



**UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**PROPUESTA DE MEJORAS AL SISTEMA DE PREVENCIÓN DE**  
**LAVADO DE ACTIVOS DE LA BANCA CHILENA**

**Autor**

**FELIPE FRANKLIN REINOSO ARENAS**

**Informe de práctica profesional presentada a la Carrera de**  
**Administración de Negocios Internacionales de la Universidad de**  
**Valparaíso para optar al grado de Licenciado en Negociaciones**  
**Internacionales, Título Profesional de Administrador**  
**de Negocios Internacionales**

**PROFESOR GUIA:**  
**SR. ROBERTO YOKOTA BERUET**

**Viña del Mar, Junio de 2009**



**UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**PROPUESTA DE MEJORAS AL SISTEMA DE PREVENCION DE**  
**LAVADO DE ACTIVOS DE LA BANCA CHILENA**

**Autor**

**FELIPE FRANKLIN REINOSO ARENAS**  
**ADMINISTRACION DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**PROFESOR GUÍA: ROBERTO YOKOTA BERUET**

**Viña del Mar, Junio de 2009**

## **RESUMEN**

La presente obra, orientada a la Obtención del Título Profesional de Administrador de Negocios Internacionales, analiza el sistema de Prevención de Lavado de Activos de la Banca Chilena. El informe fue realizado en base a las actividades ejercidas como Ejecutivo de Servicios en la sucursal Valparaíso de Scotiabank Sudamericano.

Scotiabank Sudamericano es un banco de capitales canadienses cuyo origen se encuentra en el Banco Sudamericano de la Compañía Sudamericana de Vapores. Está estructurado en 2 grandes áreas: Área de Negocios y Área de Apoyo, y su foco competitivo está puesto en una atención de excelencia a su clientela con miras a crear relaciones de largo plazo que rentabilicen las operaciones de la empresa.

El cargo de Ejecutivo de Servicios está adscrito a sucursales dentro del área de apoyo y reporta directamente al Jefe Administrativo y de Servicios (JAS). Corporativamente, el cargo depende de la División de Operaciones y Servicios Compartidos, la cual presta el soporte operacional al banco.

Fue durante el ejercicio del cargo que se detectó que los protocolos de Prevención de Lavado de Activos dificultaban una atención expedita a la clientela, y motivó una revisión del proceso con miras a simplificarlo y así mejorar los estándares de atención.

La Prevención de Lavado de Activos está fundamentada en el conocimiento que se tenga del cliente, el cual permitirá detectar a los bancos actividades consideradas sospechosas y cumplir su obligación legal de informar a la Unidad de Análisis Financiero. Un conocimiento cabal del cliente, sumado a la experiencia y entrenamiento de los ejecutivos, son la clave para un sistema de prevención eficaz.

## INDICE

RESUMEN	3
GLOSARIO DE ABREVIATURAS (EN ORDEN ALFABETICO)	9
I. Introducción	10
II. Antecedentes que motivaron el desarrollo del tema de la Práctica Profesional	11
III. Objetivos del trabajo de Práctica	14
<b>Capitulo Uno Presentación de Scotiabank Sudamericano</b>	<b>16</b>
1. Presentación de Scotiabank Sudamericano	17
1.1. Perfil de SSA	17
1.2. Reseña Histórica	19
1.3. Estructura Organizacional	25
1.3.1. Directorio	25
1.3.2. Divisiones	25
<i>Organigrama General Scotiabank Sudamericano</i>	26
1.4. Líneas de Negocios y Productos	27
1.4.1. Banca Personas y Pequeñas Empresas	27
1.4.2. Banca Empresas	28
1.4.3. Banca Corporativa	28
1.4.4. Tesorería	29
<i>Organigrama División Tesorería</i>	30

1.4.5. Colocaciones por Líneas de Negocios	31
1.4.6. Integración Banco del Desarrollo	32
1.5. Principales Políticas	34
<i>Esquema de Gestión Corporativa</i>	35
1.5.1. Misión	35
1.5.2. Visión	36
1.5.3. Valores Corporativos	36
<b>Cap. Dos Entorno de Práctica Profesional y Cargo Desempeñado</b>	<b>38</b>
2. Entorno de Práctica Profesional y Cargo Desempeñado	39
2.1. Esquema Jerárquico del Cargo	39
2.1.1. División Operaciones y Servicios Compartidos	39
2.1.2. Gerencia de Banking Operations	42
2.1.3. Subgerencia de Field Support (Soporte de Campo)	43
2.1.4. Jefe Administrativo y Servicios (JAS)	44
2.2. Cargo desempeñado: Ejecutivo de Servicios	46
2.2.1. Propósito General del Cargo	47
2.2.2. Principales Funciones del Cargo	49
2.3. Problemáticas detectadas al interior del cargo desempeñado	51
2.3.1. Capacitación	51
2.3.2. Políticas de Prevención de Lavado de Activos	54

<b>Cap. Tres Sistema de Prevención de Lavado de Activos de la Banca en Chile</b>	<b>56</b>
3. Sistema de Prevención de Lavado de Activos de la Banca en Chile	57
3.1. Etapas del Lavado de Activos	59
3.2. Impacto Social, Económico y Financiero	60
3.3. Instancias Internacionales contra el Lavado de Activos	63
3.3.1. Convención de 1988 de Naciones Unidas contra el Trafico de Estupefacientes y Sustancias Psicotrópicas o Convención de Viena	63
3.3.2. Convención de 2000 de Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional o Convención de Palermo	65
3.3.3. Grupo de Acción Financiera sobre el Blanqueo de Capitales (GAFI)	66
<i>Las 40 Recomendaciones del GAFI</i>	67
3.3.4. Grupo de Acción Financiera de Sudamérica (GAFISUD)	69
3.3.5. Grupo de Egmont	69
3.4. Leyes Nacionales para la Prevención de Lavado de Activos	71
3.4.1. Ley 19360 Que Sanciona el Trafico Ilícito de Estupefacientes y Sustancias Psicotrópicas	71
3.4.2. Ley 19913 Que Crea la Unidad de Análisis Financiero y modifica Diversas Disposiciones en Materia de Blanqueo y Lavado de Activos	72
<i>Unidad de Análisis Financiero</i>	74
3.5. Impacto del Lavado de Activos en la Banca	77
3.6. Capítulo 1-14 de la Recopilación Actualizada de Normas (RAN) de la SBIF	81
3.6.1. Conocimiento del Cliente	82

3.6.2. Manual de Políticas y Procedimientos	83
3.6.3. Oficial de Cumplimiento	84
3.6.4. Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo	84
3.6.5. Herramientas para la detección, monitoreo y reporte de operaciones Inusuales	85
3.6.6. Selección de Personal, Programas de Capacitación y Código de Conducta	
Interno	85
3.6.7. Auditoria Interna	86
3.7. Propuestas de Mejora Concernientes a las Disposiciones del Capítulo	
1-14 de la RAN.	87
3.7.1. Política Conozca a su Cliente	87
3.7.2. Herramientas para la detección, monitoreo y reporte de operaciones inusuales	89
3.7.3. Selección de Personal, Programas de Capacitación y Código de Conducta	
Interno	89
4. CONCLUSIONES	91
5. BIBLIOGRAFIA	100
6. ANEXOS	101
ANEXO 1 Ley N° 20.119	101
ANEXO 2 Las 40 Recomendaciones del GAFI	109
ANEXO 3 GUIA Señales de Alerta Indiciarias de Lavado o Blanqueo de	
Activos para el Sistema Financiero y otros Sectores	135



## **GLOSARIO DE ABREVIATURAS (EN ORDEN ALFABETICO)**

- BDD : Banco del Desarrollo
- BNS : Bank of Nova Scotia
- GAFI : Grupo de Acción Financiera Sobre el Blanqueo de Capitales
- GAFISUD : Grupo de Acción Financiera de Sudamérica
- P.L.A. : Prevención de Lavado de Activos
- RAN : Recopilación Actualizada de Normas
- SBIF : Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras
- SSA : Scotiabank Sudamericano
- UAF : Unidad de Análisis Financiero
- UIF : Unidades de Inteligencia Financiera

## I. INTRODUCCIÓN

El presente informe relata las actividades realizadas durante la práctica profesional como Ejecutivo de Servicios en la sucursal de Valparaíso de Scotiabank Sudamericano (SSA) y analiza el sistema de Prevención de Lavado de Activos (P.L.A.) que posee la banca en Chile en general, además de proponer mejoras al sistema de prevención de lavado de activos que posee SSA.

En una primera parte, y a modo de contextualizar el análisis desarrollado, será expuesta la historia del banco y su estructura organizacional, junto con una descripción general de las políticas más importantes y las Líneas de Negocios (con sus respectivos productos) en los que divide su actividad.

En una segunda parte, será especificada la estructura jerárquica de la cual depende el cargo como así también las funciones ejecutadas al interior de la empresa, definiendo el entorno inmediato en el que se descubrió la problemática.

Para finalizar, y como parte de un esfuerzo por optimizar los procesos relacionados con el cargo desempeñado, será analizada y definida la problemática del Lavado de Activos argumentando la importancia de su prevención para la industria bancaria y proponiendo algunas medidas orientadas a mejorar el sistema de prevención.

## II. ANTECEDENTES QUE MOTIVARON EL DESARROLLO DEL TEMA DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL

El trabajo de práctica fue abordado con miras a realizar, desde el ámbito profesional de la carrera, contribuciones que permitieran generar valor para la empresa, ya fuera optimizando algún proceso o desarrollando iniciativas que rentabilizaran las operaciones del banco.

### a. *Problemática*

Fue desde esa perspectiva que, en la ejecución de las funciones asignadas al puesto de trabajo, se detectó que la liquidación de órdenes de pago provenientes del exterior superiores a USD10.000 debían pasar por una serie de regulaciones que buscan prevenir el Lavado de Activos. Estos requisitos normativos en muchos casos generaban molestia a los clientes, frustrando negocios e incluso originando la fuga de algunos de ellos. Esta problemática motivó una revisión de los procesos que permitiera determinar si era posible simplificarlos y así hacer más expedita la atención.

