), núm.117 (Tercer cuatrimestre 2013).

PABLOOLMO, JUAN (Director de Cumplimiento de Mapfre). “La función de Cumplimiento”. Revista Trébol (Mapfre RE), núm.69 (Año XIX/2014).

SAIZ PEÑA, CARLOS ALBERTO (Coordinador). “Compliance. Cómo gestionar los riesgos normativos en la empresa.”, Navarra, Aranzadi, 2015.

V.V.A.A. Cuaderno número 7SEAIDA. “La función de verificación de cumplimiento”. Madrid. Revista Española de Seguros, 2016.

Fuentes de internet:

Convenio de Lucha contra la Corrupción de Agentes Públicos Extranjeros en las Transacciones Comerciales e Internacionales de la OCDE:<https://www.oecd.org/daf/anti-bribery/ConvCombatBribery_Spanish.pdf> (Fecha de consulta: 21 de mayo de 2017).

Decreto Legislativo 231/2001, sobre Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica.
<<http://www.parlamento.it/parlam/leggi/deleghe/01231dl.htm>> (Fecha de consulta: 22 de mayo de 2017).

Directrices de EIOPA sobre el sistema de gobernanza.
<https://eiopa.europa.eu/GuidelinesSII/EIOPA_Guidelines_on_System_of_Governance_ES.pdf> (Fecha de consulta: 14 de mayo de 2017).

Foreign Corrupt Practices Act (FCPA).<<https://www.justice.gov/sites/default/files/criminal-fraud/legacy/2012/11/14/fcpa-english.pdf>> (Fecha de consulta: 18 de mayo de 2017).

Insurance Core Principles, Standards, Guidance and Assessment Methodology.<<https://www.iaisweb.org/page/supervisory-material/insurance-core-principles//file/58067/insurance-core-principles-updated-november-2015>> (Fecha de consulta: 29 de mayo de 2017).

RIBAS, Xavier, “Compliance Officer oComplice Officer”. Ribas y Asociados. 18 de noviembre de 2013.<<http://www.expansion.com/blogs/ribas/2013/11/18/compliance-officer-o-complice-officer.html>> (Fecha de consulta: 1 de junio de 2017).

Sarbanes-Oxley Act de 2002.
<<https://www.sec.gov/about/laws/soa2002.pdf>> (Fecha de consulta: 22 de mayo de 2017).

UnitedStatesSentencingCommission:
<<http://www.ussc.gov/guidelines/organizational-guidelines>> (Fecha de consulta: 21 de mayo de 2017).

UK BriberyAct:
<http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2010/23/pdfs/ukpga_20100023_en.pdf>(Fecha de consulta: 22 de mayo de 2017).

Fuentes Oficiales:

Circular 1/2016 de la Fiscalía General del Estado sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas conforme a la reforma del código penal efectuada por Ley Orgánica 1/2015.

Directiva 2009/138/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009, sobre el seguro de vida, el acceso a la actividad de seguro y de reaseguro y su ejercicio (DOUE de 17 de diciembre de 2009).

Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal (BOE de noviembre de 1995).

Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal (BOE de 23 de junio de 2010).

Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. (BOE de 31 de marzo de 2015).

Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras. (BOE de 15 de julio de 2015).

Orden del Ministerio de Economía y Competitividad ECC/664/2016, de 27 de abril, por la que se aprueba la lista de información a remitir en supuestos de adquisición o incremento de participaciones significativas en entidades aseguradoras y reaseguradoras y por quienes pretendan desempeñar cargos de dirección efectiva o funciones que integran el sistema de gobierno en entidades aseguradoras, reaseguradoras y en los grupos de entidades aseguradoras y reaseguradoras. (BOE de 2 de diciembre de 2015).

Reglamento Delegado (UE) 2015/35 de la Comisión, de 10 de octubre de 2014, por el que se completa la Directiva 2009/138/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre el acceso a la actividad de seguro y de reaseguro y su ejercicio. (DOUE de 10 de octubre de 2015).

Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras. (BOE de 2 de diciembre de 2015).

Anexos

- Propuesta general de delimitación del alcance objetivo de la función de cumplimiento realizada por los diversos autores que, desde el *Foro Asegurador de Cumplimiento* de SEAIDA, han elaborado en el Cuaderno número 7 *La función verificación de cumplimiento* (Op. Cit. pág. 11) Págs. 32 y 33:

“1.- Protección de datos y seguridad de la información.

- *Protección de datos y seguridad de la información.*
- *Conservación de documentos y registros.*

2.- Delincuencia financiera/prevenición del delito financiero.

- *Blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.*
- *Responsabilidad penal de las personas jurídicas y normativa anticorrupción.*
- *Sanciones, prohibiciones o restricciones de aplicación supranacional impuestas por Estados u Organismos Internacionales.*

3. - Conductas de negocio.

