



PROCESOS QUE LLEVAN AL ÉXITO LA IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE.





AGENDA



8:45 Am Presentación.

8:50 Am Conceptos introductorios.

9:00 Am Entrevista inicial efectiva.

9:20 Am La investigación social.

9:40 Am Monitoreo y análisis de transacciones.

9:55 Am Preguntas y respuestas.



Conceptos introductorios.



¿Qué es el lavado de dinero?
¿Por qué los lavadores se acercan a nuestras instituciones?



Conceptos introductorios.

El proceso de crédito



1. Planificación.
2. Promoción.
3. Evaluación de la solicitud de crédito.
 - a. Análisis Cualitativo.
 - b. Análisis Cuantitativo.
 - c. Análisis del destino del crédito.
4. Aprobación
5. Desembolso
6. Recuperación

Conceptos introdutorios.



El proceso de aceptación de clientes.



Conceptos introductorios.



El conocimiento del cliente es la base de la Prevención del Lavado de Activos.



- ¿Por qué esta afirmación?.
- ¿Cómo se construye el conocimiento de nuestros clientes?
- ¿Alguna vez se deja de conocer al cliente?.
- ¿Qué debemos conocer de nuestros clientes para prevenir el LA/FT?

La entrevista inicial con el cliente vista desde varios enfoques.

¿Cómo puede llegar a ser efectiva?





¿TENEMOS UNA ESTRATEGIA PARA CONOCER A NUESTRO CLIENTE?.

- ¿Será necesaria?
- ¿Necesitará actualizarse?
- ¿Existirá una razón para no tenerla?
- ¿La estrategia debe tener un enfoque únicamente de PLA?
- ¿Quien deberá ser el responsable de aplicarla?





NUESTRA ESTRATEGIA AL MENOS DEBERIA SERVIRNOS PARA:

- Obtener información general del cliente (Núcleo familiar y relacionados).
- Conocer a fondo la actividad económica o fuente de ingresos del cliente.
- Poder entender exactamente el destino del crédito.
- Determinar la capacidad del cliente para ofrecer garantías (Si aplicase).
- Permitir identificar otros prospectos de clientes (**Desde el punto de vista de negocio**).

INICIO DEL PROCESO DE ANÁLISIS DEL ASOCIADO O CLIENTE.

- Entrevista.
- consulta de Centrales de Riesgo.
- Consulta de Listas de Seguimiento.
- Aplicación de las medidas de debida diligencia.





SEÑALES DE ALERTA QUE PUEDEN SER IDENTIFICADAS DURANTE LA ENTREVISTA INICIAL.

1. Cliente que muestra nerviosismo, dudan en las respuestas y/o consultan datos que traen escritos, al preguntárseles por información requerida para iniciar la relación comercial.
2. Cliente que rechaza la visita de confirmación de información.



SEÑALES DE ALERTA QUE PUEDEN SER IDENTIFICADAS DURANTE LA ENTREVISTA INICIAL.

1. Cliente que desconoce aspectos básicos sobre el giro de su negocio o fuente ingresos.
2. cliente hace preguntas sobre los controles antilavado o antifraude establecidos en la entidad.



SEÑALES DE ALERTA QUE PUEDEN SER IDENTIFICADAS DURANTE LA ENTREVISTA INICIAL CON EL CLIENTE.

1. Cliente que no deletrea correctamente su nombre o dirección.
2. Cliente que es acompañado por terceras personas y son estas personas que ofrecen la información que se está solicitando.



SEÑALES DE ALERTA QUE PUEDEN SER IDENTIFICADAS DURANTE LA ENTREVISTA INICIAL CON EL CLIENTE.

1. Clientes que no desean o no puede proporcionar documentos de identificación o información.
2. Cliente que proporciona información distinta cada vez que realiza transacción, incluyendo su fuente de ingresos.

LA EVALUACIÓN DE PLA

Esta evaluación es la que me indica el nivel de riesgo del cliente y las medidas que se deben tomar para conocer mejor al cliente.