### b. *Origen de la Problemática*

El origen de la regulación se encuentra en que el servicio de transferencias internacionales de fondos es particularmente sensible al delito de Lavado de Activos, al

ser uno de los principales mecanismos utilizados por los delincuentes para encubrir el origen ilegal de sus operaciones. Por otra parte, las diversas disposiciones legales y normativas adoptadas por las autoridades han desembocado en un sistema de prevención cuya eficacia no ha sido medida y que en varios sentidos complica la estructura operatoria de la banca.

c. *Alcances e Impacto de la Problemática a Nivel Nacional e Internacional*

El Lavado de Activos destruye las bases de la institucionalidad de los países y desencadena una serie de riesgos que amenazan tanto la estabilidad del sistema financiero como el pleno desarrollo económico de las naciones y sus relaciones comerciales con el resto del mundo; los alcances globales que ha tomado el problema y la amenaza que representa para el ejercicio del comercio internacional lo convierte en un tema que debe ser conocido y manejado por los profesionales de nuestra área.

El combate de este problema está vigente en la agenda de la comunidad internacional y su prevención cobra especial relevancia en función de velar por el pleno desarrollo del comercio a nivel global. Para ello, se ha creado una institucionalidad multinacional que sienta las bases para regular el problema a través del sistema legal de cada país e iniciativas que buscan crear conciencia en el mundo privado respecto a la seriedad del problema.

Las autoridades han asumido el papel que les corresponde mediante la ratificación de diversos acuerdos internacionales y la creación de un sistema legal que entrega las pautas para la P.L.A., además de establecer las sanciones para las personas e instituciones que se vean involucradas en este tipo de hechos. Es precisamente esta legislación la que asigna un rol protagónico a la banca en la tarea de prevención, ***al ser un canal natural a través del cual los delincuentes desarrollan estas actividades.***

El Lavado de Activos en Chile es una problemática que si bien no ha alcanzado niveles que amenacen la estabilidad social, resulta de vital importancia prevenir para resguardar el bienestar de la población y la solvencia del sistema bancario chileno.

### III. OBJETIVOS DEL TRABAJO DE PRÁCTICA.

Los objetivos expuestos a continuación fueron desarrollados por el autor a partir de la orientación principal que tenía la realización de la práctica profesional, la cual era optimizar los procesos de la empresa.

#### a. **Objetivos generales.**

El objetivo del trabajo es determinar la posibilidad de simplificar los procesos de P.L.A. de Scotiabank Sudamericano con miras a hacer más expedita la atención de la clientela que acude a la sucursal por necesidades de liquidación de Órdenes de Pago Internacionales, además de proponer algunas mejoras que permitan incrementar la eficacia en la detección de operaciones sospechosas.

#### b. **Objetivo Específico**

La factibilidad de simplificar estos procesos se determinará mediante el análisis de los siguientes parámetros:

- Riesgo del Lavado de Activos para la banca
- Etapas en las que se lleva a cabo el Lavado de Activos
- Marco legal que intenta combatirlo
- Principales métodos de prevención

La orientación principal que tendrá la investigación se orientará a determinar la factibilidad de simplificar los procesos de P.L.A. relativos a las transferencias internacionales de fondos, con el objetivo de hacer más expedita la atención de los clientes y a su vez mantener un riesgo operacional acorde a los estándares de SSA.

Para esto último, deben responderse las siguientes preguntas:

- ¿qué es el Lavado de Activos?
- ¿cuál es la importancia de combatirlo?
- ¿por qué los bancos cuentan con toda una estructura organizacional y reglamentaria para prevenir en Lavado de Activos?
- ¿es necesario respetar todos estos protocolos reglamentarios?
- ¿se puede simplificar o al menos mejorar el proceso de prevención?

## Capitulo Uno

# Presentación de Scotiabank Sudamericano

### **1. PRESENTACIÓN DE SCOTIABANK SUDAMERICANO**



## 1.1. Perfil de SSA

De acuerdo a los registros de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), SSA pertenece en un 98,81% a The Bank of Nova Scotia (BNS), banco internacional con sede en Toronto, Canadá, fundado en Halifax en el año 1832, con activos por aproximadamente US\$412.000 millones y utilidades en 2008 por US\$3140 millones. El grupo ofrece una amplia gama de servicios bancarios a millones de clientes alrededor del mundo a través de sucursales y oficinas en más de 40 países, y posee una fuerza laboral superior a los 60.000 empleados<sup>1</sup>.

Sus actividades están divididas en tres áreas específicas de negocios:

*i. Banca Canadiense* que ofrece una amplia gama de servicios bancarios y de inversión a clientes retail<sup>2</sup>, administradores de fondos, pequeñas empresas y clientes comerciales a lo largo de Canadá.

*ii. Banca Internacional*, que abarca las operaciones bancarias de retail y comerciales en más de 40 países fuera de Canadá, otorgando servicios a

---

<sup>1</sup> véase: Scotiabank “*Memoria Anual de 2007*” Toronto, Canadá, 2007. Pág. 8.

<sup>2</sup> El concepto retail en la banca se refiere a la línea de negocios enfocada en personas naturales, la mayoría de los casos, trabajadores dependientes con liquidación de sueldo y por ende sujeto a un nivel de ingresos conocido (*N. del A.*)

aproximadamente 5 millones de clientes en las áreas geográficas de el Caribe y Centroamérica, México, Sudamérica y Asia.

*iii. Scotiacapital*, que ofrece productos financieros a clientes institucionales, empresas y gobiernos. Provee cobertura completa en toda la región del Tratado de Libre Comercio de Norteamérica, así como nichos en mercados mundiales selectos, a través de divisiones altamente cohesionadas: Mercado de capitales Globales y Banca Corporativa y de inversiones globales.

Tras la fusión con Banco del Desarrollo (BDD), Scotiabank Chile -nombre de ambas entidades fusionadas-, es el sexto banco más grande del sistema financiero chileno medido en colocaciones, con una participación de mercado de 6,5%. Una red de 133 sucursales y 185 cajeros automáticos al cierre de Noviembre de 2007, conforman la red de distribución a lo largo del país<sup>3</sup>.

## 1.2. **Reseña Histórica**

---

<sup>3</sup> véase FitchRatings, “*Bancos Chile Reporte Anual.*” Santiago, Chile, Diciembre 2007, pág. 1.

El Banco Sudamericano tiene su origen en la Compañía Sudamericana de Vapores (CSAV), siendo decretada su creación por el directorio de esta compañía el 23 de Diciembre de 1943. El fuerte desarrollo alcanzado en aquella época los impulsó a crear esta nueva filial la cual estaba orientada a ser el brazo financiero de la compañía, con lo cual podrían rentabilizar el área de financiamiento de la empresa junto con facilitar algunos procesos administrativos de Recursos Humanos, como el pago de remuneraciones.

El 29 de marzo de 1944, don Juan Antonio Ríos firmaba el Decreto de Hacienda N°1389, el cual autorizaba la creación del Banco Sudamericano y aprobaba sus estatutos.

La autorización de la SBIF para su funcionamiento fue dada con fecha 20 de abril y el banco abrió sus puertas el 16 de Octubre de 1944, con Manuel Befalluy Martin como primer Gerente General y una planta de 63 funcionarios<sup>4</sup>.

Su condición de vástago de la Compañía Sudamericana de Vapores significó en una primera fase un fuerte foco en Comercio Exterior, aunque esto fue cambiando poco a poco, hasta que en 1976 el grupo Borda-García tomó el control del banco al adquirir el 57% de las acciones, lo que se tradujo en una ampliación de las actividades en todos los segmentos a través de una red de 21 oficinas a lo largo del país en 1981. Al año siguiente, el Banco Sudamericano sufrió las fuertes repercusiones de la crisis financiera

---

<sup>4</sup> véase: Scotia Sud Americano Corredores de Bolsa S.A., *Prospecto para Oferta Pública de Adquisición de Acciones de Banco del Desarrollo BDD*, Santiago, Chile, 2007.

que azotó al país, siendo necesario la intervención del Banco Central de Chile para evitar la bancarrota.

Para 1986 es integrada como división la Financiera Corfinsa, cuya actividad comercial consistía en otorgar créditos de consumo a clientes con ingresos medios y bajos, en una clara jugada por ampliar la participación de mercado.

El final de los 90' estuvo marcado por importantes cambios para Banco Sudamericano, principalmente derivados de la crisis económica que el país atravesaba por aquella época<sup>5</sup>. Para 1997, los resultados se vieron afectados por pérdida de la participación de mercado y riesgos de cartera<sup>6</sup>, y en 1998 ya se sentían fuertemente los efectos de la crisis asiática. Todas estas circunstancias desembocaron en un endurecimiento de las políticas de crédito y la enajenación de Corfinsa, división que contenía la cartera más riesgosa en ese momento.

En noviembre de 1999 BNS toma el control del Banco Sudamericano (60,9% de las acciones), tras adquirir un 32,6% al grupo Borda García, la cual luego se incrementaría a un 98,14% con el lanzamiento en agosto de 2000 de una Oferta Pública de Adquisición

---

<sup>5</sup> A contar de ese año el país comenzó un período de contracción económica derivado de la crisis Asiática, la cual comenzó el año anterior. (*N del A.*)

<sup>6</sup> Por disposiciones de la SBIF, cada institución financiera debe provisionar un porcentaje de las colocaciones totales que ponga en el sistema financiero, incrementándose la proporción para aquellas obligaciones vencidas, lo que impacta directamente el estado de resultados. (*N del A.*)

(OPA)<sup>7</sup> y la realización de diversas compras menores<sup>8</sup>, integrando de esta manera a Banco Sudamericano en su conglomerado global. Junto con ello, el banco comienza un notable proceso de reestructuración interna –cambiando de directorio y gerencia general-, redefinición de nichos de negocio y un cambio en la cultura de riesgo, alineándolos con la casa matriz de Canadá.

Para comienzos del siglo XXI, SSA sigue homogenizando sus políticas con la casa matriz de Toronto, optimizando la gestión de costos a través de: “(i) centralización de procesos, (ii) evaluación del flujo de operaciones<sup>9</sup>, (iii) reestructurando los niveles jerárquicos y (iv) reconversión del personal de sucursales liberándolo de carga operativa para incrementar su capacidad comercial”<sup>10</sup>.