- *Protección de consumidores y usuarios.*
- *Contratación on line y telefónica.*
- *Competencia y abuso de mercado.*
- *Marketing, comunicación y publicidad.*
- *Diseño de productos y deber de información al tomador.*
- *Cumplimiento del contrato de seguro conforme a las obligaciones asumidas.*
- *Transparencia e intercambio de información (FATCA, CRS).*
- *Marcas y otros derechos de propiedad industrial.*
- *Diligencia debida en la selección, formación, y registro de agentes.*
- *Contratación con agentes según normativa.*
- *Cumplimiento del contrato de mediación conforme a las obligaciones asumidas.*
- *Venta conforme a licencia para operar (ramos y países).*
- *Documentos sectoriales de buenas prácticas.*

4.- Conflictos de intereses, normativa interna de conducta y comportamiento ético.

- *Normativa y Políticas internas (Código de Buen Gobierno, Código Ético y de Conducta, Política de aptitud y honorabilidad, Política de compras, Política de externalización, otras Políticas y procedimientos de ámbito general y relevantes para la entidad) que no queden encuadrados en los otros bloques normativos.*
- *Conflictos de intereses y relaciones con terceros.*
- *Fraude de empleados y mediadores.*

5.- Relación con reguladores y supervisores

- *Verificación del cumplimiento de requerimientos periódicos.*
- *Verificación del cumplimiento de requerimientos no periódicos.”*

Raúl Monjo Zapata

Nacido en Barcelona, el 10 de octubre de 1978.

Es Licenciado en Derecho por la Universidad de Barcelona en 2004 y Máster en Derecho de Seguros por la UNED en 2013.

En el año 2005 inicia su carrera profesional en la aseguradora ARAG SE, Sucursal en España. Después de pasar por los departamentos de Siniestros (2005-2008) y Suscripción (2008-2014), a finales de 2014 se incorpora en la Asesoría Jurídica Corporativa de la entidad donde, a día de hoy, continúa desarrollando sus funciones.

COLECCIÓN “CUADERNOS DE DIRECCIÓN ASEGURADORA”
Máster en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras
Facultad de Economía y Empresa. Universidad de Barcelona

PUBLICACIONES

- 1.- Francisco Abián Rodríguez: “Modelo Global de un Servicio de Prestaciones Vida y su interrelación con Suscripción” 2005/2006
- 2.- Erika Johanna Aguilar Olaya: “Gobierno Corporativo en las Mutualidades de Seguros” 2005/2006
- 3.- Alex Aguyé Casademunt: “La Entidad Multicanal. Elementos clave para la implantación de la Estrategia Multicanal en una entidad aseguradora” 2009/2010
- 4.- José María Alonso-Rodríguez Piedra: “Creación de una plataforma de servicios de siniestros orientada al cliente” 2007/2008
- 5.- Jorge Alvez Jiménez: “innovación y excelencia en retención de clientes” 2009/2010
- 6.- Anna Aragonés Palom: “El Cuadro de Mando Integral en el Entorno de los seguros Multirriesgo” 2008/2009
- 7.- Maribel Avila Ostos: “La tele-suscripción de Riesgos en los Seguros de Vida” 2009/2010
- 8.- Mercé Bascompte Riquelme: “El Seguro de Hogar en España. Análisis y tendencias” 2005/2006
- 9.- Aurelio Beltrán Cortés: “Bancaseguros. Canal Estratégico de crecimiento del sector asegurador” 2010/2011
- 10.- Manuel Blanco Alpuente: “Delimitación temporal de cobertura en el seguro de responsabilidad civil. Las cláusulas claims made” 2008/2009
- 11.- Eduard Blanxart Raventós: “El Gobierno Corporativo y el Seguro D & O” 2004/2005
- 12.- Rubén Bouso López: “El Sector Industrial en España y su respuesta aseguradora: el Multirriesgo Industrial. Protección de la empresa frente a las grandes pérdidas patrimoniales” 2006/2007
- 13.- Kevin van den Boom: “El Mercado Reasegurador (Cedentes, Brokers y Reaseguradores). Nuevas Tendencias y Retos Futuros” 2008/2009
- 14.- Laia Bruno Sazatornil: “L'ètica i la rentabilitat en les companyies asseguradores. Proposta de codi deontològic” 2004/2005
- 15.- María Dolores Caldes Llopis: “Centro Integral de Operaciones Vida” 2007/2008
- 16.- Adolfo Calvo Llorca: “Instrumentos legales para el recobro en el marco del seguro de crédito” 2010/2011
- 17.- Ferran Camprubí Baiges: “La gestión de las inversiones en las entidades aseguradoras. Selección de inversiones” 2010/2011
- 18.- Joan Antoni Carbonell Aregall: “La Gestió Internacional de Sinistres d'Automòbil amb Resultat de Danys Materials” 2003-2004
- 19.- Susana Carmona Llevadot: “Viabilidad de la creación de un sistema de Obra Social en una entidad aseguradora” 2007/2008
- 20.- Sergi Casas del Alcazar: “El PLAN de Contingencias en la Empresa de Seguros” 2010/2011
- 21.- Francisco Javier Cortés Martínez: “Análisis Global del Seguro de Decesos” 2003-2004
- 22.- María Carmen Ceña Nogué: “El Seguro de Comunidades y su Gestión” 2009/2010
- 23.- Jordi Cots Paltor: “Control Interno. El auto-control en los Centros de Siniestros de Automóviles” 2007/2008
- 24.- Montserrat Cunillé Salgado: “Los riesgos operacionales en las Entidades Aseguradoras” 2003-2004
- 25.- Ricard Doménech Pagés: “La realidad 2.0. La percepción del cliente, más importante que nunca” 2010/2011
- 26.- Luis Domínguez Martínez: “Formas alternativas para la Cobertura de Riesgos” 2003-2004
- 27.- Marta Escudero Cutal: “Solvencia II. Aplicación práctica en una entidad de Vida” 2007/2008
- 28.- Salvador Esteve Casablancas: “La Dirección de Reaseguro. Manual de Reaseguro” 2005/2006

