

PREGUNTAS PREPARATORIAS CONVERSACION VIRTUAL CLAIN

“Lavado de Dinero: Política Conozca a su Cliente – Origen de los fondos”

Tomando en cuenta las informaciones disponibles en la sección Legislaciones, de la “Comunidad Virtual Prevención al Lavado de Activos”, bajo Conocimiento del Cliente, de FELABAN, remitimos a ustedes las preguntas preparatorias para el desarrollo del Chat “Lavado de Dinero: Política Conozca a su Cliente – Origen de los Fondos”.

1. **¿Existen políticas internas en la entidad, encaminadas a conocer al cliente, su actividad y al cliente de su cliente, incluyendo el origen de los fondos que manejan, como herramienta para la prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo?**
2. **¿Está contemplado dentro de esas políticas instruir a su personal sobre los elementos y aspectos de perfiles sospechosos?**
3. **¿Cuál documentación exigen en su institución como requisito y prueba de haber hecho la debida diligencia de conocer al cliente y el origen de los fondos que manejan?**
4. **¿Se tiene establecido como importante herramienta dentro de las políticas del conocimiento del cliente, plan de visitas periódicas a los mismos? ¿Cuál es la frecuencia? ¿Son documentadas dichas visitas? ¿Qué elementos se incluyen en los reportes de esas visitas? ¿Son revisadas las informaciones de los mismos, en cuanto al origen de los fondos?**
5. **¿Disponen ustedes de políticas concernientes a obtener referencias documentadas de los clientes tanto personales como comerciales, antes de aperturar cualquier producto o servicio dentro de su organización? ¿Establecen perfiles de los mismos considerando su actividad comercial y el monto estimado de operaciones?**
6. **¿Es abarcativa la verificación de referencias en los casos de cuentas comerciales a los accionistas, directores y principales ejecutivos y funcionarios de la misma?**
7. **¿Tiene ustedes debidamente establecidos en su institución los procedimientos que deben ser cumplidos como política de conocer al cliente y el origen de los fondos, en el caso de personas o entidades extranjeras? ¿Cuáles?**
8. **¿Con qué frecuencia el oficial de cumplimiento realiza revisiones encaminadas a verificar el cumplimiento de las políticas conozca a su cliente y el origen de los fondos? ¿Con qué frecuencia Auditoría Interna lleva a cabo lo mismo?**
9. **¿Incluyen los procedimientos concernientes a la política conozca a su cliente a las personas políticamente expuestas (PEP’S)?**
10. **¿Cumplen las políticas de conocimiento a su cliente y del origen de los fondos de los mismos, con el objetivo de control, comercial y de administración de riesgos?**

- 11. ¿Es considerada la política de conozca a su cliente como herramienta de valor agregado en las gestiones de negocio y mercadeo?**
- 12. ¿Cuáles acciones han seguido en los casos de reportes de actividades sospechosas a los entes reguladores? ¿Hay requerimientos de cierre de cuentas o el manteniendo en operación de las mismas? ¿En cuáles casos?**

RESPUESTAS

1.- ¿Existen políticas internas en la entidad, encaminadas a conocer al cliente, su actividad y al cliente de su cliente, incluyéndole origen de los fondos que manejan, como herramienta para la prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo?

Darío

Si existen políticas internas las cuales están definidas y plasmadas en el Manual SIPLA en los capítulos de Políticas y Procedimientos.

Andrés

El Banco de la Nación Argentina cuenta con un Manual que detalla las políticas y procedimientos establecidos en materia de Control y Prevención del Lavado de Dinero. Dicho Manual contempla la Política “Conozca a su cliente”, que implica la realización de todos los esfuerzos necesarios, a fin de comprobar la identidad de los clientes y determinar la consistencia económica de las operaciones y el legítimo origen de los fondos aplicados.

Rolando

En Interfin, igualmente se le hizo desarrollo un manual de políticas y se mide y califica el cumplimiento de todos los departamentos.

Esta calificación pesa en las bonificaciones anuales.

Vero

Produbanco cuenta con un Manual de Procedimientos de Prevención de Lavado de Dinero y mecanismos para suprimir el lavado de activos, además tenemos la política Conozca a su Cliente.

2.- ¿Está contemplado dentro de esas políticas instruir a su personal sobre los elementos y aspectos de perfiles sospechosos?

Darío

Sí, dentro del capítulo de Políticas y Procedimiento se dan herramientas en los cuales los funcionarios puedan tener elementos y aspectos de definir una operación inusual o sospechosa.