Los años siguientes estuvieron marcados por una serie de modernizaciones tanto tecnológicas como operativas, siendo especialmente significativa la puesta en marcha de la nueva plataforma Scotiapro<sup>11</sup> que incluía un número de nuevas aplicaciones que

---

<sup>7</sup> OPA se refiere a una operación en la cual una entidad –puede o no ser ya parte de la sociedad-, se compromete legalmente a adquirir un porcentaje tal de las acciones que le permita hacerse del control de la empresa. Esto se hace a través de una oferta pública a los tenedores de las acciones para que vendan su participación a aquella parte que quiere hacerse del control de la misma. (*N. del A.*)

<sup>8</sup> A diciembre del 2007, The Bank of Nova Scotia controla un 99,56% del banco. (*N. Del A.*)

<sup>9</sup> Esto implica el análisis de los procesos operativos en orden de poder acortarlos y de esta manera reducir costos y/o aumentar la eficiencia (*N. del A.*)

<sup>10</sup> Scotiabank, *Prospecto Scotiabank Sudamericano, Emisión de Bonos por Línea de Títulos Desmaterializados al Portador*, Santiago, marzo 2008, pág. 4.

<sup>11</sup> Plataforma tecnológica que integra información tanto comercial como transaccional de los clientes, permitiendo interactuar con sus productos y prestar servicios como emisión de Vale Vistas, Boletas de Garantía y pago de tarjetas de crédito. En líneas generales, está orientado a simplificar procesos y centralizar información, permitiendo por ejemplo, la realización en forma automática de los registros contables y la conciliación de cuentas contables. Este programa permitió en gran medida un ahorro de costos por la vía de remuneraciones, al permitir prescindir de personal que desempeñaba la función de registro contable.

permitieron mejorar aún más los ratios de productividad. Con esta importante inversión, la entidad finalizó su primera etapa de modernización. La llegada de James Callahan como nuevo Gerente General –profesional con tremendo conocimiento del mercado local-, significó el inicio de una nueva etapa de crecimiento para el banco.

Durante el año 2007 se realizaron una serie de iniciativas cuyo objetivo fue reforzar la cultura corporativa de “Ventas & Servicios” –foco organizacional que pone en el centro al cliente, con miras a crear relaciones de largo plazo-, como la implementación de la fuerza de ventas<sup>12</sup> en el área metropolitana y regiones, el aumento del número de sucursales, la implementación de la nueva terminal de cajas ITP<sup>13</sup>, talleres de mejoramiento de la atención a clientes para el personal de sucursales y capacitación a todas las áreas del banco respecto a la cultura de “Ventas & Servicios”.

En Noviembre del mismo año, por medio de una OPA (Oferta Pública de Adquisición), se toma control del 99,49% del Banco del Desarrollo (BDD), en una operación que implicó un aumento de capital de USD 1.044 millones. Esta adquisición

---

<sup>12</sup> Esta unidad se compone de ejecutivas de venta que complementan la actividad de los ejecutivos de negocios, incorporando sus propias ventas en la producción de los ejecutivos. Su centro de operaciones se ubica en sucursales. *N. del A.*

<sup>13</sup> Interactive Teller Plataform es una plataforma tecnológica de prestaciones de caja que privilegia la interacción de funcionario de cajas con el cliente tendiente a generar oportunidades de venta, entregándole la parrilla completa de productos que posee el cliente y de esta forma otorgar al cajero la información necesaria para realizar acciones previas de venta. Adicionalmente simplifica los procesos de arqueo de cajas y elimina ciertos requisitos documentarios como boletas de depósito para operaciones en efectivo o presentación de carnet de identidad, el cual puede ser reemplazado con la utilización de la tarjeta de débito, cuya clave valida la identidad del cliente.

representa la mayor compra realizada por BNS fuera de Canadá y la fusión debe estar finalizada para Marzo de 2010<sup>14</sup>.

La fusión iniciada en Marzo de 2008 –fecha en la que una junta extraordinaria de accionistas autorizó este proceso-, significó un profundo proceso de reestructuración que implicó desafíos tecnológicos (uno de ellos fue la integración en una sola plataforma tecnológica de la información proveniente de BDD), y otros de carácter más bien cultural, como la gestión de riesgos crediticios. BDD, un banco originario de la Iglesia Católica y con una marcada orientación social, debió alinear su cultura de riesgo con los estándares de la banca canadiense –una banca reconocida internacionalmente por su sólida gestión de riesgo crediticio-, lo cual se plasmó en la existencia de un solo departamento de riesgo para ambas instituciones.

Si bien, hoy en día Scotiabank Sudamericano y Banco Del Desarrollo son un solo banco llamado Scotiabank Chile, ambos funcionarán como línea de negocios independientes o, dicho de otra forma, cada uno mantendrá su propia marca y perfil comercial, con una estructura de sucursales independientes y áreas centrales al servicio de ambos bancos. El motivo de ello es aprovechar la experiencia que tiene cada banco en sus segmentos de negocios y aprovechar las economías de escala derivadas de la fusión de áreas centrales, como división riesgo y tesorería, entre otros.

---

<sup>14</sup> Según lo autorizado por SBIF, a contar de la fecha en la que el directorio aprueba la fusión- en marzo de 2008-, el banco tiene 24 meses para terminar este proceso. *N. del A.*

Además de los aspectos comerciales, la fusión produjo una completa reestructuración administrativa que modificó durante el año 2008 el organigrama del banco. A continuación revisaremos la nueva estructura administrativa de Scotiabank Chile.

### **1.3. Estructura Organizacional**

#### **1.3.1. Directorio**



La administración de Scotiabank Sudamericano es supervisada por un directorio de 9 miembros, a saber:

- Presidente : Peter Cardinal
- Vicepresidente : Claudio Hernández
- Directores : Eduardo Klurfan, Carlos González-Taboada, Martin Borda, Manuel José Vial y Felipe Montt
- Directores Suplentes : James V. Louttit, Luce Veilleux
- Gerente General : James E. Callahan Ferry
- Secretaria del Directorio : Francisca Morandé Errázuriz.

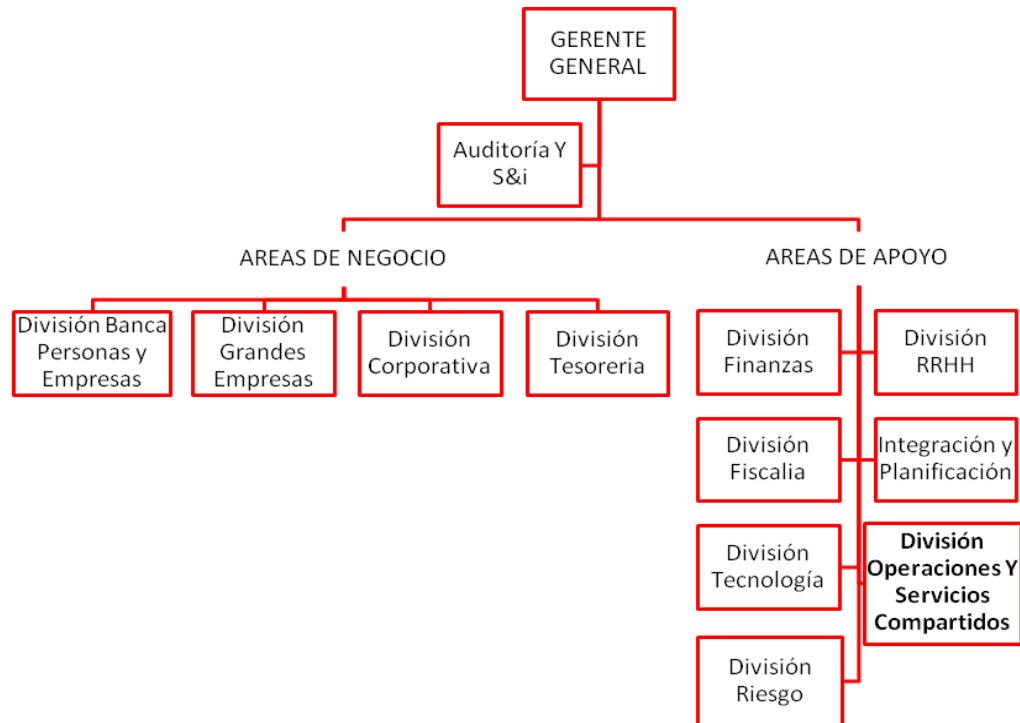
### 1.3.2. Divisiones

A este directorio le reporta directamente el Gerente General del Banco, James Callahan, quien tiene a su cargo 12 divisiones separadas en 2 grandes áreas: i) Área de Negocio, a la que pertenecen las 4 líneas de negocio descritas posteriormente (en el punto 1.4.), y ii) Área de Apoyo, que comprende a todo el resto de las divisiones, las que básicamente prestan el soporte necesario para que las distintas líneas de negocio puedan comercializar sus productos.

Esta misma estructura se repite en sucursales, con un área comercial y el Gerente de la sucursal a la cabeza de los Ejecutivos de Cuenta, y un área de apoyo encabezada por el

Jefe Administrativo y de Servicios (JAS), quien tiene a su cargo Ejecutivos de Servicio, Tesorero Administrativo y Cajeros.

### Organigrama General Scotiabank Sudamericano



*Fuente: Intranet Scotiabank*

Es dentro de la División de Operaciones y Servicios Compartidos en la que se ubica jerárquicamente el cargo desempeñado durante la práctica profesional como Ejecutivo de Servicios. Esta división está abocada exclusivamente al área operacional, y se encuentra bajo la dirección de Chris Meek.

#### 1.4. Líneas de Negocios y Productos.

La actividad comercial de Scotiabank Sudamericano se divide en 4 líneas de negocios: Banca Personas y Pequeñas Empresas, Banca Empresas, Banca Corporativa y Tesorería.

#### **1.4.1. Banca Personas y Pequeñas Empresas**

La división Banca de Personas se encarga de personas y pequeñas empresas con ventas de hasta MM\$500. El foco está puesto en personas de ingresos medios y medios-altos, contando a diciembre de 2007 con alrededor de 62.000 cuenta correntistas, quienes significan para el banco el 48% de las colocaciones (estas cifras no consideran a BDD).

La parrilla de servicios puestos a disposición de estos clientes incluye cuentas corrientes, líneas de crédito, tarjetas de crédito y débito, créditos hipotecarios, créditos de consumo, créditos comerciales, fondos mutuos, seguros para productos bancarios y no asociados a estos productos, junto con servicios de custodia, pago automático de cuentas, la corredora de bolsa y compra-venta de divisas, este último uno de los productos estrella en el año 2007.