- 29.- Alvaro de Falguera Gaminde: "Plan Estratégico de una Correduría de Seguros Náuticos" 2004/2005
- 30.- Isabel M^a Fernández García: "Nuevos aires para las Rentas Vitalicias" 2006/2007
- 31.- Eduard Fillet Catarina: "Contratación y Gestión de un Programa Internacional de Seguros" 2009/2010
- 32.- Pablo Follana Murcia: "Métodos de Valoración de una Compañía de Seguros. Modelos Financieros de Proyección y Valoración consistentes" 2004/2005
- 33.- Juan Fuentes Jassé: "El fraude en el seguro del Automóvil" 2007/2008
- 34.- Xavier Gabarró Navarro: "El Seguro de Protección Jurídica. Una oportunidad de Negocio" 2009/2010
- 35.- Josep María Galcerà Gombau: "La Responsabilidad Civil del Automóvil y el Daño Corporal. La gestión de siniestros. Adaptación a los cambios legislativos y propuestas de futuro" 2003-2004
- 36.- Luisa García Martínez: "El Carácter tuitivo de la LCS y los sistemas de Defensa del Asegurado. Perspectiva de un Operador de Banca Seguros" 2006/2007
- 37.- Fernando García Giralt: "Control de Gestión en las Entidades Aseguradoras" 2006/2007
- 38.- Jordi García-Muret Ubis: "Dirección de la Sucursal. D. A. F. O." 2006/2007
- 39.- David Giménez Rodríguez: "El seguro de Crédito: Evolución y sus Canales de Distribución" 2008/2009
- 40.- Juan Antonio González Arriete: "Línea de Descuento Asegurada" 2007/2008
- 41.- Miquel Gotés Grau: "Assegurances Agràries a BancaSeguros. Potencial i Sistema de Comercialització" 2010/2011
- 42.- Jesús Gracia León: "Los Centros de Siniestros de Seguros Generales. De Centros Operativos a Centros Resolutivos. De la optimización de recursos a la calidad de servicio" 2006/2007
- 43.- José Antonio Guerra Díez: "Creación de unas Tablas de Mortalidad Dinámicas" 2007/2008
- 44.- Santiago Guerrero Caballero: "La politización de las pensiones en España" 2010/2011
- 45.- Francisco J. Herencia Conde: "El Seguro de Dependencia. Estudio comparativo a nivel internacional y posibilidades de desarrollo en España" 2006/2007
- 46.- Francisco Javier Herrera Ruiz: "Selección de riesgos en el seguro de Salud" 2009/2010
- 47.- Alicia Hoya Hernández: "Impacto del cambio climático en el reaseguro" 2008/2009
- 48.- Jordi Jiménez Baena: "Creación de una Red de Agentes Exclusivos" 2007/2008
- 49.- Oriol Jorba Cartoixà: "La oportunidad aseguradora en el sector de las energías renovables" 2008/2009
- 50.- Anna Juncá Puig: "Una nueva metodología de fidelización en el sector asegurador" 2003/2004
- 51.- Ignacio Lacalle Goría: "El artículo 38 Ley Contrato de Seguro en la Gestión de Siniestros. El procedimiento de peritos" 2004/2005
- 52.- M^a Carmen Lara Ortíz: "Solvencia II. Riesgo de ALM en Vida" 2003/2004
- 53.- Haydée Noemí Lara Téllez: "El nuevo sistema de Pensiones en México" 2004/2005
- 54.- Marta Leiva Costa: "La reforma de pensiones públicas y el impacto que esta modificación supone en la previsión social" 2010/2011
- 55.- Victoria León Rodríguez: "Problemática del aseguramiento de los Jóvenes en la política comercial de las aseguradoras" 2010/2011
- 56.- Pilar Lindín Soriano: "Gestión eficiente de pólizas colectivas de vida" 2003/2004
- 57.- Victor Lombardero Guarnar: "La Dirección Económico Financiera en el Sector Asegurador" 2010/2011
- 58.- Maite López Aladros: "Análisis de los Comercios en España. Composición, Evolución y Oportunidades de negocio para el mercado asegurador" 2008/2009
- 59.- Josep March Arranz: "Los Riesgos Personales de Autónomos y Trabajadores por cuenta propia. Una visión de la oferta aseguradora" 2005/2006
- 60.- Miquel Maresch Camprubí: "Necesidades de organización en las estructuras de distribución por mediadores" 2010/2011
- 61.- José Luis Marín de Alcaraz: "El seguro de impago de alquiler de viviendas" 2007/2008

