



Deloitte

Auditoría Interna

El Control Interno
y la Gestión de Riesgos
en las Entidades
Aseguradoras

Contenidos

Situación actual	3
Borrador de la resolución 1/2001 de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	4
Metodología de Deloitte para el control y gestión de riesgos	5
Identificación de riesgos en el Sector Asegurador	7

Situación actual

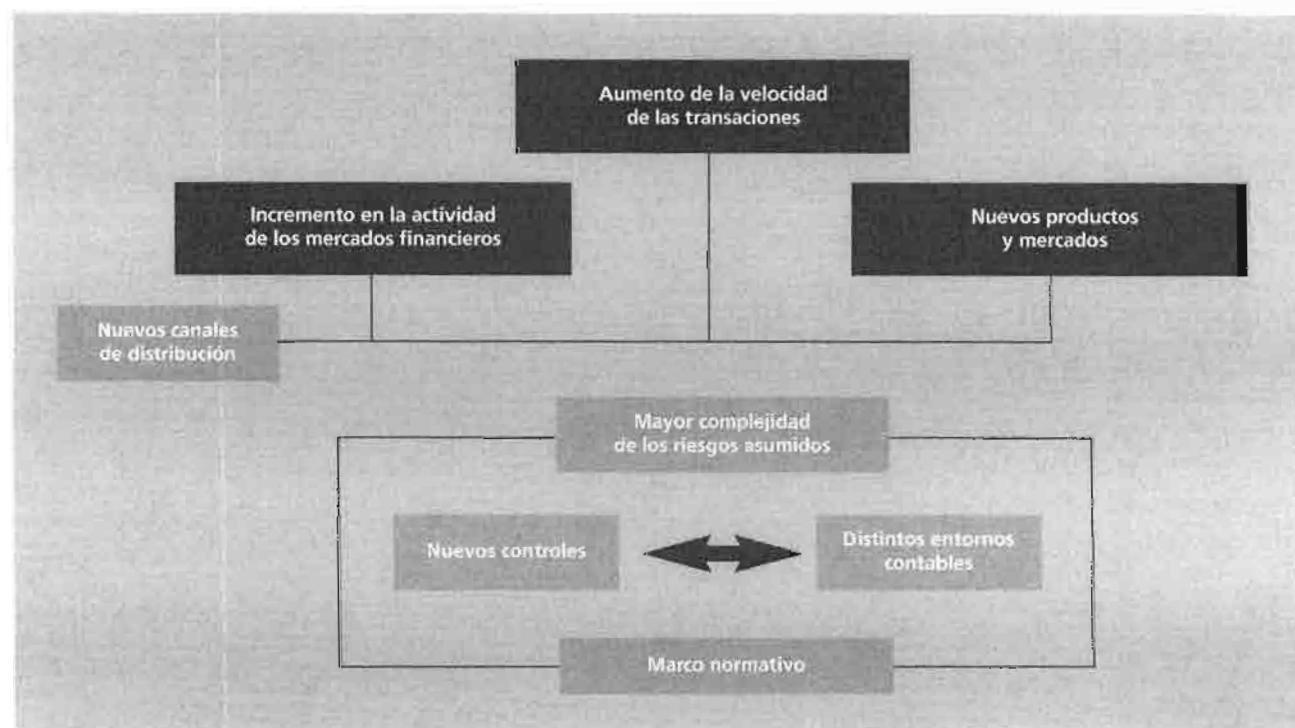
Se está produciendo una evolución significativa en la situación en que las entidades aseguradoras desarrollan su negocio...

Durante los últimos años, se está produciendo **una evolución significativa en la situación en que las entidades aseguradoras desarrollan su negocio**. Todos los factores clave que conforman el entorno del negocio (clientela, mercados, tecnología, competencia, riesgos, ..) evolucionan a una velocidad que dificulta la capacidad de las entidades para adaptar sus procesos y sus estructuras de control al cambio permanente.

