

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Ciencias Económicas

Maestría en Finanzas Empresariales



Fortalecimiento de la política “Conozca a su Cliente” con enfoque basado en riesgos en una Entidad Financiera
(Tesis de Maestría)

Lic. Joaquín Revolorio Mancilla

Guatemala, marzo 2015

Fortalecimiento de la política “Conozca a su Cliente” con enfoque basado en riesgos en una Entidad Financiera
(Tesis de Maestría)

Lic. Joaquín Revolorio Mancilla

Lic. Federico Robles de la Roca (Asesor)
Licda. Anna Lorena Arroyo M. (Revisora)

Guatemala, marzo 2015

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th Mynor Augusto Herrera Lemus
Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González
Vicerrectora Académica

M.A. César Augusto Custodio Cobar
Vicerector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque
Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. César Augusto Custodio Cobar
Decano

M.A. Ronaldo Antonio Girón
Vice Decano

Licda. Ana Rosa Arroyo de Ochoa
Coordinadora



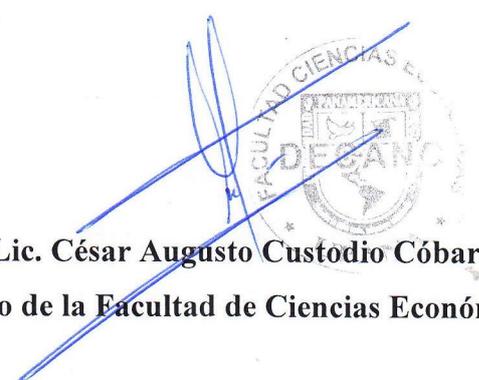
**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REF.:UPANA.C.C.E.E.0002-2015-MSc. F.E.

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 23 DE FEBRERO DEL 2,015**

De acuerdo al dictamen rendido por licenciado Federico Robles de la Roca, asesor y Msc. Anna Lorena Arroyo Marroquín, revisora de la Tesis, titulada: "FORTALECIMIENTO DE LA POLÍTICA "CONOZCA A SU CLIENTE" CON ENFOQUE BASADO EN RIESGOS EN UNA ENTIDAD FINANCIERA", elaborada por el licenciado Joaquín Revolorio Mancilla, AUTORIZA LA IMPRESIÓN, previo a su graduación profesional en el grado de Magíster en Finanzas Empresariales.


Lic. César Augusto Custodio Cobar
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas

Guatemala, 10 de Octubre del 2014

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad

Estimados señores:

En virtud de que la Tesis con el tema: **Fortalecimiento de la Política “Conozca a su Cliente” con enfoque basado en riesgos en una Entidad Financiera**, presentado por el estudiante: Joaquín Revolorio Mancilla, previo a optar al grado Académico de **“Maestría en Finanzas Empresariales”** cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad Panamericana, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente. El puntaje para este trabajo es de noventa y cinco (95) puntos.



Lic. Federico Robles de la Roca
Tutor

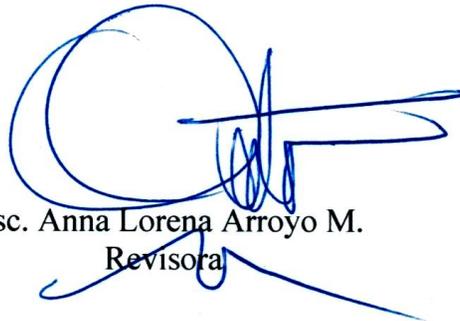
Guatemala, 16 de febrero 2015

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad

Estimados Señores:

En virtud de de la Tesis con el tema: **Fortalecimiento de la Política “Conozca a su Cliente” con enfoque basado en riesgos en una Entidad Financiera** presentado por el estudiante: **Joaquín Revolorio Mancilla** previo a optar al grado Académico de “Maestría en Finanzas Empresariales” cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad Panamericana, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'A' followed by a horizontal line and some smaller loops.

Msc. Anna Lorena Arroyo M.
Revisora

Tabla de contenido

Resumen	i
Introducción	iii
Capítulo 1	
1.1. Antecedentes Generales	1
1.1.1. Descripción de la Institución	1
1.1.2. Reseña Histórica	1
1.1.3. Ubicación	2
1.1.4. Misión	3
1.1.5. Visión	3
1.1.6. Declaración de Propósito	3
1.1.7. Valores	3
1.1.8. Compromiso Institucional	3
1.1.9. Organigrama Institucional	5
1.1.10. Análisis FODA	5
Capítulo 2	
2.1. Marco Teórico	8
2.1.1. Definición del Lavado de Dinero	8
2.1.2. Etapas de lavado de dinero	8
2.1.3. Instrumentos utilizados para el lavado de dinero	9
2.1.4. Mecanismos Utilizados para el Lavado de Dinero	9
2.1.5. Técnicas o metodologías utilizadas para el lavado de dinero	9
2.2. Definición del financiamiento del terrorismo	10
2.2.1. Etapas del financiamiento del terrorismo	10
2.2.2. Instrumentos utilizados para el financiamiento del terrorismo	10
2.2.3. Mecanismos utilizados para el financiamiento del terrorismo	11
2.2.4. Técnicas o metodologías utilizadas para el financiamiento del terrorismo	11
2.3. Definición de financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva	11
2.3.1. Instrumentos utilizados para el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva	12
2.3.2. Mecanismos utilizados para el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva	12
2.4. Definición de política “Conozca a su Cliente”	12
2.4.1. Información relevante	13
2.4.2. Tipos de clientes	13
2.4.3. Etapas	14
2.5. Terminología básica	16

Capítulo 3	
3.1. Planteamiento del problema	18
3.2. Objetivos de la investigación	19
3.2.1. Objetivo general	19
3.2.2. Objetivos específicos	19
3.3. Alcances y límites de la investigación	19
3.3.1. Alcances	19
3.3.2. Límites de la práctica	20
Capítulo 4	
4.1. Metodología aplicada	21
4.2. Sujetos de la investigación	21
4.3 Instrumentos	22
4.4 Procedimientos	23
Capítulo 5	
5.1 Presentación de resultados	25
5.2 Principales medidas implementadas por la Entidad Financiera en aplicación de la política Conozca a su Cliente	25
5.3 Aplicación de política Conozca a su Cliente en una Entidad Financiera	27
5.4 Fortalecimiento en la aplicación de la política Conozca a su Cliente en una Entidad Financiera	30
5.5 Análisis de la aplicación de la Política Conoce a tu Cliente actual	33
5.6 Fortalecimiento de la aplicación de la Política Conoce a tu Cliente con un enfoque basado en Riesgo	33
5.7 Entrevista a gerentes y coordinadores de negocios	37
5.7.1 Discusión de Resultados	38
Conclusiones	40
Propuesta de fortalecimiento de la política "Conozca a su cliente" con enfoque basado en riesgos	41
Referencias Bibliográficas	55
Anexos	56

Resumen

Entre los efectos no deseados de la globalización se encuentra el surgimiento de diferentes medios para llevar a cabo cualquier actividad ilícita más allá de las fronteras de los estados en donde delitos como el lavado de dinero se desarrollan sin problema alguno, la delincuencia organizada se apoya de diversos e ingeniosos mecanismos con el objeto de hacer su trabajo delictivo lo más eficiente y transparente posible, en cambio, hoy en día no se aplica la tecnología suficiente para atacar el lavado de dinero ya que se considera un problema meramente financiero.

El delito de lavado de activos puede conceptualizarse como el camino de tránsito de los bienes de origen delictivo que se incorporan al sistema económico legal con una apariencia de legalidad asentado en diferentes modalidades empresariales. Si bien el Lavado de Activos podría llevarse a cabo en relación con los bienes procedentes de la comisión de un solo delito previo o delito fuente, los estudios criminológicos ponen de manifiesto que estos bienes provienen, por lo general, de la realización de diversos delitos cometidos organizadamente teniendo en cuenta estas premisas, se observa la necesidad de generar una nueva filosofía institucional, encaminada a fortalecer el conocimiento de los clientes que tienen relación comercial con la institución, obteniendo la información suficiente que permita la creación de un perfil del mismo.

En ese entendido, la política conozca a su cliente enfocada en riesgos permite calcular y evaluar el nivel de exposición que representa cada cliente para la Institución Financiera, asimismo establece la manera correcta de aplicar una debida diligencia en función de la calificación de riesgo emitida. En esa línea de información, el presente trabajo estará enfocado en fortalecer esta herramienta con el fin de dotar a la Institución de un instrumento de toma de decisiones con más conocimiento de causa; además de contar con un excelente método para prevenir de forma efectiva la infiltración de patrones de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo en la institución.

En el capítulo 1, se detallan los antecedentes de la empresa, reseña histórica, misión, visión, el organigrama de la compañía. Como una herramienta para diagnosticar la situación actual de la organización se realizó un análisis FODA.

En el capítulo 2, se describe el marco teórico que proporcionó las bases conceptuales que permitieron cimentar la presente investigación.

En el Capítulo 3, se plantea la problemática, estableciéndose los objetivos específicos y generales que se pretende alcanzar al realizar esta investigación. Como se describe en el capítulo 4 la investigación se realizó bajo la modalidad de la investigación documental debido a que la información se obtuvo por medio de la revisión de información financiera de la Institución y entrevistas, las cuales fueron dirigidas al personal clave de la compañía.

En el Capítulo 4, como resultado de la investigación llevada a cabo a través de los procedimientos y metodologías ya descritas en el párrafo anterior, se deriva el presente informe el cual está integrado por siete capítulos los cuales consisten en: de antecedentes de la Compañía; el marco teórico que sustenta la investigación; el planteamiento del problema; la metodología que se utilizó en la investigación; la descripción de los resultados obtenidos a través de los instrumentos de investigación aplicados; el análisis de los resultados; las conclusiones y recomendaciones y la propuesta de solución a la problemática encontrada en la compañía.

En el Capítulo 5, se presentan los resultados obtenidos en la investigación, en el Capítulo 6 la discusión de resultados, en el capítulo 7 las conclusiones y por último en el Capítulo 8 la propuesta, se centraliza en el fortalecimiento de la política conoce a tu cliente con un enfoque basado en riesgo la cual permitirá establecer el riesgo que representa cada cliente para la institución y determinar el nivel de debida diligencia a aplicar, además de coadyuvar a la prevención de infiltración de patrones de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo en la institución.

Introducción

Una gestión eficaz de los riesgos financieros exige en la actualidad procedimientos de “Conozca a su Cliente” más sólidos, amplios y seguros. Las nuevas normas de esta política están más allá de la apertura de una cuenta y el mantenimiento de registros, la Debida Diligencia con el Cliente (DDC) exige cada día mayores esfuerzos a las Instituciones Financieras para la formulación de una Política de Aceptación del Cliente y un programa de identificación y conocimiento actualizado, de diferentes niveles, que incluya un proceso más extenso en el caso de cuentas de mayor riesgo; y, un seguimiento proactivo y permanente de cuentas para detectar actividades inusuales, atípicas y sospechosas, entre otras.

La falta de aplicación oportuna de la Debida Diligencia al Cliente, trae consigo riesgos determinantes para una Entidad Financiera dentro de los cuales se encuentra el riesgo de Lavado de Dinero. Para contrarrestar el referido riesgo, la Entidad Financiera debe cumplir con la formulación y puesta en práctica de medidas específicas para conocer e identificar a los clientes, aplicando la Política “Conozca a su Cliente” y de técnicas que permitan a empleados y funcionarios detectar las operaciones que puedan estar vinculadas al lavado de dinero u otros activos y la manera de proceder en tales casos.

En ese orden de ideas, la política conoce a tu cliente con un enfoque basado en riesgo nace como una medida de control, que pondera varios factores cuya razón principal es medir el nivel de exposición o riesgo que representa cada cliente para la institución. Dependiendo de la calificación que se emita de cada cliente que tenga relación comercial con la Institución, así será la Debida Diligencia que se le practicará con el fin primordial de conocer sustancialmente al cliente y establecer los controles que permitan mitigar la exposición al riesgo de lavado de dinero.

Es por esto que surge la necesidad de estudiar detalladamente esta herramienta financiera con el fin de conocer todas las ventajas y desventajas de su aplicación; este estudio se realizó a través de una investigación documental de nivel descriptivo con la evaluación de toda la información recopilada, llegando a la conclusión de que el fortalecimiento de una política Conozca a su Cliente con un enfoque basado en riesgo resulta un método muy sencillo que permite que la institución

establezca de forma confiable el riesgo que representa cada cliente para la misma, a la vez que permitirá establecer controles que mitiguen su exposición a la infiltración de patrones de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

Capítulo 1

1.1. Antecedentes Generales

1.1.1. Descripción de la Institución

Compañía líder en el mercado de Servicios Financieros en la ciudad de Guatemala, su principal objetivo generar condiciones para el desarrollo de las personas y las empresas, acompañándolos con soluciones adecuadas a sus diferentes etapas en ese proceso de desarrollo y coadyuvar en la competitividad y la eficiencia, por medio de los diferentes productos que posee, actualmente tienen presencia en 7 países cuenta con más de 15,000 empleados. Las utilidades anuales para el 2013 fueron alrededor de 1,600 millones de Quetzales. Su oficina central está ubicada en el Boulevard los Próceres zona 10 y cuenta con más de 7,000 empleados.

1.1.2. Reseña Histórica

La Institución Financiera está estrechamente ligada a la historia de nuestro país y desde su creación en octubre de 2000, ha sido un actor fundamental para el progreso y desarrollo económico-social del país, inició sus operaciones el 2 de enero de 2001 con dos oficinas principales ubicadas en la ciudad de Guatemala y 22 agencias.

En 2004, cuando estaba totalmente consolidada y era uno de los principales y más importante Institución Financiera del país, La Junta Directiva impulsó la construcción de su Casa Matriz, ubicada en el Boulevard Los Próceres, en la zona financiera y económica más importante del país.

Desde su fundación, ha liderado el mercado financiero guatemalteco como uno de las Instituciones Financieras más grandes y exitosas en términos de retorno de activos, y rentabilidad para sus accionistas, mostrando una de las mayores capitalizaciones de mercado entre las empresas guatemaltecas.

Con una base patrimonial y una tradición de alto prestigio y solvencia, se ha constituido como un banco comercial que proporciona una completa gama de productos y servicios financieros a una amplia base de clientes que incluye grandes corporaciones, pequeñas y medianas empresas y mercado de personas, a través de una red nacional de casi 400 sucursales, cajeros automáticos y

otros canales de distribución electrónicos. A través de su alianza con Bancos Corresponsales, ofrece a sus clientes una amplia cobertura en el extranjero, el acceso a una completa oferta de productos, tanto en los instrumentos de crédito y de inversión, servicios globales de transacciones y operaciones financieras internacionales.

La Institución, destaca el primer lugar en rentabilidad y la segunda entidad financiera más grande en activos del país, cuenta con oficinas de representación en toda Centroamérica, otorgando servicios y productos internacionales en condiciones competitivas y adecuadas a las necesidades de sus clientes. La casa matriz se encuentra en la Ciudad de Guatemala y es supervisada localmente por la Superintendencia de Bancos y otras dependencias Financieras de Guatemala.

