



# 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 introdutorios.

---



¿Qué es el lavado de dinero?

¿Por qué los lavadores se acercan a nuestras instituciones?



# Conceptos introdutorios.

---

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?
- ¿Quién 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 ABARROTOS 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 ABARROTOS	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.

## 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 vinculos 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.



MesoSoft

# 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:  

Identificación:

1er Nombre:

2do Nombre:

1er Apellido:

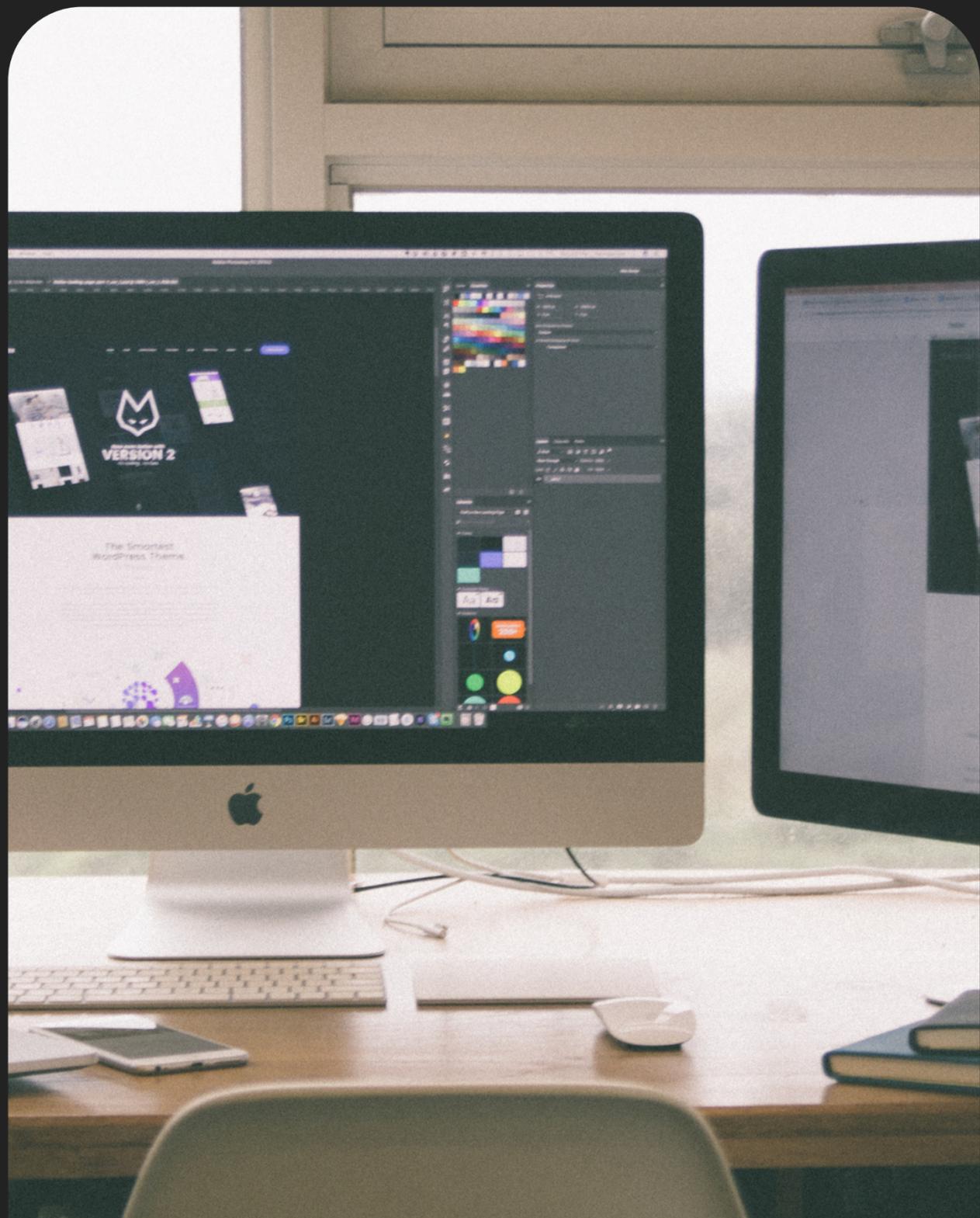
2do Apellido:

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.