Andrés

El Manual de Control y Prevención del Lavado de Dinero instruye al personal que mantiene contacto con el cliente acerca de las características determinantes a la hora de identificar una operación sospechosa, tales como inusualidad, carencia de justificación o fundamento económico y/o jurídico y complejidad inusitada o injustificada.

Rolando

Cuando ingresan se hace la capacitación en el tema y se hacen pruebas de conocimiento anuales.

Vero

Produbanco imparte estas políticas y procedimientos mediante capacitaciones a todo su personal nuevo y a los empleados una vez al año.

3.- ¿Cuál documentación exigen en su institución como requisito y prueba de haber hecho la debida diligencia de conocer al cliente y el origen de los fondos que manejan?

Darío

Solicitud de servicios bancarios la cual incluye (entrevista y conocimiento del cliente) y el Cuestionario de conocimiento del Cliente.

Rolando

Pedimos que declare los movimientos que tendrá el producto que abre por primera vez, se le confirma la dirección mediante recibo de luz o teléfono y se le piden referencias.

Darío

Rolando, las respuestas que haz dado están enfocadas a la vinculación inicial del cliente o al ingreso del personal. ¿Qué actualización se hace tanto al personal como de la información de los clientes?.

Rolando

Si el cliente se sale de los parámetros se le pide explicaciones del cambio y si es el caso se actualiza. Si cambia significativamente se le pide información hasta estar claros que es normal..

Darío

En nuestro Banco de acuerdo con señales de alerta en cuanto al movimiento y perfil financiero de los clientes, la Unidad de Cumplimiento solicita la actualización del cuestionario de conocimiento del cliente.

Vero

Para operaciones superiores o iguales a U\$S 5000.- en efectivo ya sea en su acumulado o individual solicitamos llenar un formulario de declaración de procedencia de los fondos, además de realizar visitas y respaldos documentados de ciertas transacciones.

Además en el caso de personas naturales tenemos los estados de situación básico con información del cliente, información que es verificada por confirmaciones ejecutadas por nuestro Call Center.

Andrés

Según el tipo de clientes, se solicita la presentación de la siguiente documentación:

- Personas físicas: documento acorde con los definidos por el Banco Central de la República Argentina (Documento Nacional de Identidad, Pasaporte, CUIT “Clave Única de Identificación Tributaria”). El mismo se registra a efecto de comprobar la identificación en operaciones posteriores.
- Personas jurídicas: comprobante de inscripción registral y tributaria, escritura y fecha de constitución y copia del Estatuto Social. Asimismo, para los directores, principales ejecutivos y funcionarios se requieren los mismos requisitos que para las personas físicas.
- Clientes habituales: Declaración sobre ingresos corrientes y extraordinarias, balances de los tres últimos ejercicios, referencias comerciales y crediticias, declaración jurada sobre licitud y origen de fondos y la correspondiente documentación respaldatoria.
- Paras clientes ocasionales que realicen operaciones se solicita declaración jurada sobre licitud y origen de fondos.

4.- ¿Se tiene establecido como importante herramienta dentro de las políticas del conocimiento del cliente, plan de visitas periódicas a los mismos? ¿Cuál es la frecuencia? ¿Son documentadas dichas visitas? ¿Qué elementos se incluyen en los reportes de esas visitas? ¿Son revisadas las informaciones de los mismos, en cuanto al origen de los fondos?

Andrés

Si bien dentro de las medidas de aplicación para la implementación de la Política “Conozca a su cliente” se encuentra la realización de visitas a los mismos, en virtud de la gran cantidad y diversidad de clientes que posee nuestra Institución resulta dificultoso determinar la frecuencia. No obstante, las visitas se realizaran en la medida que los factores estudiados previamente así lo aconsejen.

Darío

Si, y se tiene establecido que al momento de vincular un cliente se debe documentar la visita o entrevista de éste y dejar evidencia del lugar, fecha, hora y resultado de la misma. Esta documentación es revisada dentro del programa de visitas a oficinas que desarrolla la Unidad de Cumplimiento.

Rolando

Adicionalmente tenemos un sistema de clasificación de riesgos del cliente que considera el producto, país donde dar servicios o vende, etc. Son 9 variables que le dan una categoría de riesgo al cliente. Eso ayuda a focalizar los recursos.

Darío

Para el caso de Colombia, la visita previa a la vinculación del cliente es un requisito de la Superintendencia Bancaria.

Rolando

Para nosotros no es necesario, pero si confirmar donde vive con algún documento externo.