Esta situación de **sofisticación y complejidad creciente** del negocio, de aparición de nuevas **oportunidades y riesgos**, de aumento continuado de la competencia, de mayor velocidad de las

transacciones y de la demanda de una clientela con una **cultura financiera** cada vez mayor, exige a las entidades aseguradoras esforzarse para proporcionar un mejor y más amplio servicio a sus clientes de una manera eficiente, siendo por lo tanto necesaria la **constante vigilancia y mejora de la calidad de sus procesos operativos y de los controles internos asociados a los mismos**.

Los cambios en el sector asegurador, la aparición de nuevos riesgos y el desarrollo de las tecnologías, han dado lugar a que progresivamente se vaya implementando en la entidades la **función de Gestión de Riesgos**.



Borrador de la resolución 1/2001 de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

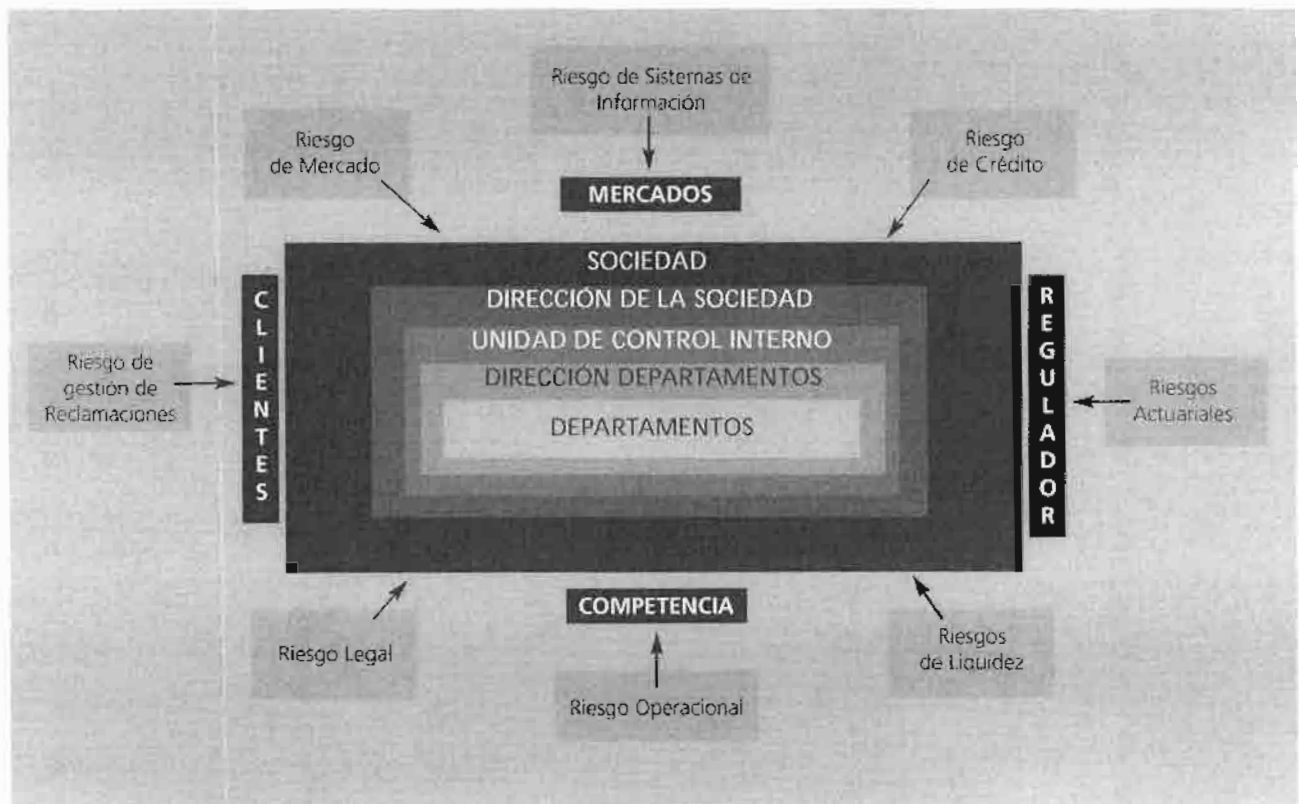
El Borrador de la Resolución 1/2001 de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones sobre establecimiento de sistemas internos de control en las Entidades Aseguradoras y en los grupos consolidables determina que han de intensificarse los controles sobre aquellos riesgos que constituyen el core business de las Entidades Aseguradoras a partir de la creación de una unidad de control (interno o externo) dependiente directamente del Consejo de

Administración de la Entidad. Dicho Borrador, es probable que sea considerado en las inspecciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, aunque quizás no vea la luz definitiva.