1.1.3. Ubicación

Las oficinas Centrales de Entidad Financiera se encuentran en el Boulevard Los Próceres, ciudad Guatemala, cuenta con una red de 398 agencias ubicadas en el interior del país.

Además cuenta con filiales en los siguientes países:

Entidad Financiera Belice	Entidad Financiera El Salvador
Entidad Financiera Honduras	Entidad Financiera Nicaragua
Entidad Financiera Costa Rica	Entidad Financiera Panamá

Ilustración No. 1



Fuente: Elaboración propia agosto 2014

1.1.4. Misión

Ser una Institución Financiera líder conectada al mundo, con una prestigiosa tradición de negocios. Proveer a cada segmento de clientes servicios financieros de excelencia, con soluciones creativas y efectivas para cada segmento, asegurando la creación de valor para nuestros accionistas, empleados y la comunidad en general.

1.1.5. Visión

Ser Institución Financiera líder en banca ética, inclusiva y sustentable, con mayor presencia en los hogares, organizaciones y comunidades.

1.1.6. Declaración de Propósito

Ser una Institución Financiera que contribuye al desarrollo del país, cuyo propósito es el generar condiciones para el desarrollo de las personas y las empresas, acompañándolos con soluciones adecuadas a sus diferentes etapas en ese proceso de desarrollo.

1.1.7. Valores

Entusiasmo: Realizamos nuestro mejor trabajo con alegría y pasión fijándonos metas cada vez más retadoras.

Innovación: Activamente creamos nuevas ventajas competitivas que agregan valor a nuestros clientes

Colaboración: Aportamos conocimiento y habilidades a nuestro equipo para el logro de los objetivos de la empresa

1.1.8. Compromiso Institucional

Con los clientes

- Oferta de productos y servicios adecuados con innovación para cada segmento

- Servicios de calidad con atención personalizada y proactiva
- Canales de atención siempre disponibles
- Relaciones de confianza y transparencia
- Ser su banco principal siempre

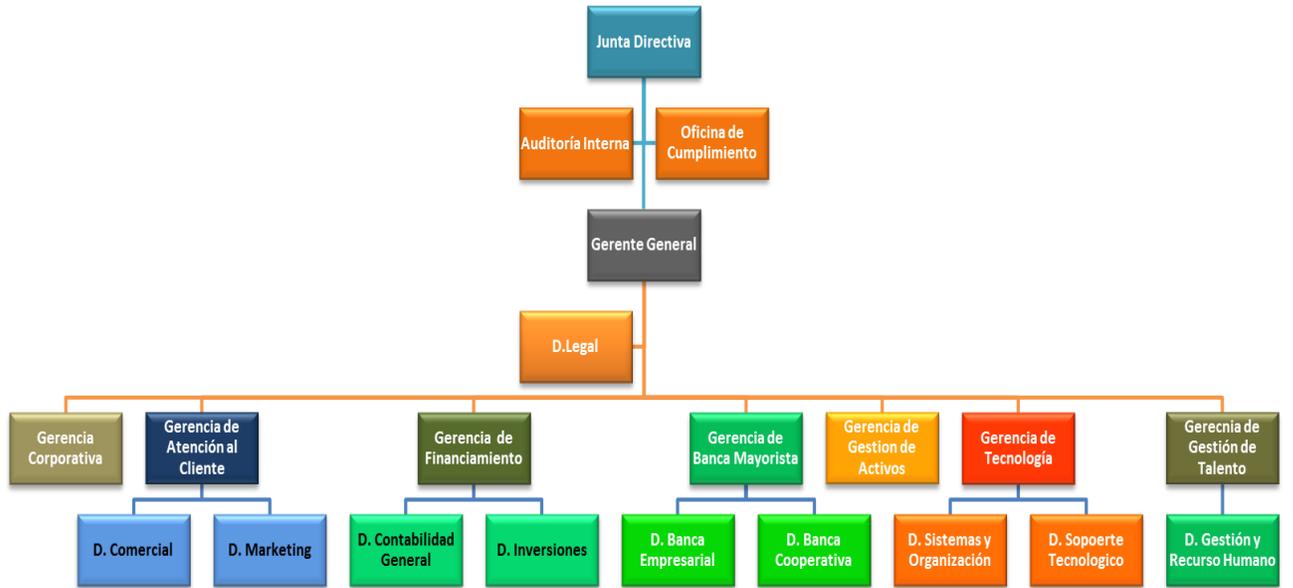
Con los accionistas

1. Liderar en rentabilidad y utilidades
2. Lograr una posición competitiva en volumen de negocios y participación de mercado conforme a los objetivos.
3. Poseer una eficiencia operacional de liderazgo
4. Gestionar una equilibrada administración de los riesgos

Con los empleados

- Desarrollo interno basado en mérito
- Trato respetuoso y cordial
- Compensaciones económicas y beneficios competitivos
- Herramientas tecnológicas e infraestructura física adecuada
- Corporación desde la cual todos sus miembros pueden aportar al país

1.1.9. Organigrama Institucional



Fuente: Elaboración Propia agosto 2014

1.1.10. Análisis FODA

Dentro del análisis del FODA, se puede encontrar las fortalezas y debilidades, oportunidades y amenazas del Entidad Financiera, factores internos y externos que afectan a la compañía.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Alto potencial de crecimiento en las zonas no atendidas por productos y servicios financieros 2. Creciente demanda de nuestros clientes por productos y servicios financieros en espacios ya atendidos 3. Demanda de servicios financieros por parte de los beneficiarios de remesas nacionales e internacionales 4. Cambios en la gestión económica y financiera del Estado 5. Tener una presencia importante en el proceso de modernización del sistema Financiero. 6. Priorización y apoyo del Estado a las MYPES, que genera demanda de recursos financieros 7. Creciente avance de las tecnologías de información que permiten una sólida gestión y conocimiento de los clientes actuales y potenciales 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crecimiento en el sector MYPYME 2. Demanda de créditos de inversión 3. Expansión de productos innovadores 4. Diversificación y comercialización de productos por medio de canales electrónicos
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Insuficientes canales de atención para satisfacer la demanda de nuestros clientes 2. Carencia de una adecuada administración de proyectos 3. No contar con indicadores de gestión 4. Inadecuado diseño organizacional, orientado a la centralización, concentración administrativa en la Oficina Principal e insuficiente estructura comercial con superposición de funciones del Back y Front Office 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Flexibilidad de la banca privada para operar con amplia libertad y responder rápidamente a las exigencias del mercado. 2. Riesgo sistémico proveniente de crisis financieras internacionales. 3. Potenciales cambios en la política y gestión del Presupuesto del Sector Público 4. Fenómenos naturales y ocurrencia de siniestros que pueden incrementar los costos operativos.

Fuente: Elaboración Propia agosto 2014

Fortalezas

Entidad Financiera, cuenta con amplia experiencia en el ramo de servicios financieros, su presencia regional hace que muchos clientes internacionales con presencia en otros países lo prefieran, ya que existe una cobertura con una sola compañía, la confianza en sus operaciones da la seguridad a los clientes de que su capital está administrado por personal capacitado para todas las aéreas. La innovación en productos es constante, ya que esto le permite competir en el mercado con mejores beneficios para sus clientes.

Oportunidades

Su experiencia a lo largo de este tiempo, da como resultado a personal capacitado para desarrollar productos que se adecuan a la necesidad de cada cliente, tal es el caso de las cuentas regionales, lo que da solidez a la relación entre empresas. La participación en el mercado nacional es alta, esto se debe a un gran número de clientes que buscan a la compañía por la calidad de sus productos lo cual se traduce en fidelización del cliente, esto deriva en la búsqueda de mayor presencia en el mercado MYPYME y los créditos de inversión así con ello lograr mayor expansión y posicionamiento de mercado.

Debilidades

Actualmente la Entidad Financiera, no cuenta con los canales suficientes para atender la demanda de los clientes derivado de la falta de una adecuada administración de proyectos, situación que hace que las empresas busquen otras instituciones. Se está en un proceso de pérdida de clientes, lo cual se debe a la falta de atención personalizada, que se traduce en clientes insatisfechos, vulnerabilidad de aceptar clientes con dinero de dudosa procedencia derivado de las debilidades en la aplicación de la política Conozca a su Cliente.

Amenazas

La fluctuación de la economía ocasiona que muchas empresas cierren sus operaciones, por ende existe el riesgo de incobrabilidad en caso de créditos concedidos. De acuerdo a las tendencias internacionales actualmente se visualiza una flexibilidad en la banca privada para operar con amplia libertad y responder rápidamente a las exigencias del mercado por lo que de no estar preparados a dichos cambios podría traer serios impactos en la cartera de clientes de la institución al no brindar innovación y soluciones a las demandas del cliente.

Capítulo 2

2.1. Marco Teórico

2.1.1. Definición del Lavado de Dinero

Es un proceso por medio del cual se encubre el origen de los fondos monetarios procedentes de actividades ilegales, para dar apariencia de que los mismos son producto de actividades legítimas y circulen sin problema en el sistema financiero.

2.1.2. Etapas de lavado de dinero

De conformidad con el Grupo de Acción Financiera Internacional –GAFI-, el lavado de dinero se da por medio de tres (3) etapas, siendo ellas:

Colocación

Es la fase inicial y más vulnerable del lavado de dinero, por medio de la cual el lavador de dinero introduce al sistema financiero el “dinero sucio”, originado de la actividad ilegal por la comisión de cualquier delito grave, o moviéndolo a otro lugar. (Ejemplo: Apertura de cuentas de depósitos monetarios, ahorro, plazo fijo, depósitos de sumas pequeñas y menos llamativas, depósitos a favor de terceros, etc.).

Transformación

Esta fase consiste en una compleja serie de transacciones financieras, por medio de las cuales el lavador de dinero intenta crear confusión y complicar el rastreo, lo que le permite alejar lo más posible el origen o procedencia de los fondos ilícitos (tanto de conversión como de movimiento). Ejemplo: Compra de múltiples cheques de gerencia, emisión de cheques a favor de terceros, transferencia de dinero internacionales y locales, inversión en empresas quebradas, creación de empresas de papel, etc.

Integración

Es la fase final del proceso, por medio de la cual el lavador de dinero crea la justificación o explicación que le permita dar apariencia de legalidad a los fondos lavados, insertándolos abiertamente dentro de la economía. Ejemplo: Compra-venta de bienes inmuebles, vehículos, inversiones en proyectos turísticos, creación de empresas que generan grandes volúmenes de efectivo, etc.

2.1.3. Instrumentos utilizados para el lavado de dinero

Los instrumentos utilizados comúnmente para el lavado de dinero son:

- a) Billetes y moneda en circulación;
- b) Cheques personales;
- c) Cheques de gerencia;
- d) Giros bancarios.

2.1.4. Mecanismos Utilizados para el Lavado de Dinero

Dentro del mecanismo utilizado para el proceso de lavado de dinero están las entidades financieras y empresas comerciales, tales como bancos, financieras, aseguradoras, remesadoras, casinos, compañías inmobiliarias, venta de automotores minorista, agencias de viajes, joyerías, gasolineras, discotecas, bares y espectáculos públicos.

2.1.5. Técnicas o metodologías utilizadas para el lavado de dinero

Existe una diversidad de técnicas o metodologías reconocidas internacionalmente, entre las cuales se señalan las siguientes:

- a) Pitufeo o trabajo de hormiga (utilización de varios individuos);
- b) Complicidad de empleados de una entidad financiera;
- c) Mezclar dinero sucio con fondos lícitos;
- d) Compañías de fachada;
- e) Creación de empresas de papel;
- f) Compra de empresas con dificultades económicas;

- g) Creación de fideicomisos;
- h) Creación de fundaciones o corporaciones sin ánimo de lucro
- i) Créditos garantizados con inversiones (Back to Back);
- j) Exportaciones ficticias;
- k) Compra de billetes premiados de lotería; etc.

2.2. Definición del financiamiento del terrorismo

Es un proceso por medio del cual una organización terrorista, financia sus actividades mediante la recaudación de fondos tanto ilegales como legítimos, o cualquier bien material, con la intención de que los mismos se utilicen para intimidar a una población u obligar a un gobierno o a una organización internacional, a realizar o abstenerse de realizar un determinado acto por medio de la amenaza de la violencia.

2.2.1. Etapas del financiamiento del terrorismo

El financiamiento del terrorismo se da por medio de tres (3) etapas, siendo ellas:

Recaudación

Esta fase consiste en la recolección y/o provisión de fondos de origen legal e ilegal.

Disposición

Esta fase consiste en la transformación, movimiento y ocultación de los fondos.

Utilización

Es la fase final del proceso y consiste en la financiación de costos logísticos y operativos de la organización terrorista.

2.2.2. Instrumentos utilizados para el financiamiento del terrorismo

Los instrumentos utilizados para el financiamiento del terrorismo pueden ser los mismos que se utilizan para el lavado de dinero, teniendo mayor relevancia el de las transferencias electrónicas entre bancos y los sistemas de transferencias de fondos, por medio de la banca informal, el cual consiste en transferir fondos de un país a otro, por medio de comunicaciones telefónicas, fax o e-mail, lo cual hace difícil la detección de dichas transacciones.

2.2.3. Mecanismos utilizados para el financiamiento del terrorismo

Aplican las mismas entidades y empresas comerciales que se utilizan para el lavado de dinero; sin embargo, sobresalen, principalmente, las organizaciones sin fines de lucro, toda vez que son particularmente vulnerables para fines terroristas.

2.2.4. Técnicas o metodologías utilizadas para el financiamiento del terrorismo

Las técnicas o métodos utilizados para financiar las operaciones terroristas pueden ser los mismos o similares a aquellos que se utilizan para el lavado de dinero, sobresaliendo como componente adicional el contrabando de dinero en efectivo o mediante documentos negociables al portador, tarjetas de crédito o débito.

2.3. Definición de financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva

Es un proceso por medio del cual agentes no estatales realizan la provisión de fondos o servicios financieros para la producción, compra, desarrollo, exportación, transporte, entrega o almacenamiento de armas nucleares, químicas o biológicas en contravención con las leyes nacionales o convenios internacionales aplicables.

De acuerdo a la Resolución 1540 de noviembre 5 de 2004 del Consejo de Seguridad de la Organización de las Naciones Unidas, se denomina agente no estatal a la persona física o entidad que no actúa bajo la autoridad legítima de un Estado en la ejecución de actividades comprendidas en el ámbito de esta resolución, esto es, la proliferación de las armas nucleares, químicas y biológicas, así como sus sistemas vectores.

2.3.1 Instrumentos utilizados para el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva

Los instrumentos utilizados para el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva son entre los más relevantes el tráfico ilícito de armas nucleares, químicas o biológicas; misiles, cohetes y otros sistemas no tripulados capaces de transportar armas nucleares, químicas o biológicas, diseñados especialmente para ese fin; materiales, equipo y tecnología abarcados por los tratados y los mecanismos multilaterales pertinentes o incluidos en listas nacionales de control, que se podrían utilizar para el diseño, el desarrollo, la producción o el empleo de armas nucleares, químicas y biológicas.