Vero

El Oficial de Cumplimiento solicita que el Ejecutivo realice visitas periódicas a ciertos clientes que tienen un movimiento transaccional bastante alto. Estas visitas son documentadas mediante un reporte de visita que entrega el Ejecutivo. Esta información que obtiene el Ejecutivo es registrada en el sistema. Se verifica actividad, instalaciones, certificaciones de funcionamiento, proveedores, distribuidores, ventas.

5.- ¿Disponen ustedes de políticas concernientes a obtener referencias documentadas de los clientes tanto personales como comerciales, antes de aperturar cualquier producto o servicio dentro de su organización? ¿Establecen perfiles de los mismos considerando su actividad comercial y el monto estimado de operaciones?

Darío

Si disponemos de una Política definida en la verificación de Referencias Personales y Comerciales, antes de la apertura de cualquier producto.

Rolando

Eso se exige pero ha sido un enojo tremendo de los posibles clientes.

Andrés

Tal como se señaló en la respuesta 3, se solicita a los clientes documentación que permita obtener tanto referencias personales como comerciales. Asimismo, el Banco solicita informes comerciales (Veraz, Fidelitas). Con relación al establecimiento de perfiles, el Banco de la Nación Argentina posee un software que permite la detección de operaciones inusuales, partiendo de parámetros iniciales definidos para cada tipo de cliente y analizando cada operación que realiza, a efectos de verificar si encuadra dentro del perfil definido para el mismo. La inusualidad se funda en elementos tales como volumen, valor, característica, frecuencia y naturaleza de la operación.

Vero

Existen políticas establecidas de confirmación de datos de un cliente por la apertura de un nuevo producto, solicitamos referencias bancarias, personales, comerciales mismas que son verificadas antes de activar o aprobar un producto. Se mantienen políticas de clasificación de clientes.

6.- ¿Es abarcativa la verificación de referencias en los casos de cuentas comerciales a los accionistas, directores y principales ejecutivos de operaciones?

Andrés

La solicitud de las referencias comerciales se hace extensiva a los accionistas, directores y principales ejecutivos y funcionarios.

Rolando

Igualmente nosotros pero solo a los accionistas que poseen más del 10% de participación.

El tema de los accionistas nos ha dado muchos problemas con los antiguos clientes que no teníamos la información.

Darío

La verificación de referencias no cubre los casos de accionistas, directivos o funcionarios de los clientes del Banco. Aunque en la unidad de cumplimiento para algunos casos especiales se hace la verificación de los terceros anunciados.

Vero

En el caso de verificación de referencias de accionistas, directores, principales ejecutivos y funcionarios tenemos verificaciones más estrictas.

7.- ¿Tienen ustedes debidamente establecidos en su institución los procedimientos que deben ser cumplidos como política de conocer al cliente y el origen de los fondos, en el caso de personas o entidades extranjeras? ¿Cuáles?

Andrés

Sobre las personas extranjeras además de las referencias personales habituales, se controla puntualmente número de pasaporte e información sobre el visado, asimismo se realiza el cruzamiento con una Base de Interdictos que contiene la información sobre terroristas y/u organizaciones terroristas que figuren en las Resoluciones del Consejo de Seguridad de Naciones Unidas.

Darío

Si se tiene establecido procedimiento en el manual SIPLA y Manual de Controles de cada producto. Entre otros el diligenciamiento del formulario Declaración de Origen de Fondos para operaciones en efectivo superiores a U\$S 5.000.-

Rolando

Consultan la lista OFAC antes de aceptar un cliente?

Andrés

Sí, se consulta en línea.

Vero

Si existen políticas para clientes extranjeros. En el caso de personas naturales se trabaja únicamente con pasaportes los que tengan visa para tener relaciones comerciales en nuestro país, también revisamos en listados internacionales, por ejemplo: OFAC, FBI, Interdictos (nacionales), PEP's y para personas jurídicas debe tener certificaciones de inversión extranjera emitido por un órgano rector de nuestro país. Además está registrado en nuestra SIB con su registro de funcionamiento en el país de origen.

Darío

Necesariamente se consulta la lista OFAC y el sistema rechaza la vinculación de personas que están en la lista OFAC ó en listas de Cautela especiales del Banco.

8.- ¿Con qué frecuencia el oficial de cumplimiento realiza revisiones encaminadas a verificar el cumplimiento de las políticas conozca a su cliente y el origen de los fondos? ¿Con qué frecuencia Auditoría Interna lleva a cabo lo mismo?

Darío

La Unidad de Cumplimiento desarrolla un programa Anual de visitas a Oficinas en la cual se verifica la aplicabilidad de la política de conocimiento del cliente plasmado en el manual SIPLA.