LA EVALUACIÓN DE PLA

	Fecha	Moneda	Monto	DestinoEspecifico	TipoGarantia	Cerrada
▶	18/11/2020	DOLLAR EEUU	100,000.0	COMPRA DE ABARROTES PARA EMERGENCIA DE HURACENES	CERTIFICADO DE DEPÓSITO	NO

Agregar

Editar

Eliminar

Cerrar

Evaluación						
	Fecha	Criterio	ValorCriterio	NivelRiesgo	Peso	CPonderación
▶	18/11/2020	UBICACIÓN DEL PROYECTO	RACN - BILWI	ALTO	15	15
▶	18/11/2020	TIPO GARANTÍA	CERTIFICADO DE DEPÓSITO	ALTO	20	20
▶	18/11/2020	TIPO DE PERSONA	NATURAL	BAJO	15	5
▶	18/11/2020	ACTIVIDAD FINANCIAR	ECONÓMICA A ABARROTES	BAJO	15	5
▶	18/11/2020	MONTO A DESEMBOLSAR	MAYOR A \$10,000.0	ALTO	20	20
▶	18/11/2020	PROFESIÓN DEL CLIENTE	PRESTAMISTAS	ALTO	15	15

Evaluar

Imprimir

Eliminar

Cerrar

Score Cliente-Solicitud				
	Nivel de Riesgo	Nivel de Diligencia	Observaciones	ΣPonderación
▶	ALTO	INTENSIFICADA	DDC=INTENSIFICADA POR CLIENTE EXPUEST@ POLÍTICAMENTE.	80

Medidas DDC	
Debida Diligencia con el Cliente	
▶	VERIFICAR LA IDENTIDAD DEL CLIENTE Y/O BENEFICIARIO FINAL DEL FINANCIAMIENTO.
▶	VERIFICAR DE LISTAS INTERNAS DE RIESGO.
▶	IDENTIFICAR LA FUENTE DE INGRESOS DEL CLIENTE, ACTIVIDAD ECONÓMICA, O FUENTE DE PAGO DEL FINANCIAMIENTO.



La investigación social.



Investigación social aplicada a la evaluación crediticia y de PLA.

La investigación es el proceso que permite validar y obtener información sobre la realidad social y financiera de un solicitante para identificar sus necesidades, problemas o situaciones que lo inhiban o habiliten para ser sujeto de crédito o pertenecer al grupo de asociados de una cooperativa y gozar de todos los beneficios.

PASOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL.



MesoSoft

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La información registrada durante la entrevista inicial y la sugerida en la Evaluación PLA.

INVESTIGACIÓN DE CAMPO

- Verificación de la dirección el domicilio y del genocio.
- Verificación del negocio o fuente ingresos.
- Verificación de referencias personales incluyendo vínculos familiares.

INFORME DE HALLAZGOS

Debe validar la información suministrada por el cliente y aportar nuevos elementos para el análisis de su aceptación como socio o cliente.

REFERENCIAS DEL ASOCIADO O CLIENTE.

QUIENES NOS PUEDEN OFRECER
REFERENCIAS



REFERENCIAS
PERSONALES

REFERENCIAS DE
EMPLEADOS

REFERENCIAS DE
CLIENTES

REFERENCIAS DE
VECINOS

REFERENCIAS DE
COMERCIALES

REFERENCIAS DE
LABORALES

REFERENCIAS DE
CREDITICIAS

LISTAS DE
SEGUIMIENTO

Señales de alerta

- La ocupación u oficio del cliente no se ajusta al volumen de fondos y activos vinculados en las operaciones.
- Gran cantidad de dinero en efectivo manejado, sin relación alguna con el volumen observado del negocio.
- El cliente se niega a ofrecer la información que pide la institución, intenta reducir al mínimo el nivel de información ofrecida u ofrece información falsa o que es difícil de verificar.
- Clientes que cambian frecuentemente, sin justificación aparente, sus datos tales como dirección, teléfono, ocupación.



Señales de alerta

- Clientes que durante la visita presentan documentos extraños o sospechosos, que la institución no puede verificar con prontitud.
- Clientes a los cuales no es posible realizar la verificación in situ del establecimiento comercial o industrial que permita constatar su dirección y existencia real.
- Clientes que presentan coincidencias durante el proceso de búsquedas de referencias en las Listas de seguimiento.