#### **1.4.2. Banca Empresas**

Este segmento, creado recién en abril de 2007, encuentra su origen en la necesidad de entregar atención especializada a empresas cuyas ventas oscilan entre MMUS\$1 y MMUS\$25 anuales, mediante una plataforma de ejecutivos con experiencia en este tipo de organizaciones quienes pueden entregar, entre otros productos, líneas de crédito, hipotecarios fines generales, créditos comerciales, leasing, factoring, operaciones de moneda extranjera forward y spot. El aporte más significativo de esta nueva línea de negocios fue la incorporación de 200 nuevos clientes –la tarea más importante de esta línea de negocios-, durante los primeros 9 meses del año 2007. En términos cuantitativos, aportaron con un crecimiento de 50% de las colocaciones dentro de esta línea de negocios, siendo especialmente significativo el crecimiento de Comercio Exterior (83%9) y Leasing (94%).

#### **1.4.3. Banca Corporativa**

Esta división se encuentra abocada a Grandes Empresas, Multinacionales e Inmobiliarias, ofreciendo una amplia gama de servicios. Los ingresos de esta línea de negocios provienen de intereses por créditos, comisiones y servicios de banca electrónica -pago a proveedores y remuneraciones-, comercio exterior, operaciones de mesa de dinero, servicios de finanzas corporativas y derivados financieros. Sus principales actividades se centran en Comercio Exterior, Leasing y Factoring.

#### **1.4.4. Tesorería**

Esta división, además de ser una línea de negocios es también un área de apoyo, al estar encargada básicamente de realizar el ajuste entre los activos y los pasivos del banco. Sus operaciones comerciales comprenden la colocación de bonos corporativos propios y de algunos clientes corporativos y la cobertura de las necesidades de moneda extranjera y su comercialización entre los clientes de las distintas líneas de negocios. Está formada por 3 Gerencias: Gerencia de Trading, Gerencia ALM (Asset Liability Management o Administración de Activos y Pasivos) y Mesa de Distribución:

- Gerencia de Trading<sup>15</sup>: Esta gerencia tiene a su cargo dos subgerencias que son Fixed Income (Renta Fija) y Foreign Exchange (Moneda Extranjera). La primera se encarga de proveer la liquidez necesaria a través de la colocación de los bonos corporativos tanto del banco como de sus propios clientes<sup>16</sup>. Esta gerencia ocupó un puesto vital en el funcionamiento de la institución, al encargarse de obtener los fondos necesarios para financiar las distintas colocaciones del banco. Foreign Exchange, por otra parte, provee al banco de sus necesidades de moneda extranjera, administrando las posiciones que mantenga abiertas tanto a cuenta propia como de sus clientes.

- Gerencia Asset Liability Management (ALM): Su misión es informar a las distintas áreas comerciales, incluyendo tesorería, las tasas de interés a las cuales se realizarán las

---

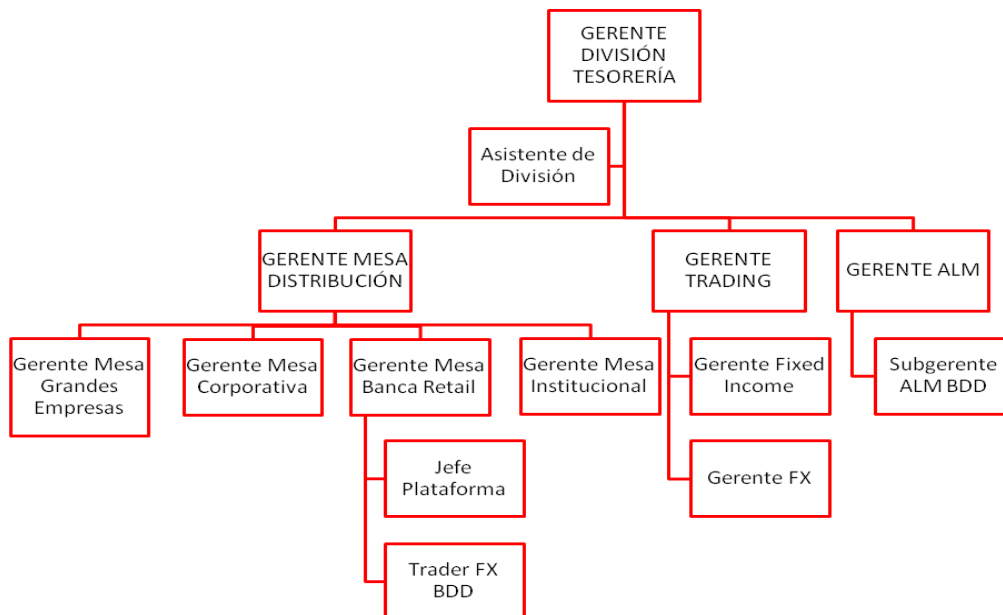
<sup>15</sup> Trading en el contexto utilizado se refiere a la actividad de comerciar instrumentos financieros, en este caso, instrumentos de renta fija. *N. del A.*

<sup>16</sup> Cabe destacar que durante el año 2007, fue esta división la responsable de la colocación de uno de los bonos corporativos más grandes de la historia de capitales, por MMUS\$470 (Transec) Véase: Scotiabank, *Prospecto Scotiabank Sudamericano, Emisión de Bonos por Línea de Títulos Desmaterializados al Portador*; Santiago, marzo 2008, pág. 12.

distintas colocaciones del banco (créditos hipotecarios, de consumo, etc.); además, tiene la responsabilidad del desarrollo y ejecución de las estrategias de ALM, esto es, la gestión de los riesgos de liquidez, de tasa de interés y de tipos de cambio implícitos en el balance estructural del Banco.

- Mesa de distribución: Su misión es proveer a los clientes de cada una de las líneas de negocios de sus necesidades de moneda extranjera, negociando con las áreas comerciales el precio al que será transada cada posición, incluidas operaciones spot y forward.

***Organigrama División Tesorería***



*Fuente: Intranet Scotiabank*

Como resumen, la misión principal de esta división es entregar la liquidez necesaria para el desarrollo de las distintas áreas comerciales del banco, junto con otras tareas anexas como:

- Control y manejo de los riesgos financieros asociados al balance del banco bajo los parámetros definidos por BNS.

- Fortalece las relaciones de largo plazo con los clientes SSA incrementando la venta cruzada<sup>17</sup>.

- Mantiene y readecua los sistemas y tecnologías, lo que permite ofrecer a los clientes los distintos productos de cobertura de riesgo financiero entre los cuales se destacan los Cross Currency Swaps<sup>18</sup>, Seguros de inflación y Swaps de tasas de interés.<sup>19</sup>

#### 1.4.5. Colocaciones por Línea de Negocios

Para dimensionar el peso relativo de cada una de estas líneas de negocios, la Banca Personas lidera el total de colocaciones de SSA con el 46%. Le sigue Banca Corporativa con un 37,3% y en segundo plano queda Banca Empresas y Tesorería con un 8,8% y un

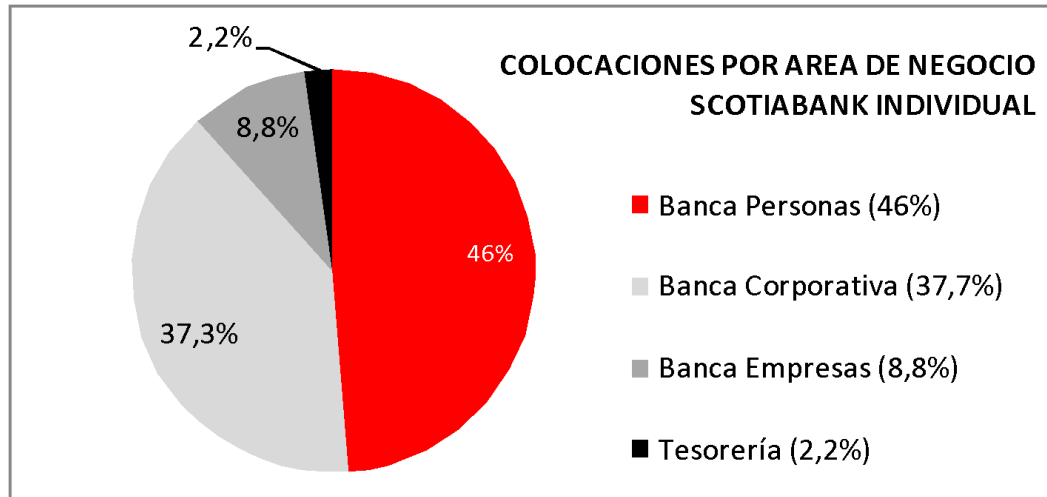
---

<sup>17</sup> La venta cruzada está muy ligada al concepto “Share of Wallet” el cual apunta a alcanzar el mayor porcentaje de participación dentro de la “billetera” de los clientes. Esta billetera cubre 4 necesidades: transaccional (cuentas corrientes), de financiamiento (crédito), de cobertura (seguros) y de ahorro. La meta para el banco es que los clientes cubran estas 4 necesidades financieras con sus productos y de ahí deriva el término “venta cruzada”, que se refiere a “cruzar” la billetera del cliente con productos concernientes a cada uno de estos pilares. En el caso de tesorería, dentro del contexto en el cual fue utilizado el término “venta cruzada” se refiere a productos del pilar de ahorro, como son los pactos (este producto es igual que un depósito a plazo, con la única diferencia que existen papeles del banco central que los respaldan).

<sup>18</sup> Este producto permite a los clientes transferir sus deudas en USD a CLP y viceversa. La misma operación es posible realizarla con EUR.

<sup>19</sup> Véase: Scotiabank, *Prospecto Scotiabank Sudamericano, Emisión de Bonos por Línea de Títulos Desmaterializados al Portador*, Santiago, marzo 2008, pág. 12.

2,2% respectivamente. Las colocaciones totales de cada una de estas líneas de negocios, más el aporte de BDD, dejan a Scotiabank Chile<sup>20</sup> con un 6,5% de participación en el mercado financiero chileno.