2.3.2 Mecanismos utilizados para el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva

Los mecanismos utilizados para el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva son principalmente los agentes no estatales identificados en la lista de las Naciones Unidas elaborada y mantenida por el Comité establecido en virtud de la resolución 1267 (1999) del Consejo de Seguridad y aquéllos a los que se aplica la resolución 1373 (2001), los cuales pueden adquirir, desarrollar o emplear armas nucleares, químicas y biológicas y sus sistemas vectores o traficar con ellas, además de la fabricación, la adquisición, la posesión, el desarrollo, el transporte, la transferencia o el empleo de armas nucleares, químicas o biológicas y sus sistemas vectores, en particular con fines de terrorismo, así como las tentativas de realizar cualquiera de las actividades antes mencionadas, participar en ellas en calidad de cómplices, prestarles asistencia o financiarlas.

2.4. Definición de política “Conozca a su Cliente”

El conocimiento fidedigno de la información de las personas con quien se establece relación comercial, es la responsabilidad que los sujetos obligados tienen enlazada con la prohibición de prestar servicios a personas no identificadas, como soporte a este proceso las autoridades

financieras de los países en desarrollo, han establecido recomendaciones internacionales, demandando controles suplementarios como desarrollo de la Política de Conocimiento del Cliente.

Para efectos de la prevención del lavado de activos, el conocimiento desde el punto de vista del mercado y social son útiles pero no suficientes. Las políticas de conocimiento del cliente en toda entidad deben ser un esfuerzo organizado para recolectar la información relevante que permite detectar y analizar operaciones sospechosas.

Todo el esfuerzo de los sujetos obligados por conocer a sus clientes tiene dos propósitos generales:

1. Servir de medida disuasiva para alejar a los lavadores de la entidad.
2. Permitir la detección de operaciones inusuales y la determinación de operaciones sospechosas, que deben reportarse a las autoridades.

Las Entidades financieras deben adoptar esta política como parte integral de su negocio e integrarla a los demás esfuerzos que se hacen en otras áreas. Y de esta manera el conocimiento del cliente desde el punto de vista del mercadeo sirve como guía para las políticas de prevención al lavado de activos y este a su vez puede arrojar información valiosa que se traduce en un mejor servicio a los clientes.

2.4.1. Información relevante

Para el propósito de prevención de lavado de dinero la información importante a analizar es: Actividad económica, procedencia u origen de los fondos, volumen y características de las transacciones financieras.

2.4.2. Tipos de clientes

La primera clasificación lógica de los clientes obedece a la distinción entre personas naturales (físicas) o jurídicas (morales).

- Personas naturales (físicas) y jurídicas (morales)

La identificación de las personas jurídicas requiere de datos mucho más completos, no es suficiente la información que suministraría una persona natural, considerando que los sujetos jurídicos están integrados por socios, quienes a su vez poseen varios representantes legales y domicilios. Es por ello que debe de indagarse más allá de los datos básicos y conocer algo más sobre quienes figuran como beneficiarios finales de estas personas. Adicionalmente, las transacciones comerciales, contables y financieras de estas personas, son más complejas, por lo tanto se requiere mayor soporte documental para entenderlas.

- Clientes extranjeros

Este tipo de clientes generan una dificultad adicional para su identificación, pues la mayoría de los documentos provienen de otros países y esto dificulta su verificación. Es bien conocido en el medio de la existencia de jurisdicciones laxas frente a la supervisión bancaria y la constitución de sociedades. Empresas provenientes de dichos países pueden presentar información documental original, aparentemente satisfactoria, pero que induce al error en cuanto a la verdadera apreciación de la seriedad y solidez de estas personas.

- Actuaciones por medio de apoderado

Jurídicamente existe la posibilidad de nombrar mandatarios para realizar actuación, incluyendo transacciones bancarias y financieras, en nombre de otra persona. Estos pueden acercarse legítimamente a los sujetos obligados en representación de un cliente y realizar operaciones. De acuerdo con la política de “Conozca a su cliente” este tipo de operaciones requiere de una doble identificación, pues es necesario identificar tanto al cliente como a su representante.

2.4.3. Etapas

El conocimiento del cliente es una política que implica una acción planeada y coordinada entre varias áreas de la entidad, labor que se desarrolla en cinco instancias: preparación y diseño, vinculación del cliente, análisis de la información, prestación del servicio y actualización de datos.

Para desarrollar una política de conocimiento del cliente eficaz, las entidades deben realizar una labor continua y organizada que puede ser descrita mediante las siguientes etapas:

- Preparación y diseño

Bajo el criterio orientador de la legislación vigente y los instructivos del supervisor bancario, los sujetos vigilados deben establecer procedimientos para cumplir con la obligación de conocer al cliente, Al mismo tiempo se diseñan y elaboran formatos correspondientes y se establecen sistemas de almacenamiento, conservación y consulta de información.

- Vinculación del cliente

Este es el momento más importante en el proceso, dado que se trata de la primera relación con la entidad financiera, en la cual el cliente presenta su documentación y la entidad decide sobre su vinculación. Dicha oportunidad es valiosa para desarrollar la política de conocimiento del cliente y prevención del lavado de activos. Para efectos operativos y de control propios del servicio, las entidades solicitan información básica como registros de firmas, fotocopias de documentos de identidad, direcciones de correspondencia, referencias. Es importante tener en cuenta que la mejor fuente de información para realizar un estudio es aquella suministrada por el cliente al momento de vincularse a la entidad.

- Análisis de la información suministrada

El conocimiento de las personas que desean iniciar una relación comercial con la institución no es una actividad pasiva, en el sentido que sujeto obligado únicamente se limita a solicitar la información y el usuario la suministra, sino más bien este se asegura que esté completa, solicita documentación adicional o explicativa, verifica ciertos datos y finalmente establece que todo lo proporcionado tenga sentido y sea coherente. Es decir que después de conformar un expediente por usuario, este pasa a la etapa de análisis y verificación.

- Prestación del servicio

Cuando se presta un servicio a una persona ya vinculada, sobre la cual se ejerció la Política de Conozca a su cliente, se debe simplemente confirmar que quien realiza las transacciones sea efectivamente la misma.

Lo anterior con varios propósitos dentro de los cuales se encuentra:

1. Comparar la operación con el perfil y el segmento del mercado en el cual el cliente ejerza su actividad económica.
2. Consolidar las operaciones periódicas para efectos de análisis y control.

- Consolidación de datos

Es normal y previsible que las personas individuales o jurídicas que establecen relación comercial con las entidades obligadas, cambien algunas de sus características personales, domiciliarias y financieras durante la duración de la relación contractual, por tal razón es de suma importancia actualizar en forma periódica y sistemática los datos suministrados por los mismos.

2.5. Terminología básica

Transacción: es cualquier operación o acto realizado, por un cliente, con las personas obligadas.

Cliente: son las personas naturales o jurídicas con las que se establece y mantiene una relación de tipo legal o contractual para la prestación de algún servicio o el suministro de cualquier producto propio de la actividad.

Usuario: son aquellas personas naturales o jurídicas a las que, sin ser clientes, la entidad les presta un servicio.

Debida Diligencia Ampliada: cuidado y actividad en ejecutar algo (Real Academia Española). Programa de identificación y conocimiento actualizado, que incluya un proceso más extenso en el caso de cuentas de mayor riesgo y un seguimiento proactivo y permanente de cuentas para detectar actividades sospechosas, entre otras.

Transacción Inusual: es aquella operación, realizada por una persona individual o jurídica, que se aparta de su perfil o presenta una inconsistencia en el giro ordinario de su actividad económica, cuya cuantía, frecuencia, monto o características particulares se salen de toda lógica.

Transacción Sospechosa: es aquella operación inusual, concluida o no, compleja, insólita, significativa, no significativa pero periódica, que después de ser examinada, analizada y documentada, se determina que no tiene un fundamento económico o legal evidente, por lo que se presume que la misma podría derivarse de la comisión de un delito.

Análisis Táctico: busca comprobar, establecer o descartar la posibilidad de que determinadas operaciones o transacciones, se encuentren vinculadas al Lavado de Dinero u Otros Activos, Financiamiento del Terrorismo y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

Control Interno: políticas y procedimientos establecidos por el Banco, con la intención de evitar ser utilizado en actividades vinculadas al lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

RTS: reporte de Operación Sospechosa. Conclusión a la que llega una persona obligada, luego de considerar todos los factores de riesgo pertinentes. Documento en el cual se informa a la Intendencia de Verificación Especial sobre las operaciones de clientes y empleados, que en su buen criterio, provengan de una actividad vinculadas al lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

Secreto Bancario: principio general de reserva sobre hechos no conocidos públicamente que por razones de profesionalidad han llegado a conocimiento del banco, respecto de su cliente, y que debe mantener oculto. La obligación de mantener el secreto finaliza en determinadas circunstancias, como por ejemplo, si su mantenimiento significa omisión de denuncia por una posible vinculación con actividades relacionadas con LD/FT o existe requerimiento judicial. ¹

¹ Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala, 2001. Fainberg, Marcelo H., Lavado de dinero y Narcotráfico. 2001

Capítulo 3

3.1. Planteamiento del problema

Dada la naturaleza del crecimiento substancial de la organización y de los negocios financieros, se hace necesario conocer la identidad de los clientes con precisión, tanto para cumplir con las leyes, resoluciones y circulares establecidas al respecto, como para prevenir que personas desaprensivas utilicen la entidad para lavar activos y financiar actos terroristas. Además, la competencia en el mercado obliga a ofrecer servicios y productos que satisfagan las múltiples necesidades, por lo que se requiere la implementación de sistemas de seguridad más eficientes y efectivos.

Aunado a lo anteriormente indicado el Decreto Numero 67-2001, del Congreso de la Republica, “Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos” obliga a las instituciones financieras a prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito, y establece las normas que para este efecto deberán observar las personas obligadas a que se refiere el artículo 18 de esta ley y las autoridades competentes.

Actualmente existe la problemática latente del delito de lavado de dinero, el cual se materializa cuando el sujeto activo realiza transacciones monetarias o cualquier otro medio, provenientes de un hecho delictivo, dentro de los cuales se encuentra el narcotráfico, financiamiento del terrorismo, secuestro, extorsión, entre otros, utilizando como medio de legalización el sistema financiero guatemalteco, de tal manera que se imposibilite detectar la verdadera procedencia de los fondos, logrando así ponerlo fuera de los controles de la ley. Derivado de ello, surge la necesidad de implementar y fortalecer un programa que permita identificar fehacientemente al cliente por medio de la política “Conozca a su Cliente”.

Debido a estas situaciones “Entidad Financiera”, busca realizar un análisis a detalle aplicando controles que permitan obtener información fehaciente del cliente con el que se desea iniciar relación comercial y así dar cumplimiento a la normativa local y poder establecer el nivel de riesgo que representa para la entidad, para ello se toma en consideración lo anteriormente expuesto y se plantea la siguiente interrogante:

¿Cuáles son los resultados de un correcto fortalecimiento de la Política Conoce a tu Cliente con enfoque basado en riesgos, en un institución financiera?

3.2. Objetivos de la investigación

3.2.1. Objetivo general

Definir las políticas, procedimientos, que permitan identificar el riesgo potencial de un cliente antes de aceptarlo y durante la relación comercial, por medio del fortalecimiento de la política “Conozca a su Cliente”.

3.2.2. Objetivos específicos

1. Proponer controles que permitan conocer la identidad y las actividades de las personas, que son o pretendan convertirse en clientes de la Entidad Financiera, Obteniendo así, la información y documentación suficientes y necesarias, para evitar que esta se vea expuesta y que por acción u omisión, sus servicios sean utilizados para encubrir la naturaleza, fuente, control o propiedad de fondos, que provienen de delitos graves.
2. Proporcionar herramientas que permitan detectar operaciones sospechosas que puedan estar vinculadas al lavado de activos y/o a financiar actividades vinculadas al Terrorismo.
3. Establecer mecanismos que permitan mitigar las variables que puedan incrementar el riesgo de reputación de las Entidades de Intermediación Financiera, involucrando así a sus clientes, personal y accionistas

3.3. Alcances y límites de la investigación

3.3.1. Alcances

La presente investigación se desarrolló en las oficinas de la Entidad Financiera, ubicadas en el Boulevard Los Próceres, zona 10, ciudad de Guatemala, en un período comprendido del 01 de enero al 25 de noviembre del año 2014, tiempo destinado para el trabajo de campo, análisis de la

información recopilada e informe final, la investigación se enfocó en clientes que deseaban iniciar relación con la Institución y clientes pre-existentes.

3.3.2. Límites de la práctica

La investigación se limita al tema de la implementación y fortalecimiento de la Política Conozca a su Cliente en un Entidad Financiera, esto involucra a las Gerencias de Negocios, Red de Agencias y Oficina de Cumplimiento, dicha información servirá para dar una propuesta que pueda mejorar la calidad de la información de los clientes para la institución y a la vez permita la implementación oportuna de controles que mitiguen la exposición de la Entidad Financiera a ser utilizado como medio para lavar dinero o financiar el terrorismo.

Capítulo 4

4.1. Metodología aplicada

De acuerdo con los aspectos presentados en este tipo de estudio la modalidad de la investigación realizada fue la siguiente:

Método descriptivo

Dentro de esta investigación se mostró la metodología aplicada en la aplicación de la política Conoce a tu Cliente en una Entidad Financiera.

Método deductivo

Se realizó un estudio sobre la información solicitada a los clientes al inicio y durante la relación, basados en los parámetros establecidos por la entidad financiera, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir, si se cumple con lo establecido, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar su validez.

Método analítico

Se analizó la información de los clientes, desde el inicio y durante la relación, con el objetivo de revisar los procesos y detectar clientes cuya exposición al riesgo sea mayor.

4.2. Sujetos de la investigación

El enfoque de la investigación requiere entender la práctica actual de los involucrados en las distintas áreas de negocio dentro de la organización. Es necesario obtener la retroalimentación tanto de los líderes de cada una de las áreas como de la alta Dirección, esto debido a que será útil identificar qué oportunidades de mejora existen en la estructura del control y de qué forma tienen que reforzarse las políticas, procedimientos y controles, que permitan identificar oportunamente operaciones del Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo y mitigar los riesgos de infiltración de patrones dentro de la Entidad Financiera.

Los sujetos que se incluyen en la investigación ocupan los siguientes cargos:

- Gerente Macro-regional, tienen a su cargo las zonas de alto riesgo del occidente del país.
- Gerente Regional, administran las captaciones y colocaciones de las regiones de alto riesgo.
- Coordinador de Negocios, es el responsable de colocar créditos y captar recursos, de los distintos productos que presta la Entidad Financiera S. A.
- Gerente de Agencia, su función es la atención al cliente y autorizar todas las operaciones sensibles que se realizan en la agencia, especialmente las aperturas de las cuentas.
- Plataformas, encargada de brindar atención personalizada a los clientes que requieran productos y servicios.