Señales de alerta

Búsqueda en Lista de Referencia

Total Registros: 32,334 - Últimos Actualizados: 148

Buscar en:

TODO

Identificación:

1er Nombre:

JUAN

2do Nombre:

ANTONIO

1er Apellido:

obando

2do Apellido:

Buscar

Limpiar

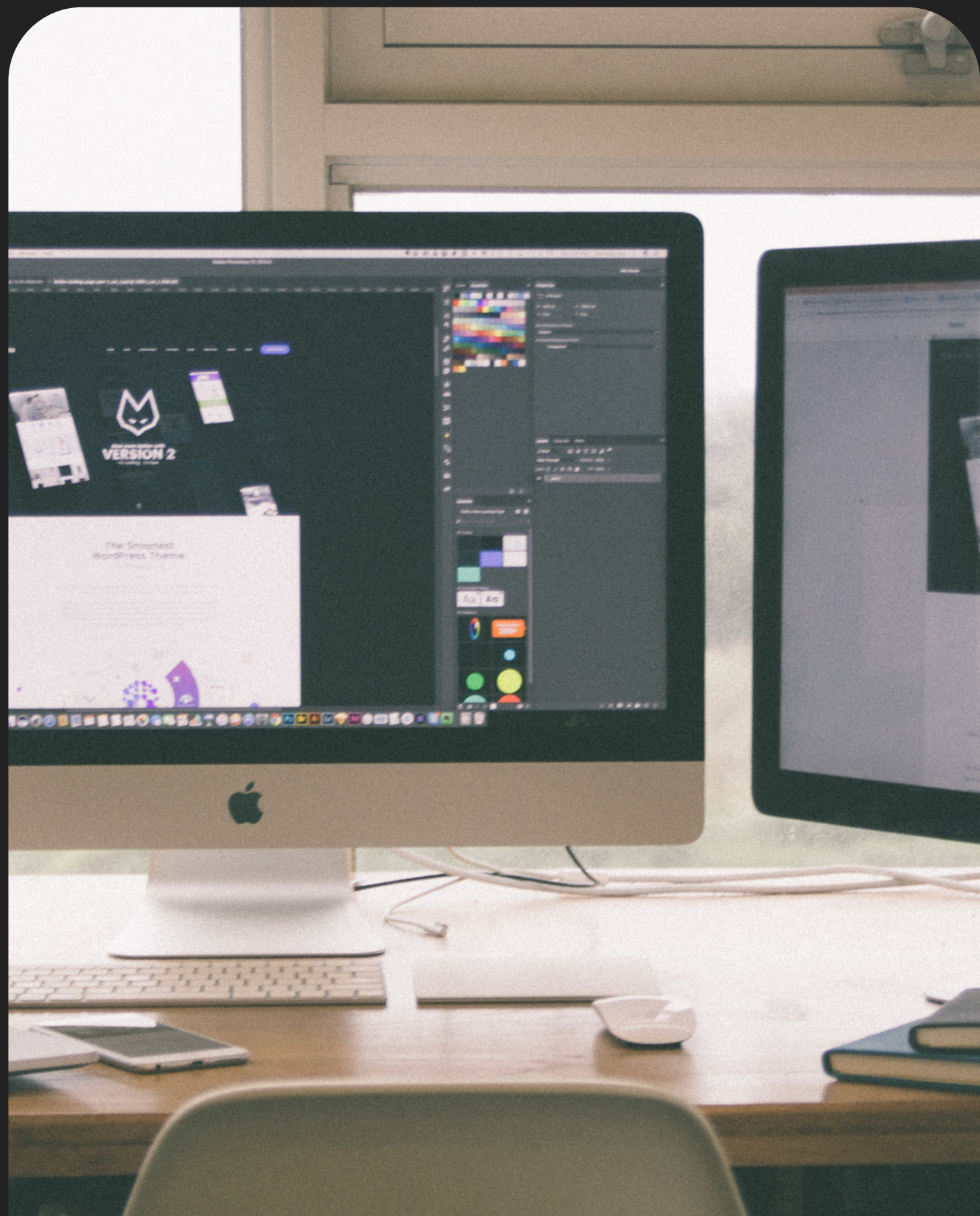
Cerrar

Se encontraron 17 Coincidencias

Coincidencias en Lista de Referencia

	TCoincidencia	PNombre	SNombre	PApellido	SApellido	Identificacion	Reseña
▶	PARCIAL 1	JUAN	CARLOS	OBANDO	CARBALLO		ROBO EN COSTA RICA [±]