- 62.- Miguel Ángel Martínez Boix: "Creatividad, innovación y tecnología en la empresa de seguros" 2005/2006
- 63.- Susana Martínez Corveira: "Propuesta de Reforma del Baremo de Autos" 2009/2010
- 64.- Inmaculada Martínez Lozano: "La Tributación en el mundo del seguro" 2008/2009
- 65.- Dolors Melero Montero: "Distribución en bancaseguros: Actuación en productos de empresas y gerencia de riesgos" 2008/2009
- 66.- Josep Mena Font: "La Internalización de la Empresa Española" 2009/2010
- 67.- Angela Milla Molina: "La Gestión de la Previsión Social Complementaria en las Compañías de Seguros. Hacia un nuevo modelo de Gestión" 2004/2005
- 68.- Montserrat Montull Rossón: "Control de entidades aseguradoras" 2004/2005
- 69.- Eugenio Morales González: "Oferta de licuación de patrimonio inmobiliario en España" 2007/2008
- 70.- Lluís Morales Navarro: "Plan de Marketing. División de Bancaseguros" 2003/2004
- 71.- Sonia Moya Fernández: "Creación de un seguro de vida. El éxito de su diseño" 2006/2007
- 72.- Rocio Moya Morón: "Creación y desarrollo de nuevos Modelos de Facturación Electrónica en el Seguro de Salud y ampliación de los modelos existentes" 2008/2009
- 73.- María Eugenia Muguerza Goya: "Bancaseguros. La comercialización de Productos de Seguros No Vida a través de redes bancarias" 2005/2006
- 74.- Ana Isabel Mullor Cabo: "Impacto del Envejecimiento en el Seguro" 2003/2004
- 75.- Estefanía Nicolás Ramos: "Programas Multinacionales de Seguros" 2003/2004
- 76.- Santiago de la Nogal Mesa: "Control interno en las Entidades Aseguradoras" 2005/2006
- 77.- Antonio Nolasco Gutiérrez: "Venta Cruzada. Mediación de Seguros de Riesgo en la Entidad Financiera" 2006/2007
- 78.- Francesc Ocaña Herrera: "Bonus-Malus en seguros de asistencia sanitaria" 2006/2007
- 79.- Antonio Olmos Francino: "El Cuadro de Mando Integral: Perspectiva Presente y Futura" 2004/2005
- 80.- Luis Palacios García: "El Contrato de Prestación de Servicios Logísticos y la Gerencia de Riesgos en Operadores Logísticos" 2004/2005
- 81.- Jaume Paris Martínez: "Segmento Discapacitados. Una oportunidad de Negocio" 2009/2010
- 82.- Martín Pascual San Martín: "El incremento de la Longevidad y sus efectos colaterales" 2004/2005
- 83.- Montserrat Pascual Villacampa: "Proceso de Tarificación en el Seguro del Automóvil. Una perspectiva técnica" 2005/2006
- 84.- Marco Antonio Payo Aguirre: "La Gerencia de Riesgos. Las Compañías Cautivas como alternativa y tendencia en el Risk Management" 2006/2007
- 85.- Patricia Pérez Julián: "Impacto de las nuevas tecnologías en el sector asegurador" 2008/2009
- 86.- María Felicidad Pérez Soro: "La atención telefónica como transmisora de imagen" 2009/2010
- 87.- Marco José Piccirillo: "Ley de Ordenación de la Edificación y Seguro. Garantía Decenal de Daños" 2006/2007
- 88.- Irene Plana Güell: "Sistemas d'Informació Geogràfica en el Sector Assegurador" 2010/2011
- 89.- Sonia Plaza López: "La Ley 15/1999 de Protección de Datos de carácter personal" 2003/2004
- 90.- Pere Pons Pena: "Identificación de Oportunidades comerciales en la Provincia de Tarragona" 2007/2008
- 91.- María Luisa Postigo Díaz: "La Responsabilidad Civil Empresarial por accidentes del trabajo. La Prevención de Riesgos Laborales, una asignatura pendiente" 2006/2007
- 92.- Jordi Pozo Tamarit: "Gerencia de Riesgos de Terminales Marítimas" 2003/2004
- 93.- Francesc Pujol Niñerola: "La Gerencia de Riesgos en los grupos multisectoriales" 2003-2004
- 94.- M^a del Carmen Puyol Rodríguez: "Recursos Humanos. Breve mirada en el sector de Seguros" 2003/2004