4.3 Instrumentos

Para obtener la información, se utilizaron los siguientes instrumentos:

- a. Base de datos de clientes de la Entidad Financiera
- b. Guía de entrevista al gerente macro regional, regional, coordinador de negocios, gerente de agencia y plataforma con preguntas abiertas.

La información de los clientes se obtuvo a través de las técnicas de lectura y subrayado, y posteriormente se procedió al análisis de varios documentos que fueron interpretados y analizados según el interés.

La entrevista es otra técnica que se utilizó para obtener información directa a través del contacto con personas claves, como en este caso fueron los profesionales en el área, con la idea de obtener datos de suma importancia sobre el tema desarrollado.

El referido instrumento de investigación, fue dirigido a Gerentes macro-regionales, Regionales, Coordinadores de Negocios, de cada una de las regiones que tienen a su cargo la responsabilidad de administrar, colocar y captar recursos de los cuentahabientes de las distintas regiones donde opera la Entidad Financiera S. A. La finalidad es obtener retroalimentación del grado de conocimiento que tienen los responsables de los procedimientos a seguir en el proceso de la

aplicación de la política “Conozca a su Cliente” dentro del proceso de captación y colocación de recursos, para mitigar oportunamente operaciones que den origen al Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo. A través de las entrevistas se identificarán los controles claves o la ausencia de los mismos y que deben ser implementados para mitigar los riesgos que se derivan del proceso.

El cuestionario incluirá una serie de preguntas cerradas con opciones múltiples para conocer cuáles son sus fortalezas y debilidades dentro del proceso actual aplicado para el conocimiento del cliente.

4.4 Procedimientos

- a. Investigación preliminar sobre la aplicación de la política Conozca a su Cliente, dentro de la Entidad Financiera.
- b. Este tema fue seleccionado debido a que es importante para el cuerpo directivo conocer si la Entidad Financiera realiza una correcta aplicación de la política Conozca a tu Cliente que permita la implementación oportuna de controles que mitiguen la exposición a ser utilizado como medio para lavar dinero o financiar el terrorismo su empresa está generando valor o en caso contrario está destruyéndolo, además de conocer que fuentes de financiamiento son más rentables.
- c. Para presentar una investigación clara, se procedió a elaborar el planteamiento del problema y con base en ello se extrajo los objetivos específicos y el general.
- d. Se elaboró el marco teórico.
- e. Se obtuvo los alcances y límites de la investigación.

- f. Se seleccionaron los procedimientos relacionados a la aplicación de la política dentro de la Entidad Financiera para realizar la evaluación, además de entrevistas a personal de negocios clave encargado de establecer las estrategias a seguir en la aplicación de dicha política al inicio y durante la relación con los clientes.
- g. Se eligieron los instrumentos por medio de los cuales se obtuvo información necesaria para completar el tema de investigación.
- h. La información que se obtuvo fue sometida a los análisis respectivos para determinar oportunidades de mejora en la implementación y fortalecimiento de la aplicación del conocimiento del cliente así como controles que mitiguen la exposición al riesgo de infiltración de patrones de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo.

Capítulo 5

5.1 Presentación de resultados

Se analizó la información de clientes de la Entidad Financiera, inscrita como persona obligada de conformidad con las leyes de la República de Guatemala, cuyo objetivo principal es brindar el servicio de Banca Mundial dentro de la ciudad de Guatemala.

Se realizó por parte de la Oficina de Cumplimiento la evaluación de la aplicación de la política Conozca a su Cliente actual, como parte de la revisión de procesos y con el fin de fortalecer e implementar controles que permitan prevenir la infiltración de patrones de lavado de dinero.

El mercado donde la Entidad Financiera se desenvuelve, le genera un margen de utilidad neta de mil millones de quetzales y la su capital proviene de personas particulares (individual o jurídica)

5.2 Principales medidas implementadas por la Entidad Financiera en aplicación de la política Conozca a su Cliente

A partir del 1 de julio entro en vigencia la utilización de los formularios inicio de relación IVE-IR-01 e IVE-IR-02 para efectos de conocer a los clientes.

Las áreas administrativas, operativas, negocios y de control del Entidad Financiera, S. A., están obligadas a aplicar la Política Conozca a su Cliente, por lo que al momento de iniciar relaciones comerciales con personas individuales o jurídicas, deberán recolectar, como mínimo, la información relevante siguiente:

- a) La identificación completa del cliente;
- b) Razón social o denominación de la persona;
- c) Edad;
- d) Ocupación;
- e) Estado civil;
- f) Actividad económica;

- g) Procedencia u origen de los fondos; y,
- h) Volumen y características de sus transacciones financieras.

Esta disposición se fundamenta en lo establecido en los artículos 19, inciso d), y 21 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos; y 12 y 20 de su Reglamento; así como en las mejores prácticas contenidas en los estándares internacionales, principalmente la Recomendación 10 del Grupo de Acción Financiera Internacional –GAFI-, la sección 326 de la Ley Patriota y la Ley de Secreto Bancario (USA PA y BSA por sus siglas en inglés respectivamente) de los Estados Unidos de América.

5.3 Aplicación de política Conozca a su Cliente en una Entidad Financiera

FORMULARIO IR-01				Número o Código de Cliente
				1987
FORMULARIO PARA INICIO DE RELACIONES - Persona o Empresa Individual -				
1. LUGAR:	Guatemala		2. FECHA (dd/mm/aa)	17/07/2014
3. DATOS DE LA PERSONA OBLIGADA				
3.1 Razón Social y Nombre Comercial:	Banco Empresarial, S.A.			
3.2 Nombre de la central, sucursal o agencia donde se solicita el producto o servicio:	Guacamayas	3.2.1 Código de agencia o sucursal:	7	
4. DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE				
4.1 Primer apellido:	Carpio	Segundo apellido:	Bolaños	Apellido de casada:
Primer nombre:	Jorge	Segundo nombre:	Rolando	Otros Nombres:
4.2 Fecha de nacimiento (dd/mm/aaaa):	15/01/1972	4.3 Nacionalidad:	Guatemalteco	4.4 Otra nacionalidad:
4.5 Lugar de nacimiento:	Guatemala			
4.6 Condición migratoria: (cuando --R--...)	Residente Temporal <input type="checkbox"/>	Residente Permanente <input type="checkbox"/>	Persona en tránsito <input type="checkbox"/>	Permiso consular o similar <input type="checkbox"/>
4.7 Género:	M <input checked="" type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	4.8 Estado Civil:	Soltero	
4.9 Profesión u oficio:	Ingeniero Civil			
4.10 Tipo de identificación:	4.10.1 Número:	4.10.2 Lugar de emisión:		
DPI	2732014930601	Departamento: Santa Rosa	Municipio: Cuitlapa	País: Guatemala
4.11 Número de identificación tributaria (NI):	2765987-K	4.12 Teléfono (línea fija):	2332-0700	4.13 Celular / Móvil: 4098-0000
4.14 Correo electrónico / e-mail:	carpiobolaños@gmail.com			
4.15 Dirección particular completa: (No. de calle o avenida, No. de casa, colonia, sector, lote, manzana, otros)	Avenida siempre viva 2-69			
Zona:	Departamento:	Municipio:	País:	
4	Guatemala	Guatemala	Guatemala	
4.16 Solicitante actúa en nombre propio:	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>			
4.16.1 Si la respuesta anterior es negativa, proporcionar información de la persona en nombre de quien actúa:				
4.16.1.1 Nombre completo de la persona y/o razón social de la entidad:				
Primer apellido:	Segundo apellido:	Apellido de casada:		
Primer nombre:	Segundo nombre:	Otros nombres:	Género:	
			M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	
Razón Social / Nombre Comercial				
4.16.1.2 Fecha de nacimiento, creación o constitución (dd/mm/aaaa):	4.16.1.3 País de Constitución / Nacimiento:	4.16.1.4 Otra nacionalidad:		
4.16.1.5 Tipo de identificación:	4.16.1.5.1 Número:	4.16.1.5.2 Lugar de emisión:		
4.16.1.6 Número de identificación tributaria (NIT): (Cuando aplica)	4.16.1.7 Teléfono (línea fija):	4.16.1.8 Celular / Móvil:		
4.17 El solicitante es Persona Expuesta Políticamente (PEP)*:	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>			
PEP: Quien desempeñe o haya desempeñado un cargo público relevante en Guatemala u otro país, un cargo prominente en un organismo internacional, dirigentes de partidos políticos nacionales o de otro país.				
4.18 Tiene parentesco con una Persona Expuesta Políticamente (PEP)*:	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>			
4.19 Es asociado cercano de una Persona Expuesta Políticamente (PEP)*:	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>			
* Si la respuesta es positiva, proporcionar información según lo indicado en el Anexo A.III de Personas Expuestas Políticamente (PEP)				
5. REFERENCIAS DEL SOLICITANTE				
5.1 Laborales: (nombre de los dos últimos patronos)	Teléfono (línea fija):	Celular / Móvil:		
Cristiano onaldo Da Souza	2232-2222			
Juan Carlos Plata	2345-5678			
5.2 Personales: (nombres de dos personas que no sean familiares)	Teléfono (línea fija):	Celular / Móvil:		
Ricardo Arjona	78865-2345			
Luis Miguel Fernandez	8798-0900			
6. INFORMACIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA DEL SOLICITANTE				
6.1 Fuentes de ingreso:	Relación de dependencia (ir a numeral 6.2) <input checked="" type="checkbox"/> Negocio Propio (ir al numeral 6.4) <input type="checkbox"/> Otras (ir a numeral 6.4) <input type="checkbox"/>			
6.2 Nombre de la empresa o Institución donde trabaja:	El Silbido, S.A.			
6.2.1 Teléfonos:	2000-0000	6.2.2 Puesto que desempeña:	Director de Producción	
6.2.3 Dirección completa de la empresa o institución: (No. de calle o avenida, No. de casa, colonia, sector, lote, manzana, otros)	Av. Petapa 7-23			
Zona:	Departamento:	Municipio:	País:	
12	Guatemala	Guatemala	Guatemala	
6.2.4 Actividad económica en que la empresa o institución se desarrolla: (Industria, Comercio, Agricultura, Otros)	Fabricación de Pirotecnia			

Fuente: Superintendencia de Bancos de Guatemala septiembre 2014



FORMULARIO PARA INICIO DE RELACIONES
- Persona o Empresa Individual -

6. -Continuación-		INFORMACIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA DEL SOLICITANTE		-Continuación-	
6.3 Nombre del negocio del solicitante:					
6.3.1 Teléfonos:			6.3.2 Número de identificación tributaria (NIT):		
6.3.3 Fecha de inicio de operaciones:			6.3.4 Tipo u objeto del negocio:		
6.3.5 Patente del negocio:					
No.:	Foto:	Libro:	No. de Exp.:		
6.3.6 Dirección completa del negocio: (No. de calle o avenida, No. de casa, colonia, sector, lote, manzana, otros)					
Zona:	Departamento:	Municipio:	País:		
6.3.7 Actividad económica en que el negocio del solicitante se desarrolla: (Industria, Comercio, Agricultura, Otros)					
6.3.8 País de ubicación de los principales proveedores y clientes:					
Proveedores			Clientes		
6.4 Otras fuentes o ingreso adicionales: (remesas, servicios profesionales, arrendamiento de inmuebles, docencia, -especificar-)					
6.5 Ingresos mensuales aproximados del solicitante:			6.6 Egresos mensuales aproximados del solicitante:		
Rango (seleccionar uno)		Indicar moneda	Rango (seleccionar uno)		Indicar moneda
0.00 - 3,000.00			0.00 - 3,000.00		
3,000.01 - 10,000.00			3,000.01 - 10,000.00		x Quetzales
10,000.01 - 25,000.00		x Quetzales	10,000.01 - 25,000.00		
25,000.01 - 50,000.00			25,000.01 - 50,000.00		
50,000.01 - en adelante			50,000.01 - en adelante		

7. DOCUMENTOS QUE SE DEBEN ANEXAR AL FORMULARIO PARA INICIO DE RELACIONES

7.1 Cuando el espacio del formulario sea insuficiente, sírvase incluir la información en hojas por separado, indicando el numeral al que corresponde.

7.2 Anexar al presente formulario la siguiente documentación:

7.2.1 Anexo A.I de productos y servicios.

7.2.2 Anexo A.II de otros firmantes, Anexo A.III de Personas Expuestas Políticamente (PEP) y Anexo A.IV de beneficiarios, cuando apliquen.

7.2.3 Fotocopia de los documentos de identificación de los firmantes de la cuenta, producto o servicio.

7.2.4 En caso de ser extranjeros, una fotocopia de su documento de identificación y del documento que acredite su condición migratoria, cuando aplique (pasaporte, tarjeta de visitante, pase especial de viaje, etc.).

7.2.5 Fotocopia de un recibo, ya sea de agua, luz o teléfono u otro servicio similar, u otro documento similar, que registre la dirección de la residencia reportada por el (o los) solicitante (s).

7.2.6 En caso de poseer negocio propio adjuntar, fotocopia de patente de empresa y del formulario de inscripción en la SAT o carné.

8. OBLIGACIONES DEL SOLICITANTE

8.1 Me comprometo a informar de inmediato a la Persona Obligada cuando se produzca cambio en la información personal consignada en este formulario y cuando se produzca un cambio significativo en el movimiento de fondos reportados. Para el efecto, por cambio significativo en el movimiento de fondos se entenderá cuando la cantidad reportada aumente o disminuya con respecto al valor indicado inicialmente en los numerales 6.5 y 6.6.

8.2 Autorizo a la Persona Obligada a verificar a la información proporcionada en este formulario.

8.3 Me obligo a dar aviso a Banco Empresarial de cualquier cambio en mis datos personales de manera inmediata al producirse el mismo. En caso de no dar aviso se tendrán por válidos los indicados en los registros del Banco, eximiendo de responsabilidad a BANRURAL por notificaciones debido a la falta de actualización de datos. Me comprometo a actualizar los datos como mínimo una vez al año.

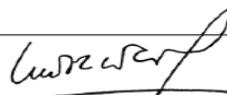
8.4 Autorizo al Banco para que pueda compartir con las empresas que integran el Grupo Financiero Empresarial, mi información personal contenida en los registros de la institución.

8.5 Tengo pleno conocimiento que el Banco, cuando lo considere necesario por razones de seguridad y protección al cliente, o por mal manejo, podrá cancelar o bloquear la cuenta bancaria, lo cual me notificará posteriormente haciendo uso de la información de contacto registrada y con un número de intentos razonables.

8.6 En caso de fallecimiento designo como beneficiarios a las personas indicadas en el anexo A.IV, autorizando desde ya al Banco, para que, sin ninguna responsabilidad de su parte, entregue los fondos que se encuentran depositados en la cuenta a dichos beneficiarios, aún en caso de que hubiera cambiado esta designación por testamento, siempre y cuando el Banco no haya sido notificado por mí y por escrito de tal cambio.