El control de los riesgos requiere su identificación, medición, cuantificación y seguimiento, por lo que es necesario contar con medios organizativos, materiales y humanos suficientes para desarrollar un sistema adecuado de control interno y de

seguimiento de dichos riesgos, que se enmarque dentro de los procedimientos y políticas de actuación general de la entidad.

En concreto, los riesgos sobre los que se hace hincapié en el citado Borrador de Resolución y sobre los que se debe extremar el control por la relevancia de su impacto en caso de inadecuada gestión y control de los mismos, son los siguientes:

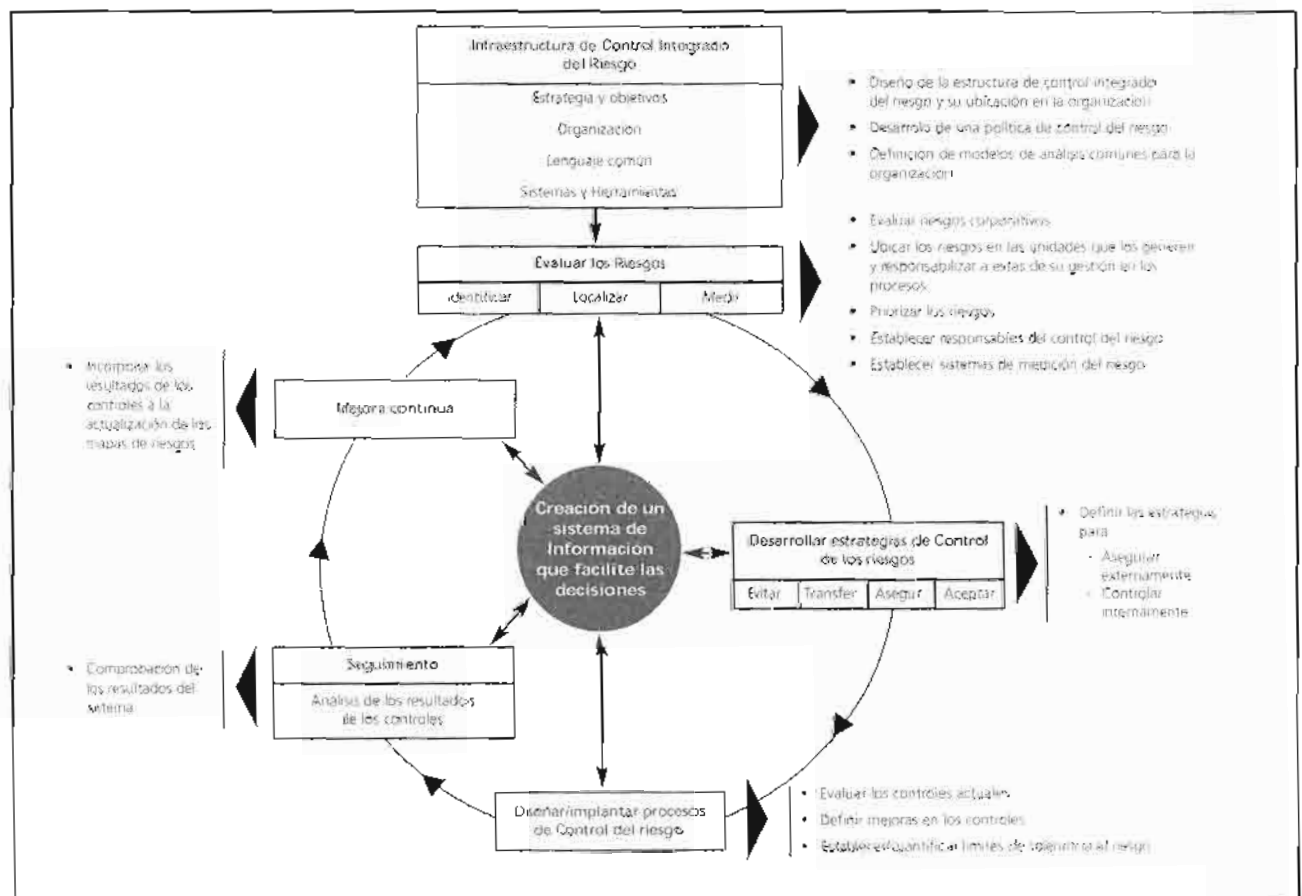


Metodología de Deloitte para el control y gestión de riesgos

¿Que metodología puede aplicarse que ayude a dar el paso hacia adelante para controlar los riesgos asociados a los procesos existentes y que permita evaluar la suficiencia y eficacia de los controles establecidos?

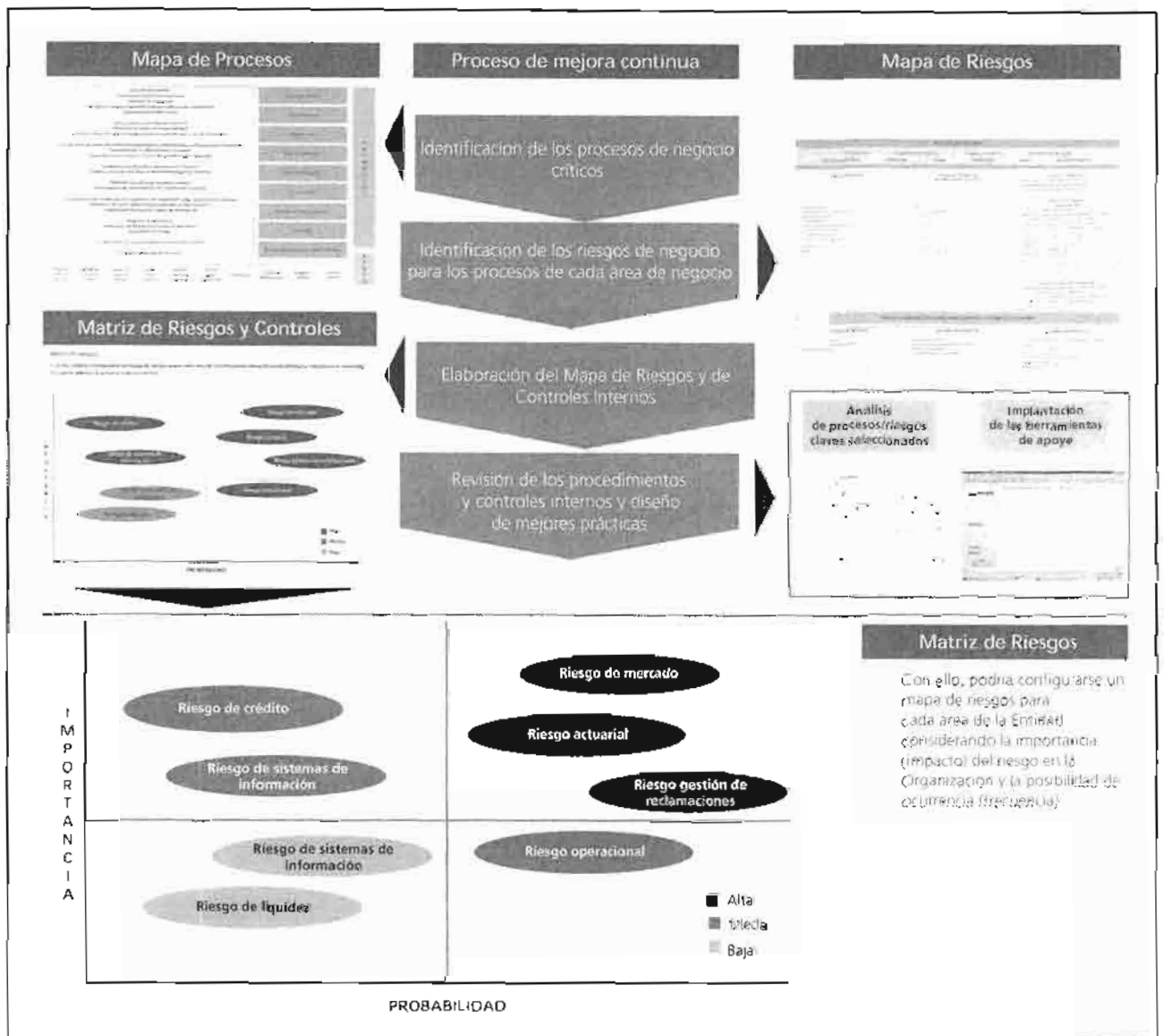
En este contexto, de cara a establecer mecanismos de control interno inherentes a cada Sector, Deloitte ha desarrollado, a nivel mundial, una metodología **que facilita la identificación, evaluación y control de los riesgos a que están sujetos las Entidades, en cada uno de sus procesos.**