- 95.- Antonio Miguel Reina Vidal: "Sistema de Control Interno, Compañía de Vida. Bancaseguros" 2006/2007
- 96.- Marta Rodríguez Carreiras: "Internet en el Sector Asegurador" 2003/2004
- 97.- Juan Carlos Rodríguez García: "Seguro de Asistencia Sanitaria. Análisis del proceso de tramitación de Actos Médicos" 2004/2005
- 98.- Mónica Rodríguez Nogueiras: "La Cobertura de Riesgos Catastróficos en el Mundo y soluciones alternativas en el sector asegurador" 2005/2006
- 99.- Susana Roquet Palma: "Fusiones y Adquisiciones. La integración y su impacto cultural" 2008/2009
- 100.- Santiago Rovira Obradors: "El Servei d'Assegurances. Identificació de les variables clau" 2007/2008
- 101.- Carlos Ruano Espí: "Microseguro. Una oportunidad para todos" 2008/2009
- 102.- Mireia Rubio Cantisano: "El Comercio Electrónico en el sector asegurador" 2009/2010
- 103.- María Elena Ruíz Rodríguez: "Análisis del sistema español de Pensiones. Evolución hacia un modelo europeo de Pensiones único y viabilidad del mismo" 2005/2006
- 104.- Eduardo Ruiz-Cuevas García: "Fases y etapas en el desarrollo de un nuevo producto. El Taller de Productos" 2006/2007
- 105.- Pablo Martín Sáenz de la Pascua: "Solvencia II y Modelos de Solvencia en Latinoamérica. Sistemas de Seguros de Chile, México y Perú" 2005/2006
- 106.- Carlos Sala Farré: "Distribución de seguros. Pasado, presente y tendencias de futuro" 2008/2009
- 107.- Ana Isabel Salguero Matarín: "Quién es quién en el mundo del Plan de Pensiones de Empleo en España" 2006/2007
- 108.- Jorge Sánchez García: "El Riesgo Operacional en los Procesos de Fusión y Adquisición de Entidades Aseguradoras" 2006/2007
- 109.- María Angels Serral Floreta: "El lucro cesante derivado de los daños personales en un accidente de circulación" 2010/2011
- 110.- David Serrano Solano: "Metodología para planificar acciones comerciales mediante el análisis de su impacto en los resultados de una compañía aseguradora de No Vida" 2003/2004
- 111.- Jaume Siberta Durán: "Calidad. Obtención de la Normativa ISO 9000 en un centro de Atención Telefónica" 2003/2004
- 112.- María Jesús Suárez González: "Los Poolings Multinacionales" 2005/2006
- 113.- Miguel Torres Juan: "Los siniestros IBNR y el Seguro de Responsabilidad Civil" 2004/2005
- 114.- Carlos Travé Babiano: "Provisiones Técnicas en Solvencia II. Valoración de las provisiones de siniestros" 2010/2011
- 115.- Rosa Viciano García: "Banca-Seguros. Evolución, regulación y nuevos retos" 2007/2008
- 116.- Ramón Vidal Escobosa: "El baremo de Daños Personales en el Seguro de Automóviles" 2009/2010
- 117.- Tomás Wong-Kit Ching: "Análisis del Reaseguro como mitigador del capital de riesgo" 2008/2009
- 118.- Yibo Xiong: "Estudio del mercado chino de Seguros: La actualidad y la tendencia" 2005/2006
- 119.- Beatriz Bernal Callizo: "Póliza de Servicios Asistenciales" 2003/2004
- 120.- Marta Bové Badell: "Estudio comparativo de evaluación del Riesgo de Incendio en la Industria Química" 2003/2004
- 121.- Ernest Castellón Teixidó: "La edificación. Fases del proceso, riesgos y seguros" 2004/2005
- 122.- Sandra Clusella Giménez: "Gestió d'Actius i Passius. Inmunització Financera" 2004/2005
- 123.- Miquel Crespí Argemí: "El Seguro de Todo Riesgo Construcción" 2005/2006
- 124.- Yolanda Dengra Martínez: "Modelos para la oferta de seguros de Hogar en una Caja de Ahorros" 2007/2008
- 125.- Marta Fernández Ayala: "El futuro del Seguro. Bancaseguros" 2003/2004
- 126.- Antonio Galí Isus: "Inclusión de las Energías Renovables en el sistema Eléctrico Español" 2009/2010
- 127.- Gloria Gorbea Bretones: "El control interno en una entidad aseguradora" 2006/2007