Fuente: "Memoria Anual de 2007", Scotiabank

#### 1.4.6. Integración Banco del Desarrollo

El 26 de noviembre finalizó la OPA (Oferta Pública de Adquisición) con la cual SSA tomó el control sobre el 99,49% de BDD, pasando a ser de esta manera Scotiabank Chile. La fusión, que implicó un desembolso de MMUS\$1.044 –la mayor inversión realizada por BNS fuera de Canadá-, persigue fundamentalmente ingresar de lleno en el nicho de micro y pequeña empresa, áreas en las que BNS tiene un fuerte liderazgo a nivel internacional. Es por ello que ambas marcas se mantendrán separadas, como una forma de aprovechar la especialización y segmentación de clientes de cada banco (mientras SSA

<sup>20</sup> Nombre que toma el banco tras la fusión de SSA con BDD. *N. del A.*



se concentra en estratos medios y altos, BDD esta en los sectores más bajos). Cabe destacar que funcionarán bajo una misma personalidad jurídica, Scotiabank Chile, y de momento BDD será una filial del mismo.

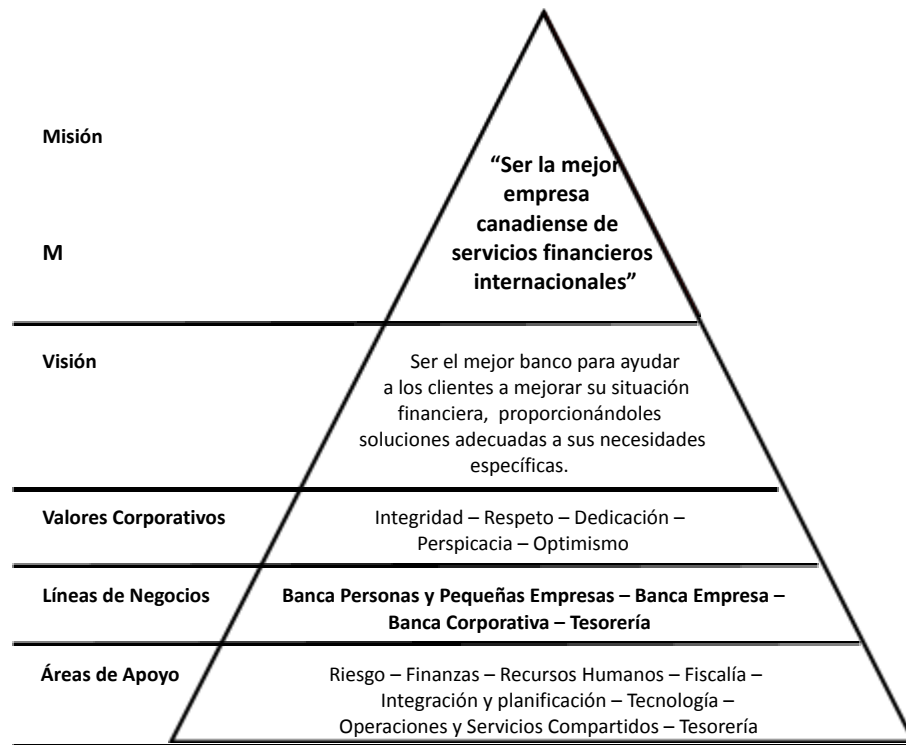
Sin duda, uno de los mayores desafíos será la adaptación de los funcionarios de BDD a la filosofía corporativa del grupo Scotiabank.

### 1.5. Principales Políticas.

El objetivo corporativo de Scotiabank es: *“Ser el mejor y más exitoso grupo canadiense de servicios financieros internacionales”*. Esto, se logrará con la orientación que entrega el objetivo principal: *“Ser el mejor banco para ayudar a los clientes a mejorar su situación financiera, proporcionándoles soluciones adecuadas a sus necesidades específicas”*. La puesta en práctica de esta visión se materializa a través del programa “Ventas & Servicios”, el cual pone en el centro al cliente y pretende crear relaciones de largo plazo con ellos y asegurar así la viabilidad económica del banco dentro de un horizonte prolongado de tiempo.

Cada miembro de la organización, desde el Gerente General hasta los funcionarios de cajas, deben plantearse sus propios objetivos, alineados con los de la organización, dentro del marco valórico establecido por el grupo. Bajo toda esta estructura, cada línea de negocios (Áreas de Negocios) orienta sus esfuerzos en conseguir el éxito global del grupo, con el apoyo de las divisiones encargadas de soporte (Áreas de Apoyo). De esta manera, Scotiabank se plantea frente al mercado y posiciona sus productos y servicios a su público objetivo.

## Esquema de Gestión Corporativa



### 1.5.1. Misión

La misión de BNS alrededor del mundo es: *“Ser el mejor y más exitoso grupo canadiense de servicios financieros internacionales”*. Esto representa lo que Scotiabank desea llegar a ser como organización de servicios financieros y está en la cúspide de la filosofía corporativa.

### 1.5.2. Visión

Dicha misión, se logrará siendo: “...*el mejor banco para ayudar a los clientes a mejorar su situación financiera, proporcionándoles soluciones adecuadas a sus necesidades específicas*”. En este sentido, el banco ha implementado un fuerte programa de inducción llamado “Ventas & Servicios”, el que busca crear estándares de atención, con el fin de diferenciarse dentro del mercado a través de la excelencia en satisfacción al cliente. Es importante señalar que los esfuerzos serios por implantar esta cultura vienen recién realizándose desde el año 2007, ante lo cual es posible percibir, al menos en el entorno inmediato que es la banca retail, un largo camino por recorrer el cual se ve empantanado por la alta rotación del personal del área comercial, principalmente de la fuerza de ventas cuyo estándar de permanencia en la organización es de unos 4 meses.

### 1.5.3. Valores Corporativos

En base a estos objetivos corporativos, cada área y funcionario debe plantearse sus propios objetivos, los cuales deben ser cumplidos dentro del marco valórico de la organización, el cual comprende 5 principios esenciales:

- i. **Integridad** “*mostramos integridad al tratar siempre a los demás en forma ética y honorable*”.
- ii. **Respeto** “*mostramos respeto al identificarnos con los demás y tomar en cuenta sus distintas necesidades*”.

- iii. **Dedicación** *“Nuestra dedicación total hace posible el éxito de nuestros clientes, de nuestros equipos y de nosotros mismos”.*
  
- iv. **Perspicacia** *“Empleamos nuestra perspicacia y alto nivel de conocimiento para ofrecer de manera proactiva las soluciones mas adecuadas.”*
  
- v. **Optimismo** *“Nuestro optimismo enriquece el ambiente de trabajo con espíritu de equipo, entusiasmo contagioso y actitud emprendedora”.*

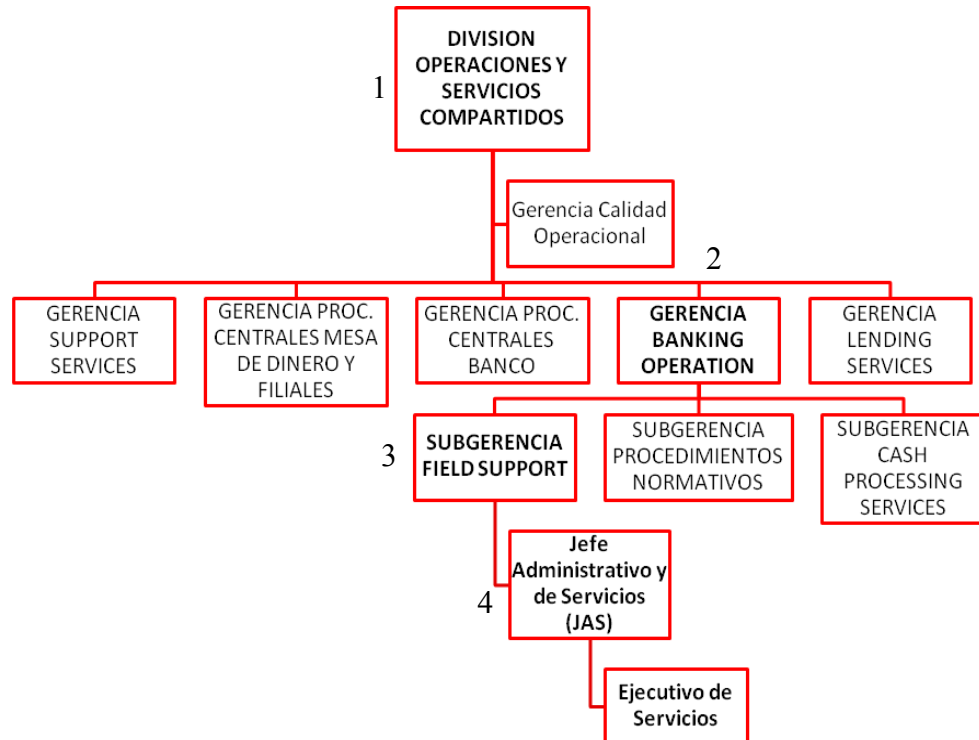
Capitulo Dos

Entorno de Práctica Profesional y Cargo

Desempeñado

## 2. ENTORNO DE PRACTICA PROFESIONAL Y CARGO DESEMPEÑADO

### 2.1. Esquema Jerárquico del Cargo



Fuente: Intranet Scotiabank

#### 2.1.1. División Operaciones y Servicios Compartidos

Esta división se encarga de la *administración de operaciones*<sup>21</sup> del banco, entendiéndose por esto la planificación, organización, dirección y control del proceso productivo de servicios y productos bancarios. Su tarea principal es *tomar las grandes*

<sup>21</sup> La administración de Operaciones, dentro del contexto de la banca, se entiende como todas aquellas acciones que permitan planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos necesarios para llevar a cabo la cadena productiva, en este caso, de servicios bancarios.

*decisiones* referidas a los procesos mediante los cuales se ejecutarán los servicios, la determinación de la planta física y humana necesaria para entregar estos servicios, los estándares de calidad requeridos y los mecanismos con los cuales se controlará su ejecución, todo esto acorde a las necesidades estratégicas del banco. Estos procesos productivos son diseñados con el objetivo de mantener una estructura de costos eficiente y estándares de calidad acorde con la visión estratégica de Scotiabank.