▶	PARCIAL 1	JUAN	CARLOS	OBANDO	NAVARRETE		ROBO EN COSTA RICA [±]
▶	PARCIAL 1	JUAN		OBANDO	OROZCO		Consejal(a) [±]
▶	PARCIAL 1	JUAN	JOSE	OBANDO	HERNANDEZ		Consejal(a) [±]
▶	PARCIAL 1	JUANA	CANDELARIA	OBANDO	MONTALVAN		LISTA DE DEUDORES DE CRÉDITOS [±]
▶	PARCIAL 1	JUANA	CANDELARIO	OBANDO	MONTALVAN		LISTA DE DEUDORES DE CRÉDITOS [±]
▶	PARCIAL 1	JUAN	ANTONIO	OBANDO			VICE ALCALDE [±]





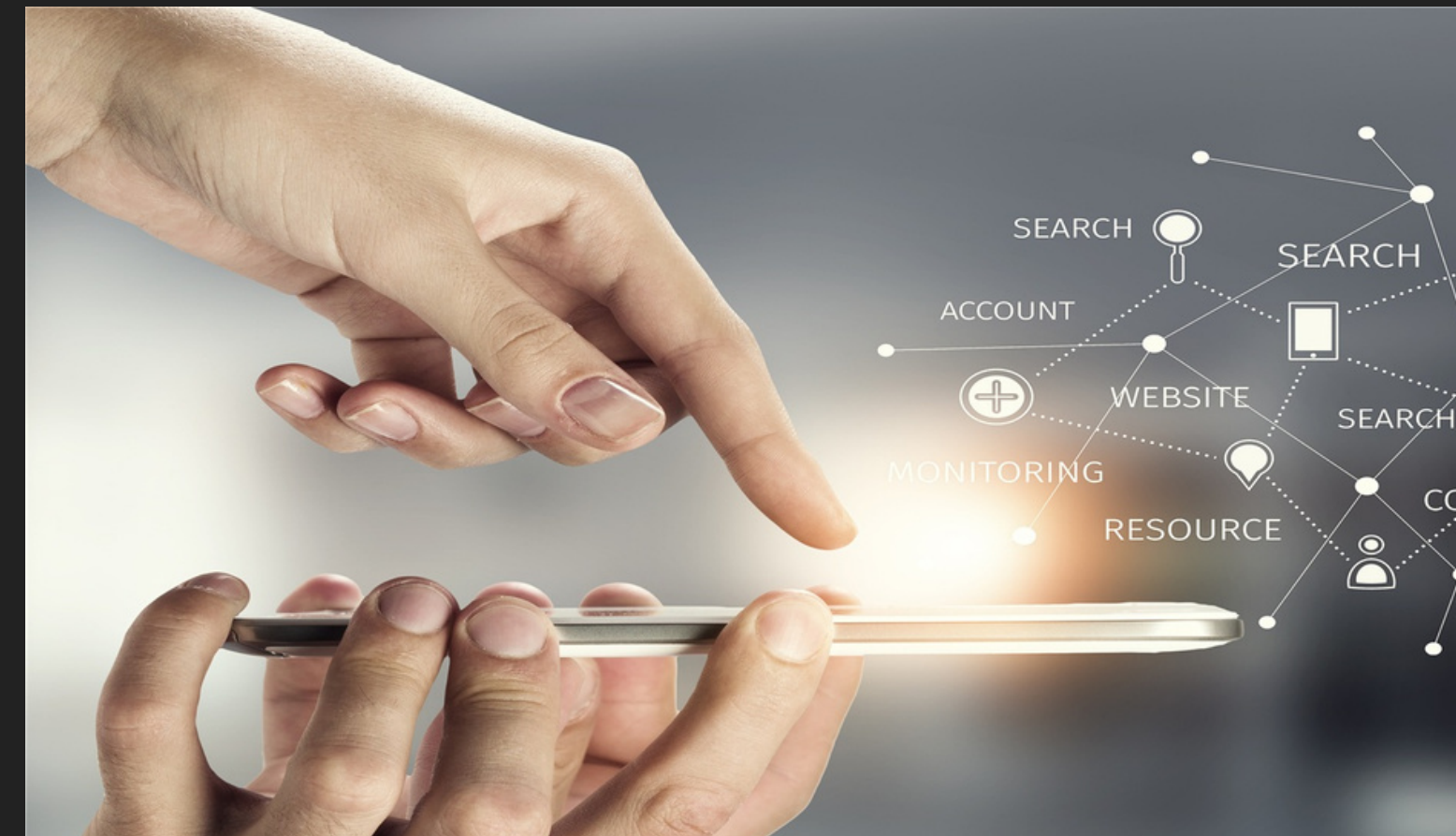
MONITOREO Y ANÁLISIS DE TRANSACCIONES.