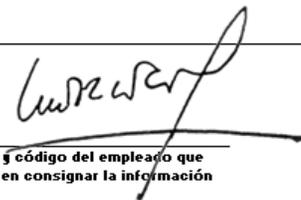
8.7 Autorizo al Banco Empresarial, S.A., para que en caso se presenten cambios significativos como por ejemplo depósitos masivos en la operatividad de mi cuenta y estos no guarden relación con el perfil de cliente declarado por mí, pueda iniciar el proceso de investigación correspondiente con los efectos que ello conlleva ante las autoridades competentes.


 Jorge Rolando Carpio Bolaños
 DPI 2732014950601


 Firma y código del empleado que asistió en consignar la información del formulario


 Firma y código del empleado responsable de la verificación de la información


 Firma y código de quien autoriza la operación

ANEXO A.I				Número o Código de Cliente: 1987	
ANEXO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS					
1. LUGAR: Guatemala		2. FECHA (dd/mm/aaaa):		15/08/2014	
3. DATOS DE LA PERSONA OBLIGADA					
3.1 Razón Social y Nombre Comercial: Banco Empresarial, S.A.			3.2.1 Código de agencia o sucursal:		
3.2 Nombre de la central, sucursal o agencia donde se solicita el producto o servicio: Agencia Guacamayas			7		
4. DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE					
4.1 Primer apellido: Carpio		Segundo apellido: Bolaños		Apellido de casada:	
Primer nombre: Jorge		Segundo nombre: Rolando		Otros nombres:	
4.2 Razón Social / Nombre Comercial:					
4.3 Dirección particular completa: (No. de calle o avenida, No. de casa, colonia, sector, lote, manzana, otros)					
Avenida Siempre Viva 2-69					
Zona: 4		Departamento: Guatemala		Municipio: Guatemala País: Guatemala	
5. DATOS DEL PRODUCTO O SERVICIO SOLICITADO*					
5.1 Tipo de producto o servicio a solicitar: Cuenta Monetaria			5.2 Nombre del producto o servicio: Monetaria Corriente		
5.3 Moneda: Quetzales		5.4 Cobertura a nivel: (cuando aplique) Local <input checked="" type="checkbox"/> Internacional <input type="checkbox"/>		5.5 No. de cuenta o de identificación del producto o servicio: 000-1234-5-6789	
5.6 Monto inicial a manejar en el producto o servicio: (Indicar moneda) Q. 10,000			5.7 Monto mensual a manejar en el producto o servicio: (Indicar moneda) Q. 8,000		
5.8 Propósito o destino del producto o servicio solicitado: Manejo de Sueldo Ordinario					
5.9 Procedencia de los fondos, valores o bienes para el inicio y a manejar durante la relación:					
Sueldos y Salarios: <input checked="" type="checkbox"/>		Remesas: <input type="checkbox"/>		Manutención: <input type="checkbox"/>	
Intereses: <input type="checkbox"/>		Compraventa Inmuebles: <input type="checkbox"/>		Pensiones por Jubilación: <input type="checkbox"/>	
Ventas del Negocio: <input type="checkbox"/>		Servicios del Negocio: <input type="checkbox"/>		Ahorros personales: <input type="checkbox"/>	
Préstamo: <input type="checkbox"/>		Arrendamiento de Bienes: <input type="checkbox"/>		Compraventa de Ganado: <input type="checkbox"/>	
Traspaso o cancelación de cuenta/inversión: <input type="checkbox"/>		Dividendos/Utilidades: <input type="checkbox"/>		Compraventa Agrícola: <input type="checkbox"/>	
Otra (especifique):		Aporte de capital: <input type="checkbox"/>			
5.10 Realizará transferencias o traslado de fondos, valores o bienes: (Si es positiva, indicar la información siguiente)				SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	
5.10.1 Las transferencias o traslado de fondos, valores o bienes se realizarán a nivel:				Local <input type="checkbox"/> Internacional <input checked="" type="checkbox"/>	
5.11 Tendrá otros firmantes (aplica a tarjetahabientes adicionales): (Si es positiva, indicar la información según anexo A.II)				SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	
* En caso de existir más de un producto o servicio, consignar los datos para cada uno de ellos, utilizando el presente Anexo.					
6. COMENTARIOS, OBSERVACIONES O CAMPOS ADICIONALES DE LA PERSONA OBLIGADA					
 Jorge Rolando Carpio Bolaños DPI 2732014930601 Cuilana Santa Rosa					
 Firma y código del empleado que asistió en consignar la información		 Firma y código del empleado responsable de la verificación de la información		 Firma y código de quien autoriza la operación	
BASE LEGAL: Artículo 21 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto Número 67-2001 del Congreso de la República, 12 de su Reglamento, contenido en Acuerdo Gubernativo Número 118-2002, de la Presidencia de la República y 15 de la Ley para Prevenir y Represionar el Financiamiento del Terrorismo, Decreto Número 58-2005.					
Usuario: 020103 AGENCIA 007 Guacamayas					

Fuente: Superintendencia de Bancos de Guatemala septiembre 2014

5.4 Fortalecimiento en la aplicación de la política Conozca a su Cliente en una Entidad Financiera

El fortalecimiento de la Política Conoce a tu Cliente dentro de Entidad Financiera permitirá emitir una calificación de riesgo de acuerdo a la información consignada por el cliente.

FORMULARIO IR-01				Número o Código de Cliente	
FORMULARIO PARA INICIO DE RELACIONES - Persona o Empresa Individual -					
1. LUGAR:		Guatemala		2. FECHA (dd/mm/aa)	
				17/07/2014	
3. DATOS DE LA PERSONA OBLIGADA					
3.1 Razón Social y Nombre Comercial:		Banco Empresarial, S.A.			
3.2 Nombre de la central, sucursal o agencia donde se solicita el producto o servicio		Guacamayas		3.2.1 Código de agencia o sucursal:	
				7	
4. DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE					
4.1 Primer apellido:		Segundo apellido:		Apellido de casada:	
Carpio		Bolaños			
Primer nombre:		Segundo nombre:		Otros Nombres:	
Jorge		Rolando			
4.2 Fecha de nacimiento (dd/mm/aaaa):		4.3 Nacionalidad:		4.4 Otra nacionalidad:	
15/01/1972		Guatemalteco		Guatemala	
4.6 Condición migratoria:		Residente Temporal <input type="checkbox"/>		Residente Permanente <input type="checkbox"/>	
		Turista o visitante <input type="checkbox"/>		Permiso de trabajo <input type="checkbox"/>	
		Otra (especifique):		Persona en tránsito <input type="checkbox"/>	
				Permiso consular o similar <input type="checkbox"/>	
4.7 Género:		4.8 Estado Civil:		4.9 Profesión u oficio:	
M <input checked="" type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>		Soltero		Ingeniero Civil	
4.10 Tipo de identificación		4.10.1 Número:		4.10.2 Lugar de emisión:	
DPI		2732014930601		Departamento: Santa Rosa Municipio: Cuilapa País: Guatemala	
4.11 Número de identificación tributaria (NI)		4.12 Teléfono (línea fija):		4.13 Celular / Móvil	
2765987-K		2332-0700		4098-0000	
				Correo electrónico / e-mail: carpiobolaños@gmail.com	
4.15 Dirección particular completa: (No. de calle o avenida, No. de casa, colonia, sector, lote, manzana, otros)					
Avenida siempre viva 2-69					
Zona: 4		Departamento: Guatemala		Municipio: Guatemala País: Guatemala	
4.16 Solicitante actúa en nombre propio:				SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Razón Social / Nombre Comercial:		4.16.1.2 Fecha de nacimiento, creación o constitución (dd/mm/aaaa):		4.16.1.3 País de Constitución / Nacionalidad:	
4.16.1.5 Tipo de identificación:		4.16.1.5.1 Número:		4.16.1.5.2 Lugar de emisión:	
				País:	
4.16.1.6 Número de identificación tributaria (NIT): (Cuando aplique)		4.16.1.7 Teléfono (línea fija):		4.16.1.8 Celular / Móvil:	
4.17 El solicitante es Persona Expuesta Políticamente (PEP)*:				SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	
PEP: Quien desempeñe o haya desempeñado un cargo público relevante en Guatemala u otro país, un cargo prominente en un organismo internacional, dirigentes de partidos políticos nacionales o de otro país.					
4.18 Tiene parentesco con una Persona Expuesta Políticamente (PEP)*:				SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	
4.19 Es asociado cercano de una Persona Expuesta Políticamente (PEP)*:				SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	
* Si la respuesta es positiva, proporcionar información según lo indicado en el Anexo A.III de Personas Expuestas Políticamente (PEP).					
5. REFERENCIAS DEL SOLICITANTE					
5.1 Laborales: (nombre de los dos últimos patronos)		Teléfono (línea fija):		Celular / Móvil:	
Cristiano onaldo Da Souza		2232-2222			
Juan Carlos Plata		2345-5678			
5.2 Personales: (nombres de dos personas que no sean familiares)		Teléfono (línea fija):		Celular / Móvil:	
Ricardo Arjona		78865-2345			
Luis Miguel Fernandez		8798-0900			
6. INFORMACIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA DEL SOLICITANTE					
6.1 Fuentes de ingreso:		Relación de dependencia (ir a numeral 6.2) <input type="checkbox"/> Negocio Propio (ir al numeral 6.3) <input checked="" type="checkbox"/> Otras (ir a numeral 6.4) <input type="checkbox"/>			
6.2 Nombre de la empresa o Institución donde trabaja:					
El Silbido, S.A.					
6.2.1 Teléfonos		6.2.2 Puesto que desempeña:			
2000-0000		Director de Producción			
6.2.3 Dirección completa de la empresa o institución: (No. de calle o avenida, No. de casa, colonia, sector, lote, manzana, otros)					
Av. Petapa 7-23					
Zona: 12		Departamento: Guatemala		Municipio: Guatemala País: Guatemala	
6.2.4 Actividad económica en que la empresa o institución se desarrolla: (Industria, Comercio, Agricultura, Otros)					
Fabricación de Pirotecnia					

FORMULARIO PARA INICIO DE RELACIONES
 - Persona o Empresa Individual -

6. -Continuación-		INFORMACIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA DEL SOLICITANTE		-Continuación-	
6.3 Nombre del negocio del solicitante:					
6.3.1 Teléfonos:			6.3.2 Número de identificación tributaria (NIT):		
6.3.3 Fecha de inicio de operaciones:			6.3.4 Tipo u objeto del negocio:		
6.3.5 Patente del negocio:					
No.:	Folio:	Libro:	No. de Exp.:		
6.3.6 Dirección completa del negocio: (No. de calle o avenida, No. de casa, colonia, sector, lote, manzana, otros)					
Zona:	Departamento:	Municipio:	País:		
6.3.7 Actividad económica en que el negocio del solicitante se desarrolla: (Industria, Comercio, Agricultura, Otros)					
6.3.8 País de ubicación de los principales proveedores y clientes:					
Proveedores			Clientes		
6.4 Otras fuentes o ingreso adicionales: (remesas, servicios profesionales, arrendamiento de inmuebles, docencia, -especificar-)					
6.5 Ingresos mensuales aproximados del solicitante:			6.6 Egresos mensuales aproximados del solicitante:		
Rango (seleccionar uno)		Indicar moneda	Rango (seleccionar uno)		Indicar moneda
0.00 - 3,000.00			0.00 - 3,000.00		
3,000.01 - 10,000.00			3,000.01 - 10,000.00		x
10,000.01 - 25,000.00		x	10,000.01 - 25,000.00		Quetzales
25,000.01 - 50,000.00			25,000.01 - 50,000.00		
50,000.01 - en adelante			50,000.01 - en adelante		

7. DOCUMENTOS QUE SE DEBEN ANEXAR AL FORMULARIO PARA INICIO DE RELACIONES	
7.1 Cuando el espacio del formulario sea insuficiente, sírvase incluir la información en hojas por separado, indicando el numeral al que corresponde.	
7.2 Anexar al presente formulario la siguiente documentación:	
7.2.1 Anexo A.I de productos y servicios.	
7.2.2 Anexo A.II de otros firmantes, Anexo A.III de Personas Expuestas Políticamente (PEP) y Anexo A.IV de beneficiarios, cuando apliquen.	
7.2.3 Fotocopia de los documentos de identificación de los firmantes de la cuenta, producto o servicio.	
7.2.4 En caso de ser extranjero, una fotocopia de su documento de identificación y del documento que acredite su condición migratoria, cuando aplique (pasaporte, tarjeta de visitante, pase especial de viaje, etc.).	
7.2.5 Fotocopia de un recibo, ya sea de agua, luz o teléfono u otro servicio similar, u otro documento similar, que registre la dirección de la residencia reportada por el (o los) solicitante (s).	
7.2.6 En caso de poseer negocio propio adjuntar, fotocopia de patente de empresa y del formulario de inscripción en la SAT o carné.	
8. OBLIGACIONES DEL SOLICITANTE	
8.1 Me comprometo a informar de inmediato a la Persona Obligada cuando se produzca cambio en la información personal consignada en este formulario y cuando se produzca un cambio significativo en el movimiento de fondos reportados. Para el efecto, por cambio significativo en el movimiento de fondos se entenderá cuando la cantidad reportada aumente o disminuya con respecto al valor Indicado Inicialmente en los numerales 6.5 y 6.6.	
8.2 Autorizo a la Persona Obligada a verificar a la información proporcionada en este formulario.	
8.3 Me obligo a dar aviso a Banco Empresarial de cualquier cambio en mis datos personales de manera inmediata al producirse el mismo. En caso de no dar aviso se tendrán por válidos los indicados en los registros del Banco, eximiendo de responsabilidad a BANRURAL por notificaciones debido a la falta de actualización de datos. Me comprometo a actualizar los datos como mínimo una vez al año.	
8.4 Autorizo al Banco para que pueda compartir con las empresas que integran el Grupo Financiero Empresarial, mi información personal contenida en los registros de la Institución.	
8.5 Tengo pleno conocimiento que el Banco, cuando lo considere necesario por razones de seguridad y protección al cliente, o por mal manejo, podrá cancelar o bloquear la cuenta bancaria, lo cual me notificará posteriormente haciendo uso de la información de contacto registrada y con un número de intentos razonables.	
8.6 En caso de fallecimiento designo como beneficiarios a las personas indicadas en el anexo A.IV, autorizando desde ya al Banco, para que, sin ninguna responsabilidad de su parte, entregue los fondos que se encuentran depositados en la cuenta a dichos beneficiarios, aún en caso de que hubiera cambiado esta designación por testamento, siempre y cuando el Banco no haya sido notificado por mí y por escrito de tal cambio.	
8.7 Autorizo al Banco Empresarial, S.A., para que en caso se presenten cambios significativos como por ejemplo depósitos masivos en la operatoria de mi cuenta y estos no guarden relación con el perfil de cliente declarado por mí, pueda iniciar el proceso de investigación correspondiente con los efectos que ello conlleva ante las autoridades competentes.	