Algunas tareas asignadas a esta división son la distribución del presupuesto asignado a la ella; la elaboración de los requerimientos de personal a la División de Recursos Humanos (cantidad de personal, perfil personal, profesión, experiencia, etc.) y su capacitación de manera que cumplan los objetivos de la división (entregar un soporte operacional de alta calidad); la contratación de empresas de outsourcing<sup>22</sup>; la gestión de abastecimientos e insumos y el control de calidad en la ejecución de los procesos, entre otras.

Todas estas tareas las implementa a través de las 5 gerencias:

- *Lending Services*: encargada del registro de garantías, créditos automotrices y custodia de carpetas de clientes.

---

<sup>22</sup> En el entorno inmediato de sucursales, las empresas de outsourcing que prestan servicio al banco son Limchile (empresa de aseo), Helpbank (empresa que provee de cajeros externos) y Prosegur (transporte de valores y guardias de seguridad), entre otras.



- *Support Services*: su función es dar el soporte administrativo en las áreas de abastecimiento, seguridad, control de pagos (remuneraciones, proveedores) e infraestructura.
- *Procesos Centrales*: área dedicada exclusivamente a ejecutar las tareas de back office<sup>23</sup> de sucursales, tales como traspasos contables, curse de créditos, ingreso en sistemas de operaciones programadas como pago automático de créditos, etc., y fue creada en función de liberar al personal de estas unidades de trabajo operativo de manera que pudieran adquirir un perfil más comercial.
- *Procesos Centrales Mesa de Dinero*: cumple la misma función del departamento anterior, pero como soporte de la mesa de dinero y filiales
- *Banking Operations*: será descrita en el punto siguiente.

Estas 5 gerencias ejecutan las tareas de la División alineadas en el objetivo de mantener un esquema operacional que entregue servicios de calidad dentro de una estructura de costos eficiente.

---

<sup>23</sup> “Back office (trastienda de la oficina) es la parte de las empresas donde tienen lugar las tareas destinadas a gestionar la propia empresa y con las cuales el cliente no necesita contacto directo. Por ejemplo: el departamento de informática y comunicaciones que hace que funcionen los ordenadores, redes y teléfonos, el departamento de recursos humanos, el de contabilidad, etc. El término se construye a partir del concepto de que la oficina visible es el departamento de ventas y clientes y en la trastienda es donde se fabrica, diseña y gestiona la actividad. Conocido también como sistemas de apoyo al negocio donde *back office* corresponde a "todo lo que no está frente al cliente". Se utiliza el término para el área de la empresa que realiza tareas de segunda línea, es decir que recibe gestiones después de un escalamiento. En diversas empresas se trata de un área especializada de facturación, envío de documentación, procesamiento de gestiones, etc. Obtenido de "[http://es.wikipedia.org/wiki/Back\\_office](http://es.wikipedia.org/wiki/Back_office)".

### 2.1.2. Gerencia de Banking Operations

Esta gerencia es el brazo planificador de la división, *al diseñar los procesos y realizar el control de su implementación* tanto en sucursales como en Procesos Centrales.

Dentro de sus tareas podemos mencionar:

- Diseñar adecuados productos, servicios y procedimientos en los back office de sucursales y Procesos Centrales, asegurando la calidad, eficiencia y adecuado control del riesgo operacional.
- Gestionar el servicio y control de los procesos de Tesorería y Pagos a todas las sucursales del país. (Proceso de canje, transporte de valores, servicio cajas, custodia de valores, garantías y pagarés).
- Controlar la implementación de los cambios de procesos y productos del banco, supervisando el cumplimiento normativo, documentación y publicación de procedimientos y manuales.
- Asegurar la correcta y segura implementación de nuevos productos, servicios y procedimientos, tanto al interior de las sucursales como en las áreas de procesos centrales.
- Contribuir al mantenimiento de la funcionalidad de hardware y software en los back office de sucursales.
- Garantizar que las políticas y procedimientos estén actualizados.

- Mejorar eficiencias de los procesos creando de este modo más tiempo para la venta.

Esta gerencia está conformada a su vez por 3 subgerencias: Procesos Normativos, Cash Processing Services y Field Support, esta última a la que pertenece el cargo de Ejecutivo de Servicios.

### 2.1.3. Subgerencia de Field Support (Soporte de Campo)

Su principal tarea es *supervisar* el *cumplimiento en sucursales* de los procedimientos del banco y normativa de la SBIF, además de lograr la adecuada coordinación e implementación de cambios en los procesos, productos y servicios de las *sucursales*. Por otra parte, debe ejecutar proyectos, estructuras, procedimientos e implementación de controles, con el fin de lograr un mejoramiento continuo de los servicios del banco. Estas tareas las logra mediante una adecuada comunicación con sucursales y la creación de un adecuado ambiente para el control al interior de ellas.

Adicionalmente podemos mencionar otras tareas como:

- Garantizar la continuidad del servicio dentro de los estándares establecidos y bajo las pautas de control interno requeridas.

- Mejorar la calidad de los procesos, mejorando la eficiencia en su ejecución y facilitando la incorporación de cambios, en caso que sea necesario.

- Diseño y ejecución de la supervisión de Jefes Administrativos y de Servicios (JAS) y equipo a cargo en todas las sucursales del país (Ejecutivos de Servicios, Tesorero Administrativo, Cajeros).

Es en esta gerencia dentro de la cual está adscrito el puesto de Jefe Administrativo y de Servicios (JAS).

#### **2.1.4. Jefe Administrativo y Servicios (JAS)**

Su misión principal es la de dirigir, coordinar y supervisar la correcta aplicación de las operaciones efectuadas en la sucursal, esto implica:

- Vigilar que se cumplan las políticas, procedimientos y medidas de control interno, las normas de seguridad y disposiciones legales, como también
- Coordinar los recursos humanos, tecnológicos y materiales asignados a las áreas de servicio y administración de la sucursal, a fin de prestar un servicio eficaz y de excelente calidad al cliente.

También debe desarrollar las actividades de control para garantizar el logro de los objetivos administrativos establecidos:

- Dirigiendo a su personal de mesón y cajas para su cumplimiento,
- Supervisando la promoción de los productos y servicios bancarios,
- Asegurando que el personal participe en la promoción y venta de los productos y
- Apoyando el logro de las metas del equipo de Servicios y la Sucursal.

Este es el jefe directo del Ejecutivo de Servicios y el encargado de supervisar tanto las funciones de este cargo como de realizar las evaluaciones anuales de su gestión.

## **2.2. Cargo Desempeñado: Ejecutivo De Servicio**

El cargo de Ejecutivo de Servicios está circunscrito a sucursales y reporta directamente al Jefe Administrativo y de Servicios (JAS). La función principal del cargo es atender los requerimientos presentados por clientes y el área comercial (Ejecutivos de Cuenta) en el mesón de atención a público, siempre con miras a generar y concretar posibilidades de venta que contribuyan al cumplimiento de la sucursal. Las tareas de naturaleza comercial asignadas al cargo encuentran su origen en el esfuerzo de rentabilizar el costo que implica para el banco una función esencialmente de apoyo como la atención de clientes, además de perfilar el área de operaciones de las sucursales como un semillero de futuros ejecutivos de cuenta.

Particularmente valiosas son las habilidades comunicacionales y de negociación por parte del ejecutivo, las cuales permiten identificar necesidades de los clientes y, en base al conocimiento desarrollado de los productos, ofrecer la alternativa más adecuada para satisfacerla, siempre dentro del espectro de productos y servicios ofrecidos por el banco. El ejecutivo debe ser capaz de escuchar detenidamente al cliente y empatizar con él de manera de no extraer conclusiones erradas que decanten en una solución inadecuada. No es menor indicar que de este mismo sondeo pueden nacer oportunidades de venta que permitan desempeñar las labores comerciales asignadas al puesto, o bien contribuir con las metas comerciales de la sucursal.

Las habilidades de negociación, por su parte, se traducen en una percepción de valor por parte del cliente, que se materializan al minuto que acepta los atributos del producto o servicio al precio establecido por el banco.

Requiere contactos internos con el Comité de Créditos, Centro de Cobranzas, Call Center, Mesa de Dinero, Coordinación de Sucursales, Procesos Centrales y Atención a público de otras oficinas. A nivel externo, el contacto es con los clientes.

### **2.2.1. Propósito General del Cargo**

- Entrega de talonarios de cheques, vales vistas, depósitos a plazo, tarjetas débito y tarjetas de crédito: cada vez que un cliente solicita estos documentos debe, en primer lugar, ser identificado con la cédula de identidad emitida por el Registro Civil de Chile, para el caso de chilenos, y pasaporte para extranjeros. Posteriormente acorde con la verificación de identidad se realiza la entrega de documentos y, solamente en el caso de talonarios de cheques y Vales Vistas se deja el registro de quien retira, ya que el resto de los documentos solamente los puede retirar el titular.

- Efectuar inversiones donde no haya Ejecutivo de Ahorro e Inversiones: al menos en la sucursal de Valparaíso, al existir un Ejecutivo de Ahorro e Inversión, el papel asignado al cargo es menor, teniendo participación únicamente en las solicitudes de toma o rescate de Fondos Mutuos.

- Entrega de servicios tales como recepción de órdenes de no pago, bloqueo de tarjetas extraviadas, entrega de claves de tarjetas de crédito y débito.

- Resolución de consultas y reclamos de los clientes: ésta es una de las funciones más importantes para el cargo, considerando que entrega una excelente oportunidad para asesorar a los clientes, en el caso de los reclamos, pueden significar una valiosa fuente de información respecto de los puntos débiles del servicio entregado. Por otra parte, no en todos los casos es posible resolver los conflictos en forma inmediata, ante lo cual el seguimiento es una herramienta fundamental para ejecutar cabalmente la resolución de los casos planteados. En aquellos casos en que las alternativas disponibles en el canal sucursales no permiten llevar a término el requerimiento, existe un departamento especializado en reclamos cuya creación nace de la necesidad de dar un tratamiento especializado a las situaciones de conflicto y de esta manera reducir este tipo de situaciones con los clientes. Este departamento responderá por escrito mediante correo certificado a los clientes la resolución determinada para los casos planteados a través de dicho canal.

- Contribuir a los resultados comerciales de la sucursal mediante la venta de productos asignados: las tareas comerciales asignadas al puesto corresponden al producto de seguros. Durante el desempeño del cargo a sido posible detectar que la mayor tasa de éxito radica en los clientes nuevos y de mayores ingresos. Por otra parte, en esta tarea es apreciable como las capacidades comunicacionales del ejecutivo cobran importancia: en primera instancia debido a que de la conversación que se tiene con el cliente es posible



detectar necesidades de cobertura y en segunda instancia, la elocuencia con la cual sean expuestas los atributos del producto inciden en el éxito final de la tarea.