MesoSoft

- **TRANSACCIÓN O OPERACIÓN INUSUAL.**

Es una operación que se desvía del perfil transaccional del cliente o asociado.



- # TRANSACCIÓN O OPERACIÓN SOSPECHOSA.

Es una operación inusual sobre la cual el cliente o asociado no logra ofrecer una justificación lógica o razonable.



Obligatoriedad del Reporte de Operación Sospechosa.

Las instituciones están obligadas a presentar los distintos reportes que según el marco regulatorio aplicable les indique, indistintamente del momento o la etapa de la relación establecida con el cliente o asociado.



Obligatoriedad del Reporte de Operación Sospechosa.



El ROS se define como uno de los productos más significativos de todo sistema de prevención y control del lavado de activos en una institución financiera porque, a la par que pone a prueba la eficacia del sistema mismo, desata y pone en movimiento mecanismos de análisis, investigación y eventual judicialización de posibles o virtuales operaciones de lavado de activos por parte de las autoridades



Que información se reporta.

- Información personal del cliente o asociado.
- Operaciones activas o canceladas.
- Señales de alerta.
- Descripción cronológica de la operación que origino la alerta, hasta concluir con el análisis y aprobación del reporte.
- Consideraciones finales sobre las razones que motivaron el envío del reporte.
- Documentos soportes (PIC o PIA, cedula de identidad, soporte de las operaciones,

Que información se reporta.

Agregando Actividad de Seguimiento	
Vinculación a Pago	
Vinculada a un Pago?	<input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No
idPago:	<input type="text"/>
Información de la Operación	
TipoOperación:	<input type="text" value="INUSUAL"/>
DescOperación:	<input type="text"/>
Señales de Alerta:	<input type="text"/>
Se reporta?	<input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No
Razonamiento:	<input type="text"/>

Que información se reporta.

Información del Cliente	
Identificación:	<input type="text"/>
NombresApellidos:	<input type="text"/>
Dirección:	<input type="text"/>
FuenteIngreso:	<input type="text"/>
EstadoCivil:	<input type="text" value="CASADO"/>
Información del Financiamiento:	<input type="text"/>
Historial de Operaciones:	<input type="text"/>
TercerosVinculados:	<input type="text"/>

Cuanto tiempo se mantiene la información del reporte.

Es importante mantener registros de las operaciones de acuerdo a los plazos establecidos por la Ley, sin embargo, en la práctica y con las posibilidades que hoy en día tenemos en relación al almacenamiento de datos, es posible pensar en otro tipo de plazos.



d

Operaciones que deben ser monitoreadas.

Pagos de crédito.

Movimiento de cuentas (Coop).

Apertura de nuevos productos.



Tipos de alerta que podemos parametrizar

- Pueden ser parametrizadas todas las alertas que la institución estime conveniente siempre y cuando estas sean viables técnicamente.
- El principal principio para el diseño de alertas es que estas deben de establecerse para que se disparen cuando existan cambios en la información sensible del cliente y en el comportamiento de sus operaciones y saldos.

● Algunos ejemplos son...

Parámetros de Alertas - [Imprimir](#)

Alertas Evaluaciones Financieras

Alertas por Pagos Mayores a un Monto

Monto Mayor A:

Alertas por Pagos Estructurados Mayores a un Monto

Rango de Días a Estructurar:

Monto Mayor A:

Porcentaje Menor a los Montos Límites a Revisar

Porcentaje:

Variación de: Activos, Pasivos, Ingresos y Actividad Económica

Variación del Activo en %, >= A:

Variación del Pasivo en %, >= A:

Variación del Ingreso en %, >= A:

Variación de Actividad Económica: ☒ Si ☐ No

Gracias...

PREGUNTAS Y RESPUESTA