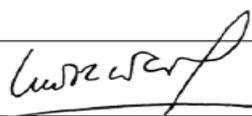
Jorge Rolando Carpio Bolaños
 DPI 2732014396691
 Guatemalense

Firma y código del empleado responsable de la verificación de la información

Firma y código de quien autoriza la operación

BASE LEGAL: Artículo 21 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto Número 67-2001 del Congreso de la República, 12 de su Reglamento, contenido en Acuerdo Gubernativo Número 118-2002, de la Presidencia de la República y 15 de la Ley para Prevenir y Represionar el Financiamiento del Terrorismo, Decreto Número 58-2005.

Usuario: 020103 AGENCIA 007 Guacamayas

ANEXO CR				Número o Código de Cliente: 1987	
FORMULARIO PARA INICIO DE RELACIONES - Persona o Empresa Individual -					
1. LUGAR:		Guatemala		2. FECHA (dd/mm/aaa)	
				17/07/2014	
3. DATOS DE LA PERSONA OBLIGADA					
3.1 Razón Social y Nombre Comercial:		Banco Empresarial, S.A.			
3.2 Nombre de la central, sucursal o agencia donde se solicita el producto o servicio:		3.2.1 Código de agencia o sucursal:			
Guacamayas		7			
4. DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE					
4.1 Primer apellido:		Segundo apellido:		Apellido de casada:	
Carpio		Bolaños			
Primer nombre:		Segundo nombre:		Otros Nombres:	
Jorge		Rolando			
4.2 Fecha de nacimiento (dd/mm/aaaa):		4.3 Nacionalidad:		4.4 Otra nacionalidad:	
15/01/1972		Guatemalteco			
4.6 Género:		4.7 Estado Civil:		4.8 Profesión u oficio:	
M <input checked="" type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>		Soltero		Ingeniero Civil	
4.9 Tipo de identificación:		4.10. Número:		4.10.1 Lugar de emisión:	
DPI		2732014930601		Departamento: Santa Rosa Municipio: Cuilapa País: Guatemala	
4.11 número de identificación tributaria (NIT):		4.12 Teléfono (línea fija):		4.13 Celular / Móvil:	
2765987-K		2332-0700		4098-0000	
4.1 Correo electrónico / e-mail: carpiobolaños@gmail.com					
4.15 Dirección particular completa: (No. de calle o avenida, No. de casa, colonia, sector, lote, manzana, otros)					
Avenida siempre viva 2-69					
Zona: 4		Departamento: Guatemala		Municipio: Guatemala País: Guatemala	
4.16 El solicitante es Persona Expuesta Políticamente (PEP)*?:				SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	
PEP: Quien desempeñe o haya desempeñado un cargo público relevante en Guatemala u otro país, un cargo prominente en un organismo internacional, dirigentes de partidos políticos nacionales o de otro país.					
4.17 Tiene parentesco con una Persona Expuesta Políticamente (PEP)*?:				SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	
4.18 Es asociado cercano de una Persona Expuesta Políticamente (PEP)*?:				SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	
5. CALIFICACIÓN DE RIESGO PARA DEBIDA DILIGENCIA					
5.1 Alto		<input type="checkbox"/>			
5.2 Medio		<input type="checkbox"/>			
5.3 Bajo		<input checked="" type="checkbox"/>			
 Jorge Rolando Carpio Bolaños DPI 2732014930601					
 Firma y código del empleado que asistió en consignar la información del formulario		 Firma y código del empleado responsable de la verificación de la información		 Firma y código de quien autoriza la operación	
<small>BASE LEGAL: Artículo 21 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto Número 67-2001 del Congreso de la República, 12 de su Reglamento, contenido en Acuerdo Gubernativo Número 118-2002, de la Presidencia de la República y 15 de la Ley para Prevenir y Represir el Financiamiento del Terrorismo, Decreto Número 58-2005.</small>					
<small>Usuario: 020103 AGENCIA 007 Guacamayas</small>					

Fuente: Superintendencia de Bancos de Guatemala septiembre 2014

5.5 Análisis de la aplicación de la Política Conoce a tu Cliente actual

La aplicación de la Política Conozca a su Cliente le permite al Entidad Financiera, conocer información básica de cada uno de sus clientes, como medida disuasiva para alejar a los lavadores de dinero, terroristas y agentes no estatales, detectar cuando se realicen operaciones que no tengan coherencia con la actividad económica del cliente y reportar las transacciones inusuales o sospechosas al ente regulador, cuando éstas no tengan un fundamento económico o legal evidente.

5.6 Fortalecimiento de la aplicación de la Política Conoce a tu Cliente con un enfoque basado en Riesgo

El fortalecimiento de la Política Conozca a su Cliente permite aplicar de manera diferenciada de acuerdo con la sensibilidad y nivel de riesgo LD/FT que determine Entidad Financiera conforme su propia matriz de calificación y en consideración a circunstancias y factores de riesgos. Al nivel de riesgo alto le corresponde una Debida Diligencia intensificada, al nivel de riesgo medio o normal le corresponde una Debida Diligencia estándar y al nivel de riesgo bajo le corresponde una Debida Diligencia simplificada.

Entidad Financiera según la complejidad del negocio, cantidad de clientes, volumen de operaciones, tecnología utilizada para prestación de servicios y la ponderación de sus riesgos LD/FT, debe mantener el la información de sus clientes de manera automatizada para facilitar el monitoreo y la comparación entre la actividad esperada declarada por el cliente y su actividad real mensual.

Con base en los estándares internacionales y mejores prácticas, a los siguientes factores junto con las variables o categorías que pertenecen a cada uno de ellos, Entidad Financiera ha asignó pesos o ponderaciones, para combinarlos en la matriz de calificación del nivel individual de riesgo LD/FT de los clientes y así determinar el tipo de debida diligencia que corresponda a cada nivel sobre una base de gestión enfocada en riesgos de LD/FT y de conformidad con las políticas, procedimientos y metodologías adoptadas por la entidad.

Los factores con sus variables o categorías adoptadas, son los siguientes:

Factor cliente

Las personas dedicadas a actividades y/o categorías que forman parte de las variables a considerar en éste, son las siguientes:

- Zonas Francas.
- Inversionistas, comerciantes y/o Agencias de Bienes Raíces;
- Personas extranjeras y domiciliadas en el extranjero.
- Arrendadoras de vehículos automotrices
- Clientes con cuentas y/o transaccionalidad que presentan actividad alta de manejo fondos en efectivo y/o en transferencias, y/o en instrumentos de consignación y/o en operaciones de mesa de cambio o compra venta de divisas.
- Personas Expuestas Políticamente (PEP).
- Clientes dedicados a transporte terrestre internacional y/o excursiones internacionales.
- Personas naturales que en forma individual o conjunta, mantengan en la Entidad saldos y/o flujos de débitos y/o flujos de créditos mensuales, ya sea en operaciones pasivas, activas o de confianza a través de cuentas y/o transacciones bajo cualquier modalidad de negocios, por montos iguales o mayores a diez mil dólares de los Estados Unidos de Norte América (US\$ 10,000.00), y que además, éstas no guarden relación con su perfil.
- Clientes o usuarios habituales o recurrentes de servicios de banca privada y/o banca corresponsal y/o de Fideicomisos y/o Payable Through Accounts.
- Personas naturales o jurídicas con actividad financiera, económica o comercial en países, territorios o jurisdicciones que son considerados por los organismos internacionales especializados en la materia como no cooperadores en la lucha contra el LD/FT; y/o como paraísos fiscales y/o de alta secretividad bancaria; y/o de baja, pobre, débil o nula legislación y supervisión en materia PLD/FT.

Factor productos, y/o servicios, y/o cuentas de alto riesgo

Los productos, servicios o actividades que forman parte de las variables a considerar en éste, son los siguientes:

- Banca Privada.
- Banca Corresponsal y/o Relaciones de Corresponsalía.
- Banca Electrónica, por Internet o Telefónica, u otras formas electrónicas de tecnologías sofisticadas de prestación de servicios financieros, y/o negocios o transacciones que no son “cara a cara”, o que no impliquen la presencia física de las partes, o que facilitan el anonimato.
- Transferencias electrónicas o cablegráficas de fondos.
- Instrumentos monetarios.
- Cajas de Seguridad.
- Mesa de Cambio o Compra Venta de Divisas.
- Préstamos garantizados con garantías líquidas (efectivo previamente depositado en cuentas, valores comerciales, Certificados de Depósito a Plazo, Bonos de Gobierno).
- Fideicomisos y servicios de administración de activos.
- Servicios de cuentas de pago.
- Cuentas manejadas a Oficinas de Representación.
- Cuentas de Corredores de Bolsa, intermediarios o de agentes de inversión o que actúan por cuenta de terceros.

Factor Canales de Distribución

- Los canales de distribución y/o prestación de productos y/o servicios que forman parte de las variables a considerar en éste, son los siguientes:
- Banca Electrónica, por Internet o Sucursales en Línea.
- Banca Telefónica.
- Cajeros Automáticos.

- Servicios financieros prestados a través del uso de formas electrónicas sofisticadas y/o de tecnología de punta que disminuyen o no requieren de la presencia física de las partes, facilitando o que pudieran facilitar el anonimato.
- Negocios o transacciones a través de agentes o intermediarios.

Factor países, jurisdicciones y/o áreas geográficas

Forman parte de las variables geográficas a considerar en éste, los siguientes:

- Aquellos considerados por organismos especializados tipo GAFI, como no cooperantes o cuyos sistemas de prevención de los riesgos LD/FT son considerados inexistentes o existiendo no son aplicados con efectividad.
- Aquellos considerados por organismos internacionales, tipo ONU, como colaboradores del terrorismo internacional.
- Aquellos considerados de especial atención por su alta incidencia en la producción, y/o tráfico y/o consumo de drogas ilícitas.
- Aquellos considerados por parte de organismos internacionales que trabajan en la lucha contra el LD/FT y/o a favor de la transparencia internacional; como centros financieros off shore, paraísos fiscales, de alta secretividad bancaria y fiscal, o con alto nivel de percepción de corrupción pública.
- Aquellos que han sido objeto de sanciones por organismos internacionales o incluidos en listas de atención especial por el alto riesgo LD/FT que representan.
- Áreas geográficas nacionales o internas del propio país, cuando exista información pública de entidades oficiales de que éstas están siendo frecuentemente utilizadas para el tránsito o trasiego de drogas ilícitas, inmigrantes ilegales o cualquier otra forma de tráfico de personas, contrabando de mercancías, o de contrabando o trasiego ilegal de dinero en efectivo.
- Aquellos identificados por la propia Entidad Supervisada como merecedoras de especial atención en base a su experiencia con éstos, por el historial de transacciones monitoreadas procedentes de éstos, por presencia de altos indicadores de corrupción pública, entre otros.

La evaluación de los factores contenidos dentro de la parametrización del sistema de Entidad Financiera coadyuvan en el fortalecimiento de la aplicación de la Política conoce a tu cliente ya que permite determinar el nivel de riesgo que representa para la entidad los clientes que deseen iniciar relación comercial con ella, además de permitir monitorear el comportamiento durante la relación con los mismo.

5.7 Entrevista a gerentes y coordinadores de negocios

Se hizo la entrevista a los gerentes macro-regionales, gerentes regionales y coordinadores de negocios de la Entidad Financiera, quienes indican pertenecer a la institución desde su fundación y entre todos suman una antigüedad de más de 40 años de laborar en el sistema financiero. Cuando se planteó la primera pregunta de ¿Cómo aplican la política conoce a tu cliente?, indicaron que esta es aplicada al momento que el cliente inicia relación con la institución y es actualizada al menos una vez al año, en función de las políticas establecidas por la Oficina de Cumplimiento de la Institución, la cual le permite conocer información básica del cliente como nombres completos, identificación, procedencia de fondos, entre otra, al realizar la pregunta sobre si conocen la aplicación de la política Conozca a su Cliente con un enfoque basado en riesgo, indicaron que si aunque esta no es puesta en práctica dentro de la institución, cuando se realizó la pregunta sobre como evalúan el nivel de riesgo que cada cliente representa para la institución respondieron que dentro de la institución no se realizaba dicha evaluación que permitiera tener categorizados a los clientes en función del riesgo que los mismos representan y como último se les consulto si al momento de aplicar la Política conoce a tu cliente, realizan alguna evaluación que permita determinar el nivel de Debida Diligencia que debe aplicar al cliente en función del riesgo que este representa para la institución, a lo que respondieron que en la actualidad esto no se realiza ya que únicamente se les llena los formularios establecidos de conocimiento de cliente para persona individual y jurídica, los cuales son aplicados indistintamente del riesgo que el cliente represente para la institución así como la documentación que se le solicita, pero se está evaluando conjuntamente con la alta gerencia y la oficina de cumplimiento la aplicación de la política conoce a tu cliente con un enfoque basado en riesgo.

De acuerdo a la entrevista con los gerente y coordinadores de negocios hay mucho interés en el fortalecimiento e implementación de la política conoce a tu cliente con un enfoque basado en riesgo, la cual permita la realización de una evaluación integral del cliente en base a factores lo cual permitirá determinar el nivel de riesgo que los mismos representan para la institución y con ello realizar una oportuna implementación de controles que mitiguen el riesgo y la exposición a la infiltración de patrones de LD/FT dentro de la institución.

5.7.1 Discusión de Resultados

En consideración a la nota interpretativa de la recomendación 10 (Debida Diligencia del Cliente) del Grupo de Acción Financiera Internacional sobre el blanqueo de capitales GAFI con enfoque basado en riesgos, la cual establece que hay circunstancias en las que el riesgo de lavado de activos o financiamiento del terrorismo es mayor y hay que tomar medidas intensificadas de Debida Diligencia Reforzada y para aplicar esta mejor práctica se establece los siguiente:

1. La Entidad Financiera en la actualidad aplica la política Conozca a su Cliente en el momento que este inicia la relación comercial con la Institución, a través de instrumentos básicos de información del cliente, en los cuales se consigna entre otros datos, nombres completos, identificación, procedencia de fondos. El perfil inicial preestablecido del cliente en las operaciones bancarias permite analizar sus operaciones para determinar a través de un sistema de monitoreo, si es una transacción inusual y/o sospechosa de lavado de dinero u otros activos.
2. Se percibió el interés que presentaron los gerentes de agencia y coordinadores de negocios en fortalecer y poner en práctica la política conoce a tu cliente con un enfoque basado en riesgos, en el entendido que su aplicación en un futuro mitigará el riesgo de infiltración de patrones de lavado de dinero dentro de la Entidad Financiera.
3. La aplicación de la política Conozca a su Cliente con enfoque basado en riesgos, debe considerar los factores vulnerables respecto al cliente, al país o área geográfica, productos, servicios, transacciones o canales de envío, en ese entendido la Entidad Financiera debe plantear la incorporación de un proceso que evalúe cada uno de los factores antes citados, con

los cuales se evitará la infiltración de patrones de lavado de dinero y a la vez se determinará el nivel de debida diligencia a aplicarse a los clientes, en función del nivel de riesgo que esto representan.