Esta metodología, permite contrastar el proceso de identificación, priorización y control de los riesgos de cada una de los procesos críticos de la Entidad, además de potenciar una mejora continua en las actividades clave. Dicha metodología persigue estructurar un modelo de control interno en línea con el siguiente.



La clave para un análisis eficaz que permita proponer planes de mejora en la **calidad de los procesos** y que reduzca la **exposición al riesgo** que afecta a las áreas claves de negocio, es identificar los principales

procesos críticos y sus riesgos asociados, para reducir el riesgo a niveles asumibles por la Organización. La metodología aplicada por Deloitte, seguirá el esquema siguiente



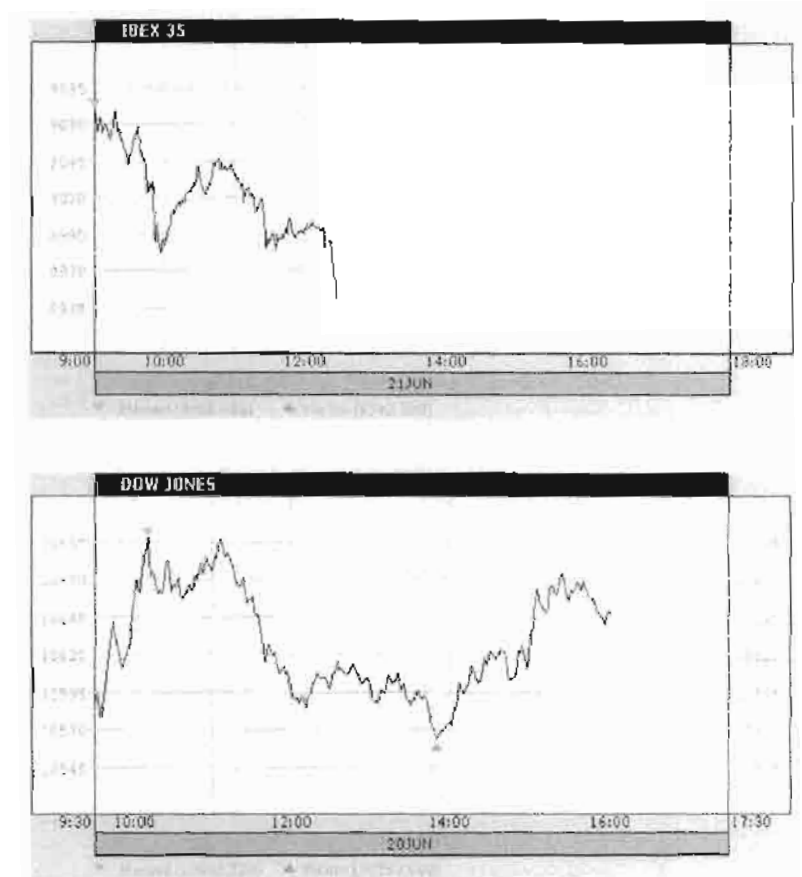
Identificación de riesgos en el Sector Asegurador

A pesar de que algunos de los riesgos involucran a toda la Organización, su gestión suele aglutinarse por áreas de gestión tradicional, sin existir una política común en su identificación, medición, seguimiento y mejora. Si intentamos aglutinar por áreas de gestión tradicional los riesgos mencionados en el Borrador de la Resolución 1/2001 de la DGS y F. de P. podríamos encontrarnos con un esquema como el que a continuación se desarrolla:

Riesgos "financieros" (Area financiera)

Los riesgos financieros se han dividido en los siguientes subriesgos que afectan básicamente a la cartera de inversión de las Entidades (aunque claramente vinculados a las obligaciones de las mismas y su distribución en el tiempo)

- **Riesgo de precio:**
 - Riesgo de tipo de interes
 - Riesgo de tipo de cambio
 - Riesgo de cotizacion
- **Riesgo de Liquidez:**
 - Flujos de caja propios de la entidad
 - Liquidez de los mercados financieros
- **Riesgo de credito**
 - Riesgo de insolvencia tanto de deudores como de contrapartes
 - Riesgo país



Riesgos actuariales (Área técnica)

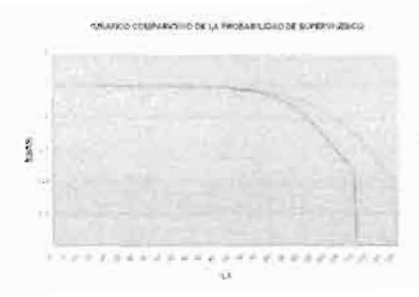
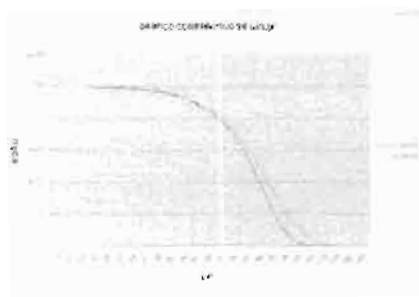
Se ha procedido a la segregación de los riesgos actuariales según se trate de entidades que operen en el ramo de vida o que operen en otros ramos diferentes al de vida.

- Riesgo de una tarificación inadecuada cuyo origen se puede basar en los siguientes conceptos:
 - Insuficiencia en los recargos para gastos de gestión interna y externa establecidos en Nota Técnica
 - Tablas de mortalidad aplicadas no acordes con la legislación vigente o que no se adecuan a la experiencia real del colectivo que integra la cartera de la entidad
- Riesgo de insuficiencia de las provisiones matemáticas registradas en relación con los compromisos asumidos
 - Mismatching entre compromisos con asegurados y cartera de inversión de la Entidad en cuanto a rentabilidades obtenidas y garantizadas, duraciones y valores actuales
 - Desviaciones en la estimaciones futuras de hipótesis macroeconómicas y biométricas cuando éstas estimaciones vayan a cargo de la entidad.
- Otros.

Negocio de no vida

- Riesgo de una tarificación inadecuada cuyo origen se puede basar en los siguientes conceptos:
 - Insuficiente valoración de los compromisos derivados de las pólizas debida a la aplicación de métodos estadísticos u objetivos erróneos y que no modelizan el comportamiento real de la cartera en la entidad (presente y futuro):
 - Efecto mercado
 - Precio vs garantías
 - Etc.
 - Insuficiencia de los recargos para gastos de gestión interna y externa establecidos en Nota Técnica
 - Inadecuada política de selección y/o exclusión de riesgos y/o garantías o incumplimiento de la misma
- Riesgo de insuficiencia en las provisiones por insolvencias realizadas.
 - Incorrecta política de selección y seguimiento de reaseguradores.
 - Falta de seguimiento y operatividad de procedimientos sobre mediadores
- Otros.