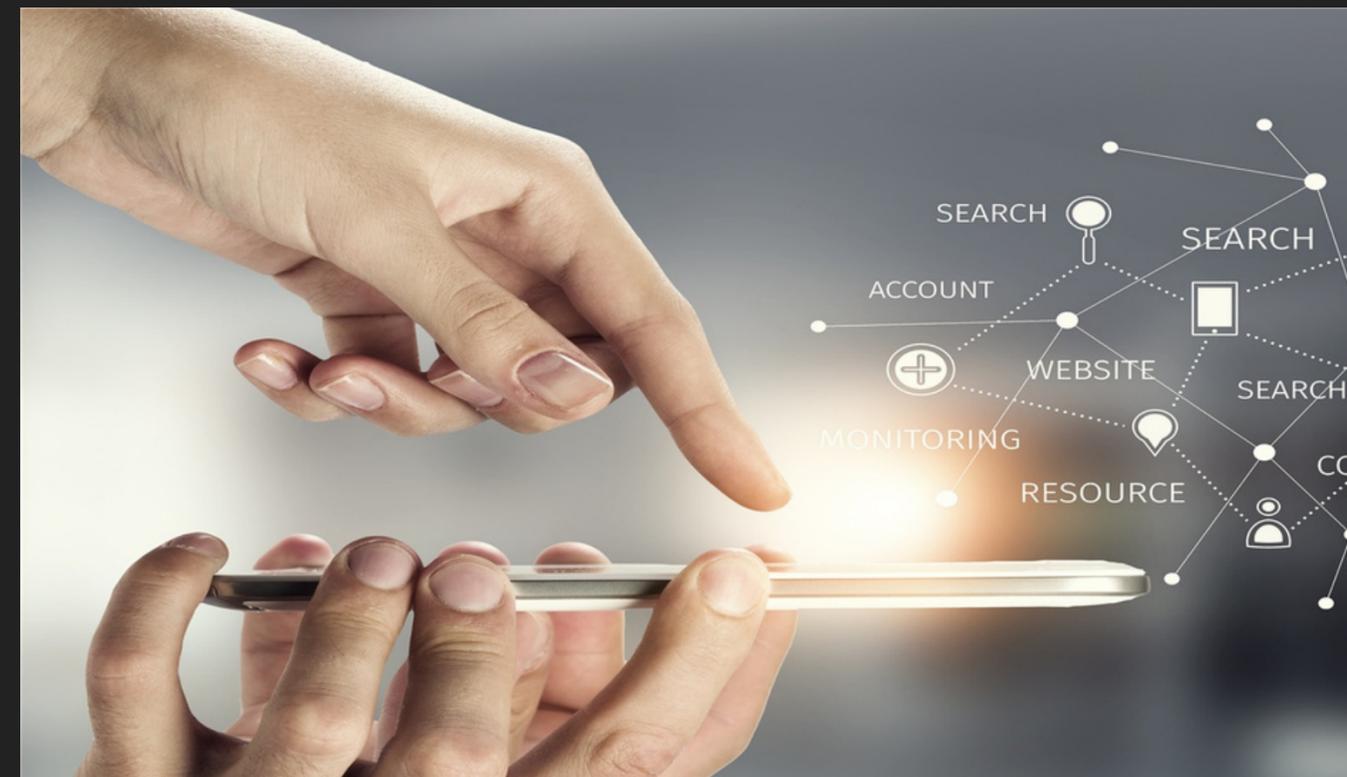


MesoSoft

- **TRANSACCIÓN O OPERACIÓN INUSUAL.**

---

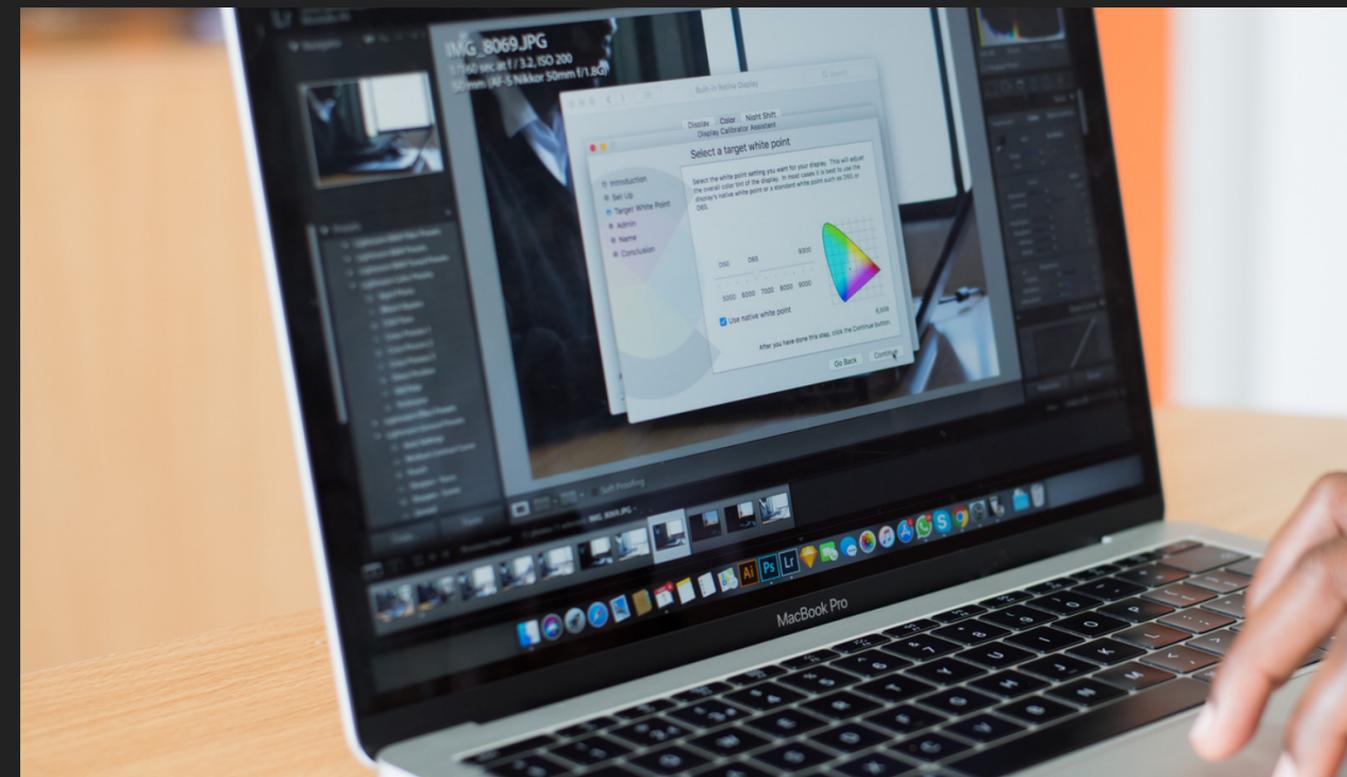
Es una operación que se desvía del perfil transaccional del cliente o asociado.



# ● 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