- 128.- Marta Jiménez Rubio: "El procedimiento de tramitación de siniestros de daños materiales de automóvil: análisis, ventajas y desventajas" 2008/2009
- 129.- Lorena Alejandra Libson: "Protección de las víctimas de los accidentes de circulación. Comparación entre el sistema español y el argentino" 2003/2004
- 130.- Mario Manzano Gómez: "La responsabilidad civil por productos defectuosos. Solución aseguradora" 2005/2006
- 131.- Àlvar Martín Botí: "El Ahorro Previsión en España y Europa. Retos y Oportunidades de Futuro" 2006/2007
- 132.- Sergio Martínez Olivé: "Construcción de un modelo de previsión de resultados en una Entidad Aseguradora de Seguros No Vida" 2003/2004
- 133.- Pilar Miracle Vázquez: "Alternativas de implementación de un Departamento de Gestión Global del Riesgo. Aplicado a empresas industriales de mediana dimensión" 2003/2004
- 134.- María José Morales Muñoz: "La Gestión de los Servicios de Asistencia en los Multirriesgo de Hogar" 2007/2008
- 135.- Juan Luis Moreno Pedroso: "El Seguro de Caución. Situación actual y perspectivas" 2003/2004
- 136.- Rosario Isabel Pastrana Gutiérrez: "Creació d'una empresa de serveis socials d'atenció a la dependència de les persones grans enfocada a productes d'assegurances" 2007/2008
- 137.- Joan Prat Rifà: "La Previsió Social Complementaria a l'Empresa" 2003/2004
- 138.- Alberto Sanz Moreno: "Beneficios del Seguro de Protección de Pagos" 2004/2005
- 139.- Judith Safont González: "Efectes de la contaminació i del estils de vida sobre les assegurances de salut i vida" 2009/2010
- 140.- Carles Soldevila Mejías: "Models de gestió en companyies d'assegurances. Outsourcing / Insourcing" 2005/2006
- 141.- Olga Torrente Pascual: "IFRS-19 Retribuciones post-empleo" 2003/2004
- 142.- Annabel Roig Navarro: "La importancia de las mutualidades de previsión social como complementarias al sistema público" 2009/2010
- 143.- José Angel Ansón Tortosa: "Gerencia de Riesgos en la Empresa española" 2011/2012
- 144.- María Mercedes Bernués Burillo: "El permiso por puntos y su solución aseguradora" 2011/2012
- 145.- Sònia Beulas Boix: "Prevención del blanqueo de capitales en el seguro de vida" 2011/2012
- 146.- Ana Borràs Pons: "Teletrabajo y Recursos Humanos en el sector Asegurador" 2011/2012
- 147.- María Asunción Cabezas Bono: "La gestión del cliente en el sector de bancaseguros" 2011/2012
- 148.- María Carrasco Mora: "Matching Premium. New approach to calculate technical provisions Life insurance companies" 2011/2012
- 149.- Eduard Huguet Palouzie: "Las redes sociales en el Sector Asegurador. Plan social-media. El Community Manager" 2011/2012
- 150.- Laura Monedero Ramírez: "Tratamiento del Riesgo Operacional en los 3 pilares de Solvencia II" 2011/2012
- 151.- Salvador Obregón Gomá: "La Gestión de Intangibles en la Empresa de Seguros" 2011/2012
- 152.- Elisabet Ordóñez Somolinos: "El sistema de control Interno de la Información Financiera en las Entidades Cotizadas" 2011/2012
- 153.- Gemma Ortega Vidal: "La Mediación. Técnica de resolución de conflictos aplicada al Sector Asegurador" 2011/2012
- 154.- Miguel Ángel Pino García: "Seguro de Crédito: Implantación en una aseguradora multirramo" 2011/2012
- 155.- Genevieve Thibault: "The Customer Experience as a Source of Competitive Advantage" 2011/2012
- 156.- Francesc Vidal Bueno: "La Mediación como método alternativo de gestión de conflictos y su aplicación en el ámbito asegurador" 2011/2012
- 157.- Mireia Arenas López: "El Fraude en los Seguros de Asistencia. Asistencia en Carretera, Viaje y Multirriesgo" 2012/2013