Andrés

La verificación del cumplimiento de la política “Conozca a su cliente” por parte del Oficial de Cumplimiento, requiere un monitoreo permanente. Por su parte, la Auditoría Interna procede a la revisión del Ciclo Lavado de Dinero una vez al año. No obstante lo mencionado los programas de Auditoría para la revisión de Sucursales, incluyen un punto de control sobre el cumplimiento con lo establecido respecto de la licitud del origen de los fondos en operaciones realizadas por clientes ocasionales. Asimismo, se revisa a requerimiento del Organismo pertinente el cumplimiento de lo establecido respecto a la existencia de clientes que se encuentren incluidos en los listados de terroristas y/u organizaciones terroristas que figuren en las Resoluciones del Consejo de Seguridad de Naciones Unidas.

Darío

Para el caso nuestro la Auditoría Interna en sus visitas anuales a todas las oficinas verifica el cumplimiento del SIPLA en la vinculación en los productos de captación.

Vero

En lo que corresponde a la política conozca a su cliente y origen de fondos se realiza mensualmente. Auditoría realiza controles periódicos sobre el cumplimiento y un examen especial una vez al año así también se revisa en las visitas en agencias y sucursales.

Rolando

La auditoría dentro de sus pruebas de cumplimiento lo verifica. Adicionalmente se le hace una revisión a la unidad una vez al año.

9.- ¿Incluyen los procedimientos concernientes a la política conozca a su cliente a las personas políticamente expuestas (PEP's)?

Vero

Sí, se incluye.

Darío

Sí, dentro del manual SIPLA en el capítulo de procedimiento se ha diseñado un procedimiento para el conocimiento de los (PEP's).

Rolando

Sí, es parte del riesgo que se parametriza.

Andrés

El Manual de Control y Prevención del Lavado de Dinero del Banco prevé dentro de la guía de potenciales operaciones sospechosas, aquellas relacionadas con personas políticamente expuestas, prestando especial atención a las transacciones realizadas por las mismas que no guarden relación con la actividad declarada y su perfil como cliente. No obstante, a nivel país, Argentina no cuenta con una base de datos para poder identificar a los funcionarios públicos que se encuentran alcanzados por la normativa del Banco Central de la República Argentina como sujetos plausibles de este control.

10.- ¿Cumplen las políticas de conocimiento a su cliente y del origen de los fondos de los mismos, con el objetivo de control, comercial y de administración de riesgos?

Darío

Para el caso del Banco Popular, sí.

Dentro del Sistema de CR; se tiene incluido un módulo de SIPLA para la actualización y conocimiento del cliente, por medio de señales de alerta.

Las señales de alerta incluyen entre otros los mismos aspectos señalados por Andrés.

Andrés

Para el caso del objetivo de control comercial y administración de riesgos, la política “Conozca a su cliente” llevada a cabo en el Banco contempla la evaluación aspectos tales como finalidad de los fondos prestados, si la finalidad del préstamo es consecuente con la finalidad o práctica comercial del solicitante y que los medios de reembolso sean evidentemente lícitos. A tal fin se realizan las pertinentes visitas a los clientes.

Vero

Sí, como valor agregado nuestro sistema mantiene controles automatizados para minimizar el riesgo.

11.- ¿Es considerada la política de conozca a su cliente como herramienta de valor agregado en las gestiones de negocio y mercadeo?

Darío

Sí, porque es utilizada como herramienta comercial y de negocios ya que están incluidos en el mismo sistema de CRM – SIPLA.

Andrés

El Banco de la Nación Argentina cuenta con una Base Única de Clientes que registra la información tanto personal como comercial de los mismos, y que permiten la realización de distintos tipos de estudios para el ofrecimiento de nuevos productos.

Vero

Sí, es una herramienta de valor agregado porque en base a la información obtenida y verificada se plantean estrategias de negocios.

12.- ¿Cuáles acciones han seguido en los casos de reportes de actividades sospechosas a los entes reguladores? ¿Hay requerimientos de cierre de cuentas o el manteniendo en operación de las mismas? ¿En cuáles casos?

Vero

De acuerdo a las normativas que rigen en nuestro país es deber de las instituciones financieras al momento de identificar una operación sospechosa reportar a los órganos rectores.

Darío

Se ha efectuado un diligente seguimiento a los movimientos presentados por estos clientes y se han extremado las medidas de seguridad para con estos lo cual podría incluir la solicitud de suspender las acciones comerciales, aun que debe coordinarse la situación anterior con las autoridades anteriores.

Andrés

En los casos en que el Banco ha procedido al reporte de operaciones sospechosas, hasta el momento no se ha recibido del Ente de Contralor la orden de cerrar cuentas, procediendo el Banco al monitorear los clientes informados.