## 2.2.2. Principales Funciones del Cargo

- Ejecutar las actividades definidas en el mesón de atención a clientes, con miras a satisfacer las necesidades de los clientes del banco, bajo los estándares de calidad definidos por el banco: se entiende por definidas en el mesón de clientes cada requerimiento que un cliente, presenta en el mesón concerniente a los servicios prestados por el banco. Recapitulando el concepto de “Share of Wallet”<sup>24</sup>, la mayoría de los requerimientos comprenden el ámbito transaccional (p.e: cuentas corrientes) y en segundo plano el de cobertura (seguros), cuyo tiempo de ejecución estándar es en el momento (entrega de cartolas, talonarios de cheques, consultas de productos). Ahora, para aquellas solicitudes que demandan una mayor cantidad de tiempo, ya sea porque no se cuenta con toda la información necesaria o es necesario requerir a otras áreas del banco documentación, el seguimiento hecho a estas solicitudes es un proceso crítico para cerrar cada operación. En términos simples, este proceso se lleva adelante a través del agendamiento de cada una de las fases del proceso; llegado los plazos debe verificarse la ejecución de cada una de las tareas, realizando los contactos y coordinaciones internas

---

<sup>24</sup> El concepto “Share of Wallet” apunta a alcanzar el mayor porcentaje de participación dentro de la “billetera” de los clientes. Esta billetera comprende cubre 4 necesidades: transaccional (cuentas corrientes), de financiamiento (crédito), de cobertura (seguros) y de ahorro. La meta para el banco es que los clientes cubran estas 4 necesidades financieras con sus productos.

necesarias en aquellos casos en que falten tareas por ejecutar. El proceso termina una vez que se hace llegar al cliente la solución zanjada para su solicitud.

- Asesorar a clientes en los productos que ofrece el banco, contribuyendo de esta forma a las metas de venta establecidas al equipo de servicio: esta es la tarea primordial del puesto y la que se está ejecutando gran parte del tiempo. Parte fundamental para la óptima realización de esta función es el conocimiento de cada uno de los productos ofrecidos en banca personas, ante lo cual podemos detectar una fuerte falencia respecto a la capacitación recibida por el personal, la cual será tratada mas adelante.

- Recomendar actividades de mejoramiento en solicitudes de clientes que fueron atendidos en mesón de Servicios a Clientes. Contribuir al mejoramiento de los procesos y calidad de servicio.

- Hacer seguimientos a las solicitudes ingresadas por los clientes en el mesón de atención a público. Contribuir al cumplimiento de estándares de servicios ofrecidos a los clientes.

- Realizar cuadratura y reposición diaria de talonarios de cheques y despacho de los que tienen retiro en otra oficina, el despacho del canje y la activación de tarjetas débito. Contribuir al desarrollo de las labores de la oficina.

- Verificar antecedentes presentados por clientes para apoyar la gestión del Oficial de Cumplimiento de la sucursal.

- Liquidar órdenes de pago provenientes del exterior y atender necesidades de compra/venta de divisas presentadas por los clientes.

La realización diaria de estas tareas permitieron una asimilación de los procesos mediante los cuales se producen los servicios bancarios, a partir de la cual serán esbozadas 2 problemáticas que merecieron mi atención para sugerir modificaciones que permitan resolverlas.

### **2.3. Problemáticas detectadas al interior del cargo desempeñado**

**2.3.1. Capacitación:** Una de las principales funciones realizada constantemente dentro del puesto de trabajo es la asesoría prestada a los clientes respecto a los atributos de los productos y servicios ofrecidos por el banco.

Como mencionamos anteriormente, para llevar adelante esta función resulta esencial conocer las características de éstos para así orientar a la clientela respecto de su uso.

No obstante, el sistema de autoinstrucción utilizado no es el más adecuado ya que queda a voluntad del funcionario la capacitación en este sentido, hecho que muchas veces decanta en un desarrollo insuficiente.

*i.-* La ausencia de un cuerpo unificado de manuales y un programa coherente de capacitación al respecto obliga a los funcionarios a proveerse del conocimiento logrado por el resto de sus compañeros en las distintas áreas del banco, lo que en numerosas ocasiones significa no poder llegar a la respuesta indicada. Es por ello que el conocimiento de los distintos departamentos es información crítica para desenmarañar algunos requerimientos presentados por los clientes, como por ejemplo, cargos en cuenta corriente por provisión de gastos para operaciones hipotecarias. Estos créditos en particular generan una serie de gastos de cargo del cliente como honorarios de tasadores, costos de estudios de títulos y redacción de escrituras los cuales se van devengando durante la tramitación del mismo, proceso que puede durar en promedio un mes. Esta tramitación la ejecutan empresas externas agregando un componente adicional de dificultad a la hora de conseguir la información que permita explicar a los clientes la composición del cargo. Una capacitación al personal de mesón que los deje en condiciones de explicar inmediatamente la naturaleza de estos cargos (en algunos casos pude apreciar débitos de hasta \$700.000) es una alternativa a analizar.

*ii.-* El interés del personal en participar en esta iniciativa puede catalizarse si se incorpora esta materia en la evaluación de desempeño realizada por el supervisor cada año. Este nuevo ítem dentro de las evaluaciones de desempeño anuales a cada funcionario permitirán a). que el proceso de capacitación sea permanente, con una mayor gama de materias para los nuevos miembros y un contenido mas especializado para los de mayor experiencia y, b). actualizar constantemente los procedimientos seguidos en sucursales de

manera de ir incorporando las modificaciones realizadas en ellos a partir de los cambios que naturalmente producen los adelantos tecnológicos incorporados en la organización, la experiencia ganada en la ejecución de los procesos y los ajustes que se están realizando con motivo de la fusión con el Banco del Desarrollo.

*iii.-* Para medir los progresos alcanzados por cada miembro, bastaría incorporar evaluaciones periódicas al interior de cada unidad en relación a las propiedades y características de los productos y servicios ofrecidos por el banco, las cuales fueran preparadas por cada funcionario a quien se le asigne la investigación de los atributos de un producto en particular y una posterior exposición al interior de su grupo de trabajo, con miras a llenar el vacío existente en cuanto a capacitación de forma práctica y sin implicar desembolsos por concepto de pago a empresas de capacitación (si bien no hay costo directo, el tiempo desviado desde el foco de trabajo hacia esta tarea implica costos en horas/hombre).

Dentro de las iniciativas relacionadas a este problema implementadas dentro de la sucursal, es posible mencionar el aprovechamiento de las reuniones diarias de 5 minutos realizadas cada mañana para que los miembros del equipo desarrollaran un tema relacionado con el ámbito en el cual tuvieran mayor conocimiento. El trabajo realizado para la preparación de las presentaciones permitió reforzar las ideas ya adquiridas por cada uno y contribuyó al desempeño del equipo, puesto que en gran medida estaban relacionados con las tareas diarias desempeñadas al interior de la oficina.

La experiencia llevada adelante hace posible proponer la incorporación de este mecanismo como una forma eficaz de subsanar el problema de la capacitación, al representar una herramienta de fácil implementación y a costo 0 para el banco, lo cual se podría ver catalizado si se considerara dentro de los parámetros a ser evaluado por los supervisores.

**2.3.2. Políticas de Prevención de Lavado de Activos:** Liquidar órdenes de pago provenientes del exterior y atender necesidades de compra/venta de divisas presentadas por los clientes.

Éste servicio representa una atractiva rentabilidad para el banco, ya que significa ingreso por la vía de las comisiones (0,75% del monto de la operación, con un mínimo de USD50+IVA y un máximo de USD150+IVA) y también por la vía del tipo de cambio, para el caso que el cliente desee retirar la orden en moneda nacional. Para contextualizar lo anterior, si bien no se cuenta con datos duros, es posible afirmar un volumen diario interesante y un flujo de monedas de altos spreads<sup>25</sup> notable (al menos un 40% de las operaciones medidas en USD).

---

<sup>25</sup> El mercado de divisas es uno de los más líquidos del mundo al transarse las 24hrs del día, 6 días a la semana. No obstante, el volumen de operaciones esta fuertemente relacionado al flujo comercial entre las economías de un par de monedas (el precio de las monedas se expresa en pares con una moneda base y una contraparte, ej. USD/JYP expresa 1 dólar en X yenes). Naturalmente, el volumen transado del cruce USD/EUR (dólar expresado en euros) es muy superior al cruce USD/CLP (dólar expresado en pesos chilenos). Mientras mayor sea el volumen (o liquidez) menor será el spread del bróker (entidad que provee divisas). Sin duda, el mercado mas liquido es aquel cruce relacionado al dólar, con lo que el dólar americano deja un bajo spread. No obstante, otras monedas menos líquidas como la Libra Esterlina (GBP) o incluso el Euro (EUR), dan mejores márgenes (ej. 1EUR=30CLP de margen o spread).

La sensibilidad de este servicio al delito de Lavado de Activos provoca que todas las transacciones superiores a USD10000 deben ser respaldadas por parte del beneficiario con documentación que respalde el origen de los fondos, disposición que muchos clientes consideran “burocrática”. Ello impulsó a buscar mecanismos a través de los cuales simplificar estos procedimientos partiendo de la interrogante: ¿es necesario respetar todos estos protocolos reglamentarios?, ¿se puede simplificar o al menos mejorar el proceso de prevención?, ¿por qué los bancos cuentan con toda una estructura organizacional y reglamentaria para prevenir en Lavado de Activos?, ¿cuál es la importancia de combatirlo?, ¿qué es el Lavado de Activos? A continuación, expondré los resultados de esta investigación.

Capitulo Tres

Sistema de Prevención de Lavado de  
Activos de la Banca en Chile



### 3. SISTEMA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS DE LA BANCA EN CHILE

El sistema financiero actual, valiéndose de las herramientas entregadas por los adelantos de las telecomunicaciones logrados durante la última parte del siglo XX, ha desarrollado y facilitado enormemente el flujo de capitales a través del orbe, lo que por una parte a beneficiado el crecimiento de los mercados y la especialización de las economías del mundo, pero también a significado que organizaciones criminales aprovechen esta misma estructura para insertar las ganancias generadas por actividades delictivas a través de distintos países y encubran el origen de estos recursos tras complejos entramados financieros: es lo que se conoce como Lavado de Activos.