- 158.- Lluís Fernández Rabat: "El proyecto de contratos de Seguro-IFRS4. Expectativas y realidades" 2012/2013
- 159.- Josep Ferrer Arilla: "El seguro de decesos. Presente y tendencias de futuro" 2012/2013
- 160.- Alicia García Rodríguez: "El Cuadro de Mando Integral en el Ramo de Defensa Jurídica" 2012/2013
- 161.- David Jarque Solsona: "Nuevos sistemas de suscripción en el negocio de vida. Aplicación en el canal bancaseguros" 2012/2013
- 162.- Kamal Mustafá Gondolbeu: "Estrategias de Expansión en el Sector Asegurador. Matriz de Madurez del Mercado de Seguros Mundial" 2012/2013
- 163.- Jordi Núñez García: "Redes Periciales. Eficacia de la Red y Calidad en el Servicio" 2012/2013
- 164.- Paula Núñez García: "Benchmarking de Autoevaluación del Control en un Centro de Siniestros Diversos" 2012/2013
- 165.- Cristina Riera Asensio: "Agregadores. Nuevo modelo de negocio en el Sector Asegurador" 2012/2013
- 166.- Joan Carles Simón Robles: "Responsabilidad Social Empresarial. Propuesta para el canal de agentes y agencias de una compañía de seguros generalista" 2012/2013
- 167.- Marc Vilardebó Miró: "La política de inversión de las compañías aseguradoras ¿Influirá Solvencia II en la toma de decisiones?" 2012/2013
- 168.- Josep María Bertrán Aranés: "Segmentación de la oferta aseguradora para el sector agrícola en la provincia de Lleida" 2013/2014
- 169.- María Buendía Pérez: "Estrategia: Formulación, implementación, valoración y control" 2013/2014
- 170.- Gabriella Fernández Andrade: "Oportunidades de mejora en el mercado de seguros de Panamá" 2013/2014
- 171.- Alejandro Galcerán Rosal: "El Plan Estratégico de la Mediación: cómo una Entidad Aseguradora puede ayudar a un Mediador a implementar el PEM" 2013/2014
- 172.- Raquel Gómez Fernández: "La Previsión Social Complementaria: una apuesta de futuro" 2013/2014
- 173.- Xoan Jovaní Guiral: "Combinaciones de negocios en entidades aseguradoras: una aproximación práctica" 2013/2014
- 174.- Àlex Lansac Font: "Visión 360 de cliente: desarrollo, gestión y fidelización" 2013/2014
- 175.- Albert Llambrich Moreno: "Distribución: Evolución y retos de futuro: la evolución tecnológica" 2013/2014
- 176.- Montserrat Pastor Ventura: "Gestión de la Red de Mediadores en una Entidad Aseguradora. Presente y futuro de los agentes exclusivos" 2013/2014
- 177.- Javier Portalés Pau: "El impacto de Solvencia II en el área de TI" 2013/2014
- 178.- Jesús Rey Pulido: "El Seguro de Impago de Alquileres: Nuevas Tendencias" 2013/2014
- 179.- Anna Solé Serra: "Del cliente satisfecho al cliente entusiasmado. La experiencia cliente en los seguros de vida" 2013/2014
- 180.- Eva Tejedor Escorihuela: "Implantación de un Programa Internacional de Seguro por una compañía española sin sucursales o filiales propias en el extranjero. Caso práctico: Seguro de Daños Materiales y RC" 2013/2014
- 181.- Vanesa Cid Pijuan: "Los seguros de empresa. La diferenciación de la mediación tradicional" 2014/2015.
- 182.- Daniel Ciprés Tiscar: "¿Por qué no arranca el Seguro de Dependencia en España?" 2014/2015.
- 183.- Pedro Antonio Escalona Cano: "La estafa de Seguro. Creación de un Departamento de Fraude en una entidad aseguradora" 2014/2015.
- 184.- Eduard Escardó Lleixà: "Análisis actual y enfoque estratégico comercial de la Bancaseguros respecto a la Mediación tradicional" 2014/2015.
- 185.- Marc Esteve Grau: "Introducción del Ciber Riesgo en el Mundo Asegurador" 2014/2015.
- 186.- Paula Fernández Díaz: "La Innovación en las Entidades Aseguradoras" 2014/2015.
- 187.- Alex Lleyda Capell: "Proceso de transformación de una compañía aseguradora enfocada a producto, para orientarse al cliente" 2014/2015.