4. La Entidad Financiera para llevar un control de las operaciones de los clientes identificados bajo de la metodología de administración de riesgos y aplicando la política conozca a su cliente, deberá mantener en constante monitoreo a través del sistema que para el efecto presenta la institución, según los criterios más relevantes: respecto al cliente, al país o área geográfica, productos, servicios, transacciones o canales de distribución, volumen y frecuencia, de esta forma, la entidad puede definir uno o varios grupos o segmentos que permitan comparar la evolución de un cliente frente a su perfil inicial, por ejemplo si un cliente realiza operaciones regulares en un segmento puede modificar su comportamiento y esto puede ser susceptible al origen de una transacción inusual.
5. Asimismo, los gerentes de agencia y coordinadores de negocio de la Entidad Financiera bajo la metodología enfocada en riesgos deberá actualizar como mínimo una vez al año la información de sus clientes potenciales, esto incluye eliminar datos e información obsoleta e irrelevante, modificar datos o valores incorrectos o en desuso, esta práctica no debe ser estática, sino dinámica.

Conclusiones

- El lavado de dinero es un proceso por medio del cual una persona, empresa u organización criminal (lavadores) buscan dar apariencia legal a cualquier producto o servicio obtenido en forma ilícita, ocultando y desdibujando el origen de los ingresos por medio de técnicas o mecanismos que le dan forma, contenido y seguridad al proceso, durante este recorrido la actividad bancaria corre el riesgo de servir como una canal ideal que puede afectar la solidez y estabilidad del sistema financiero de un país.
- El fortalecimiento y correcta aplicación de política Conozca a su Cliente es el resultado del esfuerzo organizado de Entidad Financiera para establecer un conjunto de políticas, normas y procedimientos que tienen por objeto reducir el riesgo de lavado de dinero definiendo la estratégica que debe cumplirse con cada persona individual o jurídica que solicite servicios en la institución, al aplicarlos de forma consistente y dinámica sirve de medida disuasiva para alejar a los lavadores del banco y permitir la detección de operaciones inusuales o sospechosas.
- El objetivo de la política referida consiste en identificar el riesgo potencial de un cliente antes de aceptarlo, cumplir con las regulaciones legales establecidas, conservar el buen nombre y prestigio de la institución asegurando que las actividades bancarias se lleven con total transparencia e integridad por cada empleado.
- Los pilares sobre los cuales descansa la política a implementar pueden resumirse así: Obtener plena información del cliente, verificando la identificación y fuentes de ingreso; crear un perfil financiero de las transacciones en forma anticipada; calificarlo dependiendo de cómo se relaciona con la institución; determinar el grado de riesgo que presenta para la institución; monitorear sus actividades, comparándolas con su perfil financiero inicial; investigar y examinar las operaciones bancarias resultado del monitoreo; documentar los resultados del monitoreo de operaciones de clientes que pudieran estar vinculados al lavado de dinero u otros activos.

Propuesta de fortalecimiento de la política “Conozca a su Cliente” con un enfoque basado en riesgos

La obtención de información y el conocimiento del cliente es un factor importante en la operatoria de las entidades financieras, la aplicación de una política con enfoque basado en riesgo toma en consideración factores que normalmente no se toman en consideración y por ende la convierten en una herramienta más eficiente para medir el riesgo que representa cada cliente para la entidad. El hecho de que la aplicación del conocimiento del cliente con enfoque basado en riesgo considere varios factores relacionados a la información declarada por el cliente, le proporciona a la institución una información más real sobre la procedencia de los fondos a manejar dentro de la institución por parte del cliente y le permite tener un mejor conocimiento del mismo en forma global.

La aplicación del conocimiento del cliente con un enfoque basado en riesgo, permite minimizar la exposición al riesgo por parte de la institución, ya que esto permitirá realizar un análisis global con la información consignada por el cliente en función de las ponderaciones asignadas a cada factor de riesgo.

Objetivos de la propuesta

Objetivo general

Establecer los lineamientos que fortalezcan la política Conozca a su Cliente con un enfoque basado en riesgos.

Objetivos Específicos

- Elaboración del modelo para la implementación de la política con enfoque basado en riesgos
- Crear las estrategias para la aplicación de la debida diligencia derivado de la clasificación de riesgo otorgada al cliente.

Modelo para el fortalecimiento de la aplicación de la política conoce a tu cliente

Con base en los estándares internacionales y mejores prácticas, a los siguientes factores junto con las variables o categorías que pertenecen a cada uno de ellos, la institución debe asignar pesos o ponderaciones, para combinarlos en la matriz de calificación del nivel individual de riesgo de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, de los clientes y así determinar el tipo de debida diligencia que corresponda a cada nivel sobre una base de gestión enfocada en riesgos de LD/FT y de conformidad con las políticas, procedimientos y metodologías adoptadas por la entidad.

Los factores con sus variables o categorías adoptadas, son los siguientes:

Clientes
Factor Productos, y/o Servicios, y/o Cuentas de Alto Riesgo
Factor Canales de Distribución
Factor Países, Jurisdicciones y/o Áreas Geográficas

Los niveles de riesgo y su respectiva debida diligencia asociada al cliente será la siguiente:

Debida Diligencia	Nivel de Riesgo
Debida Diligencia Intensificada	Alto
Debida Diligencia Estándar	Medio
Debida Diligencia Simplificada	Bajo

La Entidad debe, actualizar el formulario inicio de relaciones de acuerdo a lo contenido en la normativa local por lo menos una vez al año de manera oficiosa.

Se ha diseñado un anexo de calificación de riesgo al formulario inicio de relaciones el cual será de uso exclusivo de la institución ya que la normativa no exige el llenado de este, la calificación será emitida automáticamente de acuerdo a los factores de riesgo ingresados en sistema.

Proceso y flujo de Apertura de Cuenta



Nombre Proceso:	Apertura de Cuentas
-----------------	---------------------

INTRODUCCIÓN

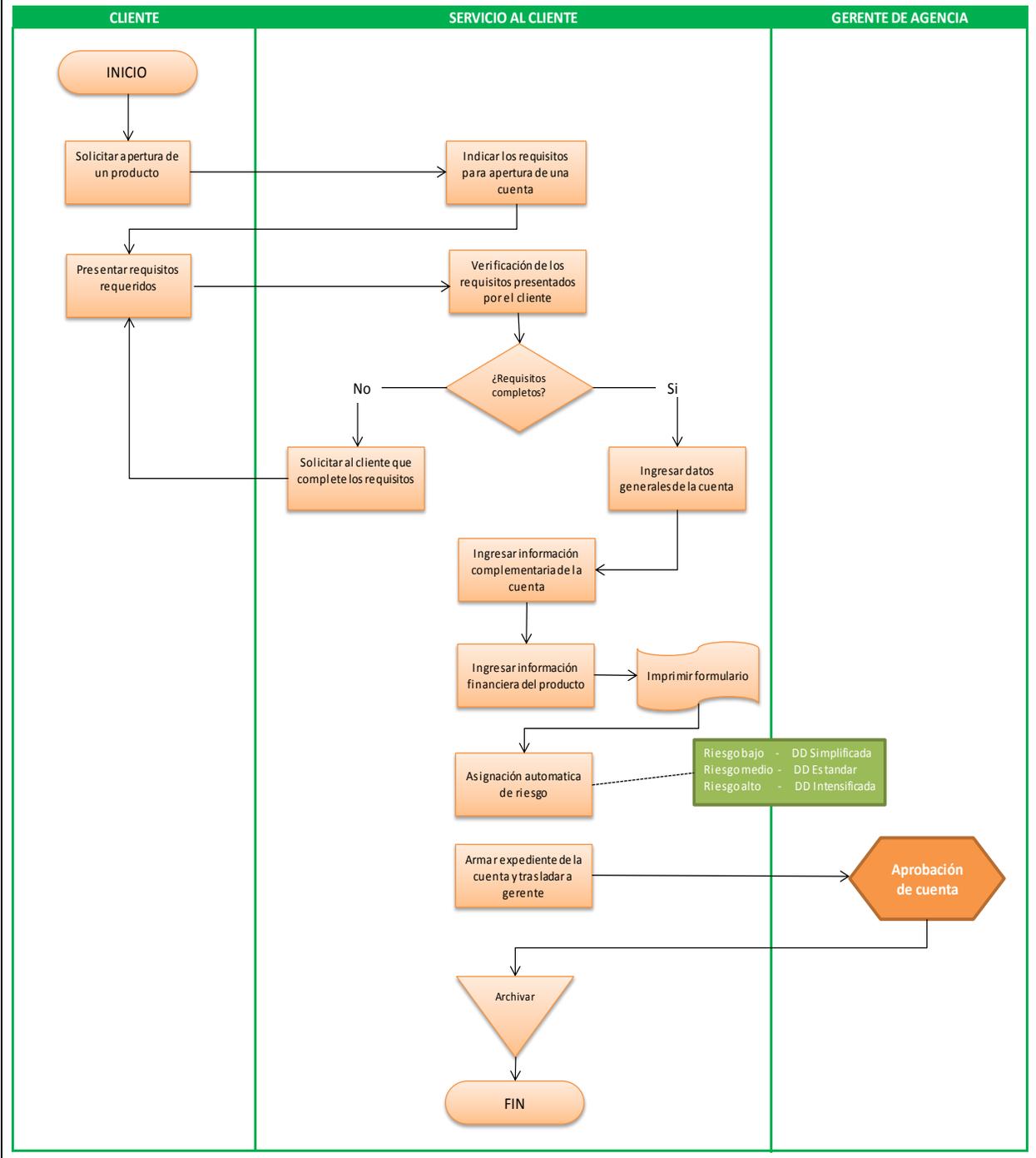
El presente procedimiento define los lineamientos que se deben seguir para la apertura de cuentas y aplicación de la política conoce a tu cliente con enfoque basado en riesgos .

DETALLE DEL PROCESO

Paso	Descripción
1	Revisar los requisitos establecidos presentados por el cliente para la apertura.
2	Ingresar datos generales de la cuenta
3	Ingresar información complementaria de la cuenta
4	Ingresar información financiera del producto
5	Ingresar beneficiarios de la cuenta (paso OBLIGATORIO para continuar con el proceso)
6	Indagar si el cliente es PEP, familiar de un PEP o asociado cercano a un PEP
7	Imprimir formulario IVE-IR-01
8	Asignación automática de Riesgo de acuerdo a la siguiente clasificación: <ul style="list-style-type: none"> - Riesgo bajo Debida Diligencia Simplificada - Riesgo medio Debida Diligencia Estandar - Riesgo alto Debida Diligencia Intensificada
9	Aplicación de la política conoce a tu cliente de acuerdo a la clasificación de riesgo asignada
10	Escanear documentos de la cuenta
11	Armar expediente de la cuenta y trasladar al Gerente de Agencia para la autorización de la apertura de la cuenta
12	Cuando el Gerente de Agencia lo devuelva aprobado, archivarlo



PROCEDIMIENTO
APERTURA DE CUENTAS



Fuente: Elaboración propia, septiembre 2014

Anexo Calificación de Riesgo de Cliente

ANEXO CR				Número o Código de Cliente:
FORMULARIO PARA INICIO DE RELACIONES - Persona o Empresa Individual -				
1. LUGAR:		2. FECHA (dd/mm/aaa)		
3. DATOS DE LA PERSONA OBLIGADA				
3.1 Razón Social y Nombre Comercial:		3.2.1 Código de agencia o sucursal:		
3.2 Nombre de la central, sucursal o agencia donde se solicita el producto o servicio:				
4. DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE				
4.1 Primer apellido:		Segundo apellido:		Apellido de casada:
Primer nombre:		Segundo nombre:		Otros Nombres:
4.2 Fecha de nacimiento (dd/mm/aaaa):		4.3 Nacionalidad:		4.4 Otra nacionalidad:
15/01/1972				
4.6 Género:		4.7 Estado Civil:		4.8 Profesión u oficio:
M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>				
4.9 Tipo de identificación:		4.10.1 Lugar de emisión:		
4.10. Número:		Departamento:	Municipio:	País:
4.11 número de identificación tributaria (NIT)		4.12 Teléfono (línea fija):		4.13 Celular / Móvil
				4.1 Correo electrónico / e-mail:
4.15 Dirección particular completa: (No. de calle o avenida, No. de casa, colonia, sector, lote, manzana, otros)				
Zona:		Departamento:		Municipio:
				País:
4.16 El solicitante es Persona Expuesta Políticamente (PEP)*:				SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
PEP: Quien desempeñe o haya desempeñado un cargo público relevante en Guatemala u otro país, un cargo prominente en un organismo internacional, dirigentes de partidos políticos nacionales o de otro país.				
4.17 Tiene parentesco con una Persona Expuesta Políticamente (PEP)*:				SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
4.18 Es asociado cercano de una Persona Expuesta Políticamente (PEP)*:				SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
5. CALIFICACIÓN DE RIESGO PARA DEBIDA DILIGENCIA				
5.1 Alto		<input type="checkbox"/>		
5.2 Medio		<input type="checkbox"/>		
5.3 Bajo		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma de quien presenta el anexo según numeral 4.				
Firma y código del empleado que asistió en consignar la información del formulario		Firma y código del empleado responsable de la verificación de la información		Firma y código de quien autoriza la operación.
<small>BASE LEGAL: Artículo 21 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto Número 67-2001 del Congreso de la República, 12 de su Reglamento, contenido en Acuerdo Gubernativo Número 18-2002, de la Presidencia de la República y 15 de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, Decreto Número 58-2005.</small>				
Usuario: XXXX AGENCIA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX				

Fuente: Elaboración propia septiembre 2014

Estrategias basadas en una política de Conocimiento de Cliente con enfoque en Riesgo

La creación y actualización del formulario inicio de relación IR debe estar basada en información dada por el cliente y verificada por la institución. La actualización del inicio de relaciones se hará en los siguientes casos, requiriéndole al cliente las explicaciones y los soportes necesarios que lo justifiquen:

- Cada 6 meses cuando se trate de clientes de riesgo alto. Esta periodicidad podrá ser menor en atención a la importancia de las relaciones comerciales y los niveles de riesgos LD/FT conforme las políticas de la Entidad. Para los clientes de Medio o Bajo riesgo, por lo menos una vez al año o cuando se reflejen cambios, variaciones o incrementos atípicos o significativos.
- Cuando sus actividades económicas en cuanto a mercados, ventas y/o ingresos anuales, experimenten cambios, variaciones o incrementos atípicos o significativos en relación a su inicio de relaciones original. Será responsabilidad de la Entidad definir en sus políticas de Prevención LD/FT a partir de qué porcentaje o parámetro razonable lo considerará variación significativa.
- Cuando se refleje cambios, variaciones o incrementos atípicos o significativos en la actividad real respecto a la actividad transaccional mensual esperada originalmente declarada por el cliente.
- Cuando se abran nuevas cuentas y/o se establezcan nuevas relaciones de negocios con el cliente.