	La garantía			No garantía		
	La garantía	No garantía	La garantía	La garantía	No garantía	La garantía
0	10000	1	0	10000	1	0
1	10000	1	0	10000	1	0
2	10000	1	0	10000	1	0
3	10000	1	0	10000	1	0
4	10000	1	0	10000	1	0
5	10000	1	0	10000	1	0
6	10000	1	0	10000	1	0
7	10000	1	0	10000	1	0
8	10000	1	0	10000	1	0
9	10000	1	0	10000	1	0
10	10000	1	0	10000	1	0
11	10000	1	0	10000	1	0
12	10000	1	0	10000	1	0
13	10000	1	0	10000	1	0
14	10000	1	0	10000	1	0
15	10000	1	0	10000	1	0
16	10000	1	0	10000	1	0
17	10000	1	0	10000	1	0
18	10000	1	0	10000	1	0
19	10000	1	0	10000	1	0
20	10000	1	0	10000	1	0
21	10000	1	0	10000	1	0
22	10000	1	0	10000	1	0
23	10000	1	0	10000	1	0
24	10000	1	0	10000	1	0
25	10000	1	0	10000	1	0
26	10000	1	0	10000	1	0
27	10000	1	0	10000	1	0
28	10000	1	0	10000	1	0
29	10000	1	0	10000	1	0
30	10000	1	0	10000	1	0
31	10000	1	0	10000	1	0
32	10000	1	0	10000	1	0
33	10000	1	0	10000	1	0
34	10000	1	0	10000	1	0
35	10000	1	0	10000	1	0
36	10000	1	0	10000	1	0
37	10000	1	0	10000	1	0
38	10000	1	0	10000	1	0
39	10000	1	0	10000	1	0
40	10000	1	0	10000	1	0
41	10000	1	0	10000	1	0
42	10000	1	0	10000	1	0
43	10000	1	0	10000	1	0
44	10000	1	0	10000	1	0
45	10000	1	0	10000	1	0
46	10000	1	0	10000	1	0
47	10000	1	0	10000	1	0
48	10000	1	0	10000	1	0
49	10000	1	0	10000	1	0
50	10000	1	0	10000	1	0
51	10000	1	0	10000	1	0
52	10000	1	0	10000	1	0
53	10000	1	0	10000	1	0
54	10000	1	0	10000	1	0
55	10000	1	0	10000	1	0
56	10000	1	0	10000	1	0
57	10000	1	0	10000	1	0
58	10000	1	0	10000	1	0
59	10000	1	0	10000	1	0
60	10000	1	0	10000	1	0
61	10000	1	0	10000	1	0
62	10000	1	0	10000	1	0
63	10000	1	0	10000	1	0
64	10000	1	0	10000	1	0
65	10000	1	0	10000	1	0
66	10000	1	0	10000	1	0
67	10000	1	0	10000	1	0
68	10000	1	0	10000	1	0
69	10000	1	0	10000	1	0
70	10000	1	0	10000	1	0
71	10000	1	0	10000	1	0
72	10000	1	0	10000	1	0
73	10000	1	0	10000	1	0
74	10000	1	0	10000	1	0
75	10000	1	0	10000	1	0
76	10000	1	0	10000	1	0
77	10000	1	0	10000	1	0
78	10000	1	0	10000	1	0
79	10000	1	0	10000	1	0
80	10000	1	0	10000	1	0
81	10000	1	0	10000	1	0
82	10000	1	0	10000	1	0
83	10000	1	0	10000	1	0
84	10000	1	0	10000	1	0
85	10000	1	0	10000	1	0
86	10000	1	0	10000	1	0
87	10000	1	0	10000	1	0
88	10000	1	0	10000	1	0
89	10000	1	0	10000	1	0
90	10000	1	0	10000	1	0
91	10000	1	0	10000	1	0
92	10000	1	0	10000	1	0
93	10000	1	0	10000	1	0
94	10000	1	0	10000	1	0
95	10000	1	0	10000	1	0
96	10000	1	0	10000	1	0
97	10000	1	0	10000	1	0
98	10000	1	0	10000	1	0
99	10000	1	0	10000	1	0
100	10000	1	0	10000	1	0



Riesgo Legal (Asesoría jurídica)

- Riesgo derivado de quebrantos por contratos inadecuadamente documentados o porque pueden ejecutarse por algún defecto formal (problemas de clausulado a nivel general y a nivel de productos no estándares - hechos a medida para el cliente como podrían ser operaciones de exteriorización-, uso de diferentes procedimientos en función del canal, seguimiento inadecuado de solicitudes y propuestas, etc).
- Posibles contingencias fiscales por la tipología específica del producto comercializado.
- Inadecuada relación contractual con mediadores y terceros
- Incumplimiento de la Ley de Protección de Datos
- Etc

Riesgo de gestión de reclamaciones (Área Comercial o Postventa)