En términos simples, el Lavado de Activos es la inserción dentro de la economía de dineros provenientes de algún acto criminal<sup>26</sup>. La Convención de Palermo Contra el crimen Organizado de 2000 entrega una definición más específica de este ilícito:

---

<sup>26</sup> Las 40 Recomendaciones del GAFI (Grupo de Acción Financiera Internacional) entrega un marco de Categorías Establecidas de Delitos, dentro de las cuales deberían estar comprendidos aquellos delitos relacionados al Lavado de Activos. Estas categorías son: Participación en un grupo delictivo organizado y en asociaciones extorsivas; Terrorismo, incluyendo el financiamiento del terrorismo; Tráfico de seres humanos y tráfico ilícito de inmigrantes; Explotación sexual, incluyendo la explotación sexual de niños; Tráfico ilegal de estupefacientes y sustancias psicotrópicas; Tráfico ilegal de armas; Tráfico de mercancías robadas y otros bienes; Corrupción y soborno; Fraude; Falsificación de dinero; Falsificación y piratería de productos; Delitos ambientales; Homicidio, lesiones corporales graves; Secuestro, privación ilegítima de la libertad y toma de rehenes; Robo o hurto; Contrabando; Extorsión; Falsificación; Piratería; Uso indebido de información confidencial o privilegiada y manipulación de mercado.

*“ii). La ocultación o disimulación de la verdadera naturaleza, origen, ubicación, disposición, movimiento o propiedad de bienes o del legítimo derecho a éstos, a sabiendas de que dichos bienes son producto del delito”<sup>27</sup>.*

---

<sup>27</sup> En nuestro país, el delito de Lavado de Activos es tipificado por el Art. 27 y 28 de la Ley 20119, la cual puede ser vista en Anexo 1.

### 3.1. **Etapas del Lavado de Activos**

El proceso mediante el cual el sistema financiero es utilizado para limpiar estos recursos consta de tres etapas:

i. **Colocación:** es el primer ingreso de dinero sucio al sistema financiero. Un ejemplo sería cuando el dinero proveniente del microtráfico es depositado en una cuenta bancaria. Otra posibilidad es la incorporación de estos fondos como parte del flujo de un negocio legítimo, idealmente que se caracterice por un fuerte uso de dinero en efectivo, como kioscos o puestos de venta de verduras.

ii. **Estratificación:** lo constituyen diversas operaciones de carácter transaccional que buscan mover el dinero de un lugar a otro y así, ocultar el origen ilegal de los fondos. Algunos ejemplos son la compra/venta de divisas y movimientos de una cuenta a otra vía transferencias u otros medios.

iii. **Integración:** es la última etapa y se produce cuando el dinero ha sido plenamente incorporado en la economía, con la aparente fachada de fuentes lícitas. Un ejemplo sería la creación de un negocio legítimo o la adquisición de un inmueble con dinero proveniente del lavado.<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup> Véase: Manual de Lavado de Dinero. AFEX pág. 4.

### 3.2. Impacto Social, Económico y Financiero.

La Comunidad Internacional tomó conciencia en cuanto a que *los delitos* que originan el Lavado de Activos amenazan los derechos fundamentales y el bienestar de su población. El Lavado de Activos., por su parte, corrompe el tejido social al transgredir los fundamentos del estado de derecho, incubar la violencia, distorsionar la economía y desequilibrar la estabilidad del sistema financiero. Si bien es posible afirmar que, independiente del monto involucrado, cualquier persona que inserte dinero en la economía proveniente de un acto ilícito está cometiendo el delito de Lavado de Activos., la comunidad internacional reaccionó en conjunto frente al problema como respuesta a los males provocados por grandes organizaciones, entre los cuales podemos mencionar:

- Aumento de la corrupción: con objeto de limpiar los fondos provenientes del delito, los delincuentes sobornan a funcionarios públicos y otros miembros influyentes de la sociedad –como abogados, periodistas y banqueros, entre otros-, disminuyendo así la efectividad del estado en su rol de protección de la población y deteriorando el marco valórico de la sociedad.

- Aumento de la violencia: Los recursos económicos en manos de delincuentes incrementan su capacidad para adquirir armamento e influir en la sociedad a través del miedo y la violencia.

Si se realiza a gran escala, el Lavado de Dinero puede provocar:

- **Inflación:** Los enormes recursos generados por las grandes organizaciones de criminales, al ser desplazados de un estado a otro, aumentan descontroladamente la masa monetaria del país receptor, lo cual puede acabar en un encarecimiento del valor de los bienes y servicios, hecho que afecta al conjunto de la sociedad. Junto con ello, el ingreso ilegal de divisas puede generar importantes movimientos del tipo de cambio, lo que distorsiona el comercio internacional del país.

- **Distorsión del mercado:** Al ser el principal objetivo de los delincuentes el ocultar la procedencia de su dinero, están dispuestos a asumir pérdidas en aquellos negocios en los que incursionen, lo que puede dejar a los competidores de estas empresas “fachada” en desigualdad de condiciones en su competencia por el mercado, llevándolos a bajar sus precios, operar con pérdidas e incluso declararse en quiebra, afectando de paso las condiciones de empleo en la economía.

- **Deterioro de la imagen internacional de los países:** Aquellos estados que no participan activamente en las iniciativas para prevenir el lavado de activos pueden llegar a ser calificados por la comunidad internacional como “naciones no cooperantes”, lo que automáticamente significa una exclusión del sistema financiero internacional con los consiguientes efectos que esto tiene sobre el desarrollo de las naciones<sup>29</sup>.

---

<sup>29</sup> véase: UAF “*Reporte de Gestión 2004-2007*”. Santiago, Chile, 2008. Págs. 10-11

Los alcances globales que tomó el problema motivó a los miembros de la ONU y otras instancias internacionales, como el G-7<sup>30</sup>, a tomar medidas al respecto las cuales están abocadas a acondicionar la estructura institucional de cada Estado para combatir este flagelo, involucrando los ámbitos jurídicos, financieros y la cooperación entre las partes.

---

<sup>30</sup> El G-7 fue creado en 1975 por iniciativa del presidente francés Valery Giscard d'Estaing y estuvo conformado por las 7 naciones más industrializadas del mundo: Alemania, Canadá, Estados Unidos, Francia, Italia, Japón y Reino Unido.

### 3.3. **Instancias Internacionales contra el Lavado de Activos**

Las instancias internacionales más importantes que asumieron el problema son:

- Convención de 1988 de Naciones Unidas Contra el Tráfico de Estupefacientes y Sustancias Psicotrópicas o Convención de Viena.

- Convención de 2000 de Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional o Convención de Palermo.

- Grupo de Acción Financiera Sobre el Blanqueo de Capitales (GAFI).

- Grupo de Acción Financiera de Sudamérica (GAFISUD).

- Grupo de Egmont.

#### 3.3.1. **Convención de 1988 de Naciones Unidas Contra el Tráfico de Estupefacientes y Sustancias Psicotrópicas o Convención de Viena.**

*En este **acuerdo**, convocado por la ONU y suscrito en Viena, los estados miembros se comprometen a incorporar en su ordenamiento jurídico los parámetros establecidos en este tratado.*

En vista del notable incremento del tráfico ilícito de estupefacientes, el 19 de diciembre de 1988 es convocada por la Organización de Naciones Unidas (ONU) la

*Convención de las Naciones Unidas Contra el Tráfico Ilícito de Estupefacientes y Sustancias Psicotrópicas*”, con sede en la ciudad de Viena, cuyo objetivo fue promover la cooperación entre los distintos países para combatir el problema del tráfico de drogas.

El principal avance logrado por esta instancia fue el compromiso de los estados miembros a tipificar dentro de sus estructuras jurídicas los actos constitutivos de Lavado de Activos provenientes del tráfico de estupefacientes e implementar los recursos necesarios para lograr la localización, decomiso y embargo de los bienes y el dinero provenientes de estos delitos, cambiando de esta manera el foco que se había mantenido hasta ese momento en el combate del narcotráfico desde el ataque directo a los objetivos de estas organizaciones hacia la destrucción de su estructura financiera.

Además contempló la obligación entre sus miembros de constituir una red internacional de asistencia judicial recíproca que permita a sus miembros inspeccionar documentos, lugares y personas, acorde a su ordenamiento jurídico interno y les prohíbe negarse a estas obligaciones invocando el secreto bancario<sup>31</sup>.

---

<sup>31</sup> Véase

<http://valoreschile.wordpress.com/2008/09/04/tratados-internacionales-anti-lavado-de-dinero/#more-3>



### 3.3.2. **La Convención de 2000 de Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional o Convención de Palermo.**

*Este acuerdo, también convocado por la ONU, complementa el tratado de Viena al ampliar el espectro de delitos originarios de Lavado de Activos que los estados miembro debían incorporar en su estructura jurídica.*

Esta convención fue celebrada el año 2000 en la ciudad italiana de Palermo y su objetivo fue combatir el crimen organizado vinculado al tráfico de drogas, tráfico de personas y la prostitución transnacional. En este sentido, instiga a sus miembros a tipificar los 4 delitos más comúnmente vinculados al crimen organizado: la asociación criminal, el lavado de dinero, obstrucción a la Justicia y la corrupción, sancionando a las personas que utilicen la banca para estas actividades y aquellos que corrompan a funcionarios públicos. Junto con esto, sugiere ampliar cuanto sea necesario la tipificación del delito de Lavado de Dinero en orden a contemplar la gama más amplia de actividades que anteceden y preceden el acto mismo<sup>32</sup>.

---

<sup>32</sup> Véase

<http://valoreschile.wordpress.com/2008/09/04/tratados-internacionales-anti-lavado-de-dinero/#more-3>

### 3.3.3. Grupo de Acción Financiera Sobre el Blanqueo de Capitales (GAFI).

*Este grupo fue fundado en 1989 en la ciudad de París dentro del marco de la reunión del G-7. Actualmente el GAFI se encuentra conformado por 33 miembros<sup>33</sup> y su principal función es la creación de políticas que prevengan estos delitos con miras a privar a