Expediente del Cliente

La Entidad deberá conformar y conservar, en buen estado y actualizado, un expediente físico para cada cliente, en el cual debe archivarse una copia del formulario inicio de relaciones inicial y sus actualizaciones, los soportes de la aplicación de la debida diligencia según el nivel de riesgo.

Debida diligencia Simplificada

- a. Para los clientes y operaciones clasificados como de bajo riesgo LD/FT, deberá aplicar procedimientos y controles simplificados, reducidos, menores o atenuados respecto a la DDC estándar.
- b. La Entidad sólo podrá simplificar la DDC cuando, aplicando matrices y mecanismos adecuados para establecer el nivel de riesgo LD/FT, haya determinado la existencia de bajo riesgo.
- c. En la debida diligencia simplificada no se debe obviar la identificación del cliente mediante documento indubitable, la acreditación de representantes, la creación o actualización del Formulario inicio de relaciones y del respectivo expediente del cliente; además de cualquier otro requisito que la Entidad establezca conforme a políticas en ocasión del producto o servicio que ofrezca y contrate.
- d. En correspondencia con los literales anteriores, la Entidad podrá aplicar la debida diligencia simplificada, entre otros, a los siguientes tipos de clientes:
 - Entidades Supervisadas por la Superintendencia.
 - Sociedades Anónimas que cotizan en Bolsa y que por ley deben cumplir con requisitos de divulgación.
 - Clientes ocasionales no recurrentes y de bajo riesgo.
 - Otras que determine la institución en base a la evaluación de riesgo.

Debida diligencia Estándar

- a. La Entidad deberá aplicar una debida diligencia estándar u ordinaria a los clientes y operaciones que conforme a su matriz de calificación del nivel de riesgo LD/FT, clasifiquen como clientes de riesgo medio o normal.

b. La Entidad, sobre la base de la sensibilidad al riesgo, debe aplicar una debida diligencia diferenciada o escalonada en cuanto a intensificarla o simplificarla respecto a la debida diligencia estándar, según varíe el nivel de riesgos de los clientes o la relación comercial conforme a las actualizaciones de su matriz; debiendo considerar los cambios que se operen, entre otros, en las siguientes circunstancias:

- La estructura legal del cliente y sus antecedentes.
- La ubicación geográfica, jurisdicción o el país de origen del cliente, y del origen de los fondos a utilizarse.
- El sector económico donde opera el cliente y su actividad dentro del sector.
- El medio laboral y profesional del cliente, incluyendo la determinación de si ocupa un puesto público o privado significativo.
- Las características, complejidad y cambios en las transacciones, producto o servicio que requiera el cliente.
- Cambios significativos en la actividad esperada mensual declarada por el cliente respecto a su actividad real.
- Los canales y medios de entrega o distribución de servicios y productos, incluyendo el uso de intermediarios, agentes, corredores, gestores o banca electrónica.
- El uso de estructuras legales o fiduciarias complejas y de baja transparencia y usos de instrumentos o acciones al portador o convertibles al portador.
- Los medios de pagos utilizados.
- El uso de intermediarios y terceros.
- La vinculación de cuentas, o negocios con familiares, representantes, o con la Entidad Supervisada o un grupo afiliado a ésta.
- Cualquier otro indicador que la Entidad estime pertinente de acuerdo a su propio giro y nivel de riesgo, o de acuerdo con cualquier directriz u otros mecanismos emitidos por la Intendencia de Verificación Especial.

Debida Diligencia Intensificada²

a. La debida diligencia intensificada, reforzada, mejorada o ampliada, es el conjunto de políticas, procedimientos y medidas diferenciadas de gestión y control interno razonablemente más robustas, rigurosas, exigentes y exhaustivas que la Entidad debe establecer para a los clientes clasificados por disposición normativa o, por sus políticas internas o, estándares internacionales como de alto riesgo. La debida diligencia intensificada debe aplicarse conforme a las disposiciones siguientes:

- Clientes calificados de conformidad con los estándares internacionales como Clientes de Alto Riesgo.
- Clientes a los cuales la entidad califique de Alto Riesgo al aplicarles su matriz de calificación del nivel individual de riesgo LD/FT en la que combine, al menos los factores de riesgo
- Para los clientes que la entidad califique inicialmente como de alto riesgo y que en las siguientes actualizaciones y/o aplicación de la matriz de calificación del nivel individual de riesgo LD/FT, el resultado refleje un riesgo menor, la entidad debe definir políticas, procedimientos, criterios, controles e instancias facultadas para autorizar su traslado a la categoría menor; debiendo llevar registros y/o bitácoras que permitan reconstruir los distintos niveles de riesgo asignados a un cliente durante la relación contractual y posteriores al nivel inicial, fecha de cambio, criterios o variables determinantes del cambio, nombre y cargo del funcionario o instancia que los autorizó.

Medidas de debida diligencia Intensificada

Para los clientes, productos, canales de distribución y áreas geográficas calificadas como de alto riesgo LD/FT, la Entidad debe aplicar procedimientos y controles más exhaustivos o rigurosos respecto a la debida diligencia estándar.

² Grupo de Acción Financiera –GAFI- y sus recomendaciones. Febrero 2014

Se deben aplicar como mínimo, las siguientes:

- a. Establecer y ejecutar procedimientos de verificación más rigurosos sobre toda la información suministrada por el cliente.
- b. Obtener, evaluar y archivar información relevante y completa del cliente con respecto a su actividad o función, su autorización para operar, su certificación vigente de inscripción en el registro competente según la actividad a la que se dedique, su nombramiento según aplique, sus políticas internas de conocimiento de clientes según aplique, y la calidad de la supervisión cuando se encuentre sujeta ésta.
- c. Realizar constataciones *in situ* para verificar la existencia real y el establecimiento físico de la actividad del cliente, con el fin de prevenir actividades de fachada y corroborar la congruencia entre la infraestructura, apariencia física y naturaleza del negocio y/o actividad a la que se dedica el cliente, con el nivel de actividad económica, ingresos, ventas anuales y perfil transaccional declarados por éste en su formulario inicio de relaciones. Cuando los clientes estén domiciliados en el extranjero, la Entidad en sustitución de esta constatación *in situ*, deberá aplicar las siguientes medidas especiales:
 - Corroborar los siguientes datos: dirección domiciliar exacta de la residencia y/o sede u oficina principal o matriz, teléfono, fax, PBX, apartado postal, página o sitio web, dirección electrónica y publicidad.
 - Requerir constancia del banco en el extranjero en donde el cliente tenga su principal cuenta de depósitos.
 - Requerir constancia y/o licencias y/o permisos de la autoridad extranjera en donde el cliente ejerza su principal actividad o negocio, según exista dicha autoridad.
- d. Requerir Estados Financieros actualizados o fotocopia de la declaración de impuestos más reciente, a clientes de alto riesgo que constituyan personas jurídicas.

- e. Ejecutar mecanismos necesarios para justificar, evidenciar y documentar el origen de los fondos, activos o mercaderías depositados por el cliente, o que intervengan en la transacción o que utilice para el pago de sus operaciones con la Entidad.
- f. La relación contractual, transacción o vinculación con el cliente debe ser aprobada por un funcionario de alto rango gerencial o de Junta Directiva.
- g. Ejercer vigilancia y monitoreo permanente, intensificado y más exhaustivo sobre las cuentas, transacciones y relaciones comerciales.
- h. Adoptar medidas para prevenir el uso indebido de los avances tecnológicos que puedan elevar el riesgo LD/FT en la prestación de aquellos servicios que ofrece la Entidad Supervisada y que facilitan el anonimato por no haber contacto físico o que no son “*cara a cara*” con quien o quienes efectivamente realicen tales operaciones, transacciones u otras relaciones de negocios.
- i. Conocer, razonablemente, quiénes son los dueños y socios mayoritarios o significativos que integran una persona jurídica que a su vez sea socio de la persona jurídica cliente de la Entidad, así como los verdaderos beneficiarios y/o propietarios de los fondos manejados; y particularmente para el caso de Sociedades Mercantiles se debe además identificar a:
- Personas que ejercen el control real sobre sus operaciones, activos, propiedades y negocios en general.
 - Accionistas/socios principales, firmantes o signatarios autorizados, u otras personas que ejerzan control significativo sobre la sociedad.
 - Socios y otras personas que ejerzan control propietario para el caso de Sociedades Colectivas y Comanditarias.
 - Personas controladoras, cuando otras sociedades o fideicomisos ejerzan control sobre la sociedad.

k. La Entidad también debe aplicar la debida diligencia intensificada sobre clientes y transacciones que, originalmente considerados de riesgo normal, presentaran cualquiera de las siguientes circunstancias:

- Existan dudas sobre la validez o suficiencia de la información sobre el cliente derivadas del proceso de identificación y verificación.
- El cliente esté incluido en listas de personas condenadas, procesadas o bajo investigación por asuntos de LD/FT por parte de autoridades nacionales competentes; o que figuren en listas nacionales, extranjeras, internacionales o de organismos especializados, sobre personas vinculadas a estos riesgos; o por cualquier otra información de la que tenga conocimiento la propia Entidad.
- Existan cambios repentinos e injustificados del cliente.
- Se trate de transacciones y relaciones comerciales con clientes que estén operando desde, países, jurisdicciones y áreas geográficas de alto riesgo que no cumplan o no implementen suficientemente los estándares internacionales en materia de prevención LD/FT.
- La propia Entidad tenga sospecha o razones para sospechar que existe riesgo de LD/FT, independientemente de la cuantía de la operación o del tipo de cliente; o, cuando dicho cliente haya sido objeto de un Reporte de Operación Sospechosa (RTS) y la Entidad decida continuar con la relación contractual.

l. Cuando la Entidad Supervisada considere que llevar a cabo el proceso de la debida diligencia intensificada podría directa o indirectamente, alertar o advertir al cliente, o potencial cliente, de un eventual Reporte de Operación Sospechosa (RTS) según se deba o se pueda derivar de dicho proceso; debe entonces ejecutar las medidas siguientes:

- No continuar con el proceso de debida diligencia intensificada.
- Considerar la posibilidad de emitir, de manera inmediata, un Reporte de Operación Sospechosa.

- m. En los casos en que la Entidad Supervisada conforme su giro, aplique lo dispuesto en los literales “k” y “l” precedentes, corresponde a ella decidir si continúa o no con dicha relación contractual o de negocios. El cumplimiento de esta disposición debe quedar debidamente documentado.
- n. Cualquier otra medida que la Superintendencia o cualquier otra autoridad competente eventualmente pudiera disponer a través de pautas, guías, circulares, instructivos u otros mecanismos.
- ñ. Las medidas de debida diligencia intensificada para clientes de alto riesgo se aplicarán de la siguiente manera:
- Para los nuevos clientes posteriores a la fecha de entrada en vigencia de las políticas de fortalecimiento, de manera inmediata.
 - Para los clientes ya existentes a la fecha de entrada en vigencia de las políticas de fortalecimiento, en el plazo previsto estipulado dentro de las citadas políticas.
- o. De toda la información obtenida en ocasión de aplicar la debida diligencia intensificada debe quedar soporte en el respectivo Expediente del Cliente.

Presupuesto de implementación

Derivado del análisis que se realizó y en función de los beneficios que conllevaría contar con un fortalecida aplicación de la política conoce a tu cliente con un enfoque basado en riesgo, se elabora el presupuesto de implementación de dicha metodología “Entidad Financiera”, dentro de esta se contempla la implementación de un sistema de administración de riesgo de LD/FT que permita la eficiente aplicación de la política conoce a tu cliente con enfoque basado en riesgo, el fortalecimiento del área de cumplimiento con la contratación de un Administrador del sistema de administración de riesgo LD/FT y dos auxiliares quienes serán los encargados de la evaluación y puesta en marcha de la misma.

Dentro de la propuesta se contempla capacitación para el personal así como equipo de computación y paquetes de software que coadyuve en el trabajo del personal a cargo.

Otros Gastos:

Sistema de Administración de Riesgo LD/FT	1,000,000.00
Entrenamiento	120,000.00
Equipo de Computo	25,000.00

Resumen

Presupuesto de Sueldos y Provisiones	352,998.24
Sistema de Administración de Riesgo LD/FT	1,000,000.00
Presupuesto de Entrenamiento	120,000.00
Equipo de Computo	<u>25,000.00</u>
Total de Presupuesto	<u><u>1,497,998.24</u></u>

Todas las cantidades estan expresadas en Quetzales

Fuente: Elaboración propia 2014

Referencias Bibliográficas

1. Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria. Diligencia debida de clientes para los bancos. Octubre 2001.
2. Grupo de Acción Financiera –GAFI- . Estándares internacionales sobre la lucha contra el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva. Febrero 2014
3. Fainberg, Marcelo H., Lavado de dinero y Narcotráfico. 2001
4. Koontz, Harold, Weihrich, Heinz, Cannice, Mark, (2012) Administración: una perspectiva global y empresarial, Décimo cuarta edición, McGraw-Hill.
5. Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala, 2001.
6. Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, 2002.
7. Metodología de la Investigación , 5ta Edición – Roberto Hernández Sampieri, 2010.
8. Metodología de la Investigación; Roberto; Fernández Collado, Carlos Baptista Lucio, Pilar, 2010.
9. Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Acuerdo Gubernativo No. 118-2002 del Presidente de la República de Guatemala, 2002.
10. Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Acuerdo Gubernativo No. 118-2002 del Presidente de la República de Guatemala, 2002.
11. Universidad Panamericana, Instituto de Investigaciones Sociales, (2006) Manual de estilos de trabajos académicos.

Anexos



UNIVERSIDAD PANAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PRÁCTICA EMPRESARIAL DIRIGIDA
INVESTIGACIÓN: ☒

Implementación y fortalecimiento de la Política "Conozca a su Cliente" en una Entidad Financiera

El objetivo de la siguiente entrevista es conocer la opinión de los miembros de la institución, responsables de la aplicación de la política conoce a tu cliente, así como la evaluación del riesgo que estos realizan de los clientes y la aplicación de la Debida Diligencia a los mismos.

Lugar: _____

Fecha: _____

Cargo en la institución: _____

Nombre del entrevistado: _____

1). ¿Cuántos años tiene de estar laborando en el sistema financiero? _____

y ¿Cuántos años en la Institución? _____

2). ¿Cómo aplican la política Conoce a tu cliente?

3). ¿Conoce la aplicación de la política Conoce a tu cliente con un enfoque basado en Riesgo?

4). ¿Cómo evalúan el nivel de riesgo que cada cliente representa para la institución?

5). ¿Al momento de aplicar la Política conoce a tu cliente, realizan alguna evaluación que permita determinar el nivel de Debida Diligencia que debe aplicar al cliente en función del riesgo que este representa para la institución?

OBSERVACIONES:

Esta guía aplica para los Gerentes Macro-Regionales, Gerentes Regionales, Coordinadores de Negocios