Inadecuada gestión que deteriore la calidad del servicio que las aseguradoras están obligadas a prestar e incrementen la volatilidad de sus carteras condicionando con ello sus resultados y la propia supervivencia del proyecto empresarial

- Inexistencia de "centro responsable" (gestión dispersa).
- Inexistencia de procedimientos definidos de canalización de las mismas con medición de resultados a través de indicadores de calidad



Riesgos de sistemas de información y tecnológicos (Área de Sistemas)

Destacamos como principales focos de riesgo asociados a los sistemas de información y tecnológicos los siguientes

- Diseño de aplicaciones
- Selección e integración de aplicaciones
- Desarrollo de aplicaciones
- Aseguramiento de la integridad
- Externalización de servicios
- Seguridad
- Soporte técnico al cliente
- Gestión de infraestructura:
 - Rendimiento
 - Capacidad de crecimiento
 - Disponibilidad
 - Continuidad
- Gestión de registros de actividad

Riesgo operacional (Toda la Organización)

Las principales fuentes de riesgo operacional son las que a continuación se detallan:

- Estructura de la Organización
- Diseño de los procesos
- Errores humanos
- Deficiencias en los controles internos

- Satisfacción del cliente
- Contabilización
- Salud y seguridad de las personas
- Protección a la intimidad
- Propiedad intelectual
- Autenticidad de las transacciones
- Alianzas

En función de las necesidades de cada Entidad, nuestro ámbito de colaboración puede abarcar:

- Definición y establecimiento de los mecanismos de actuación de la Unidad de Control
 - Definición funcional y operativa de la Unidad.
 - Implantación de metodología para la identificación, control y seguimiento de los distintos riesgos
 - Desarrollo o implantación de herramientas que potencien la función de control y gestión de riesgos
- Apoyo y mejora de los sistemas de control globales o de áreas o riesgos específicos (con o sin implantación de soluciones informáticas)
- Subcontratación de determinadas funciones de la Unidad de Control

- Análisis diagnóstico del grado de adecuación de los procedimientos de gestión y control de riesgos desde el punto de vista de negocio y regulatorio, que permita a la Entidad priorizar las actuaciones a realizar para su reforzamiento, contemplando cuatro posibles fases
 - Identificación global del riesgo y análisis de los procedimientos de control y gestión de riesgos existentes.
 - Benchmark con las mejores prácticas del mercado
 - Detección de puntos fuertes y débiles a partir de un análisis DAFO
 - Priorización de las actuaciones a emprender

Oficinas

A Coruña	+34 981 12 46 00
Alicante	+34 965 92 17 70
Barcelona	+34 932 80 40 40
Bilbao	+34 944 44 70 00
Granada	+34 958 80 56 76
Las Palmas de G. C.	+34 928 47 25 10
Logroño	+34 941 20 62 77
Madrid	+34 91 514 50 00
Málaga	+34 952 07 55 00
Murcia	+34 968 27 09 10
Oviedo	+34 985 21 98 49
Palma de Mallorca	+34 971 71 97 27
Pamplona	+34 948 17 00 86
San Sebastián	+34 943 26 78 00
Sta. Cruz de Tenerife	+34 922 20 94 50
Sevilla	+34 954 48 93 00
Valencia	+34 963 07 09 00
Valladolid	+34 983 36 14 30
Vigo	+34 986 81 55 00
Zaragoza	+34 976 21 46 75

Para más información, por favor, contáctese con **Javier Odriozola (91 514 50 55)**

Si desea información adicional, visite nuestro website www.deloitte.es

© Deloitte 2004. Todos los derechos reservados

Reservados todos los derechos. El contenido de esta publicación no puede ser total ni parcialmente reproducido, transmitido ni registrado por ningún sistema de recuperación de información, de ninguna forma ni a través de ningún medio o soporte, sin el previo consentimiento por escrito de los titulares del copyright.

Deloitte no se hace responsable del uso que de esta información puedan hacer terceras personas. Nadie puede hacer uso de este material salvo autorización expresa por parte de Deloitte.

Diseñado y producido por **CIBS**
Optimización, Comunicación, Imagen Corporativa y Business Support

Member of
Deloitte Touche Tohmatsu