- 188.- Oriol Petit Salas: "Creación de Correduría de Seguros y Reaseguros S.L. Gestión Integral de Seguros" 2014/2015.
- 189.- David Ramos Pastor: "Big Data en sectores Asegurador y Financiero" 2014/2015.
- 190.- Marta Raso Cardona: "Comoditización de los seguros de Autos y Hogar. Diferenciación, fidelización y ahorro a través de la prestación de servicios" 2014/2015.
- 191.- David Ruiz Carrillo: "Información de clientes como elemento estratégico de un modelo asegurador. Estrategias de Marketing Relacional/CRM/Big Data aplicadas al desarrollo de un modelo de Bancaseguros" 2014/2015.
- 192.- Maria Torrent Caldas: "Ahorro y planificación financiera en relación al segmento de jóvenes" 2014/2015.
- 193.- Cristian Torres Ruiz: "El seguro de renta vitalicia. Ventajas e inconvenientes" 2014/2015.
- 194.- Juan José Trani Moreno: "La comunicación interna. Una herramienta al servicio de las organizaciones" 2014/2015.
- 195.- Alberto Yebra Yebra: "El seguro, producto refugio de las entidades de crédito en épocas de crisis" 2014/2015.
- 196.- Jesús García Riera: "Aplicación de la Psicología a la Empresa Aseguradora" 2015/2016
- 197.- Pilar Martínez Beguería: "La Función de Auditoría Interna en Solvencia II" 2015/2016
- 198.- Ingrid Nicolás Fargas: "El Contrato de Seguro y su evolución hasta la Ley 20/2015 LOSSEAR. Hacia una regulación más proteccionista del asegurado" 2015/2016
- 199.- María José Páez Reigosa: "Hacia un nuevo modelo de gestión de siniestros en el ramo de Defensa Jurídica" 2015/2016
- 200.- Sara Melissa Pinilla Vega: "Auditoría de Marca para el Grupo Integra Seguros Limitada" 2015/2016
- 201.- Teresa Repollés Llecha: "Optimización del ahorro a través de soluciones integrales. ¿cómo puede la empresa ayudar a sus empleados?" 2015/2016
- 202.- Daniel Rubio de la Torre: "Telematics y el seguro del automóvil. Una nueva póliza basada en los servicios" 2015/2016
- 203.- Marc Tarragó Diego: "Transformación Digital. Evolución de los modelos de negocio en las compañías tradicionales" 2015/2016
- 204.- Marc Torrents Fábregas: "Hacia un modelo asegurador peer-to-peer. ¿El modelo asegurador del futuro?" 2015/2016
- 205.- Inmaculada Vallverdú Coll: "Fórmulas modernas del Seguro de Crédito para el apoyo a la empresa: el caso español" 2015/2016
- 206.- Cristina Alberch Barrio: "Seguro de Crédito. Gestión y principales indicadores" 2016/2017
- 207.- Ian Bachs Millet: "Estrategias de expansión geográfica de una entidad aseguradora para un mercado específico" 2016/2017
- 208.- Marta Campos Comas: "Externalización del servicio de asistencia" 2016/2017
- 209.- Jordi Casas Pons: "Compromisos por pensiones. Hacia un nuevo modelo de negociación colectiva" 2016/2017
- 210.- Ignacio Domenech Guillén: "El seguro del automóvil para vehículos sostenibles, autónomos y conectados" 2016/2017
- 211.- María Luisa Fernández Gómez: "Adquisiciones de Carteras de Seguros y Planes de Pensiones" 2016/2017
- 212.- Diana Heman Hasbach: "¿Podrán los Millennials cobrar pensión?: una aplicación al caso de México" 2016/2017
- 213.- Sergio López Serrano: "El impacto de los Ciberriesgos en la Gerencia de Riesgos Tradicional" 2016/2017
- 214.- Jordi Martí Bernaus: "Dolencias preexistentes en el seguro de Salud: exclusiones o sobreprimas" 2016/2017
- 215.- Jérica Martínez Ordóñez: "Derecho al honor de las personas jurídicas y reputación online" 2016/2017
- 216.- Raúl Monjo Zapata: "La Función de Cumplimiento en las Entidades Aseguradoras" 2016/2017

- 217.- Francisco José Muñoz Guerrero: "Adaptación de los Productos de Previsión al Ciclo de Vida" 2016/2017
- 218.- Mireia Orenes Esteban: "Crear valor mediante la gestión de siniestros de vida" 2016/2017
- 219.- Oscar Pallisa Gabriel: "Big Data y el sector asegurador" 2016/2017
- 220.- Marc Parada Ricart: "Gerencia de Riesgos en el Sector del Transporte de Mercancías" 2016/2017
- 221.- Xavier Pérez Prado: "Análisis de la mediación en tiempos de cambio. Debilidades y fortalezas. Una visión de futuro" 2016/2017
- 222.- Carles Pons Garulo: "Solvencia II: Riesgo Catastrófico. Riesgo Antropógeno y Reaseguro en el Seguro de Daños Materiales" 2016/2017
- 223.- Javier Pulpillo López: "El Cuadro de Mando Integral como herramienta de gestión estratégica y retributiva" 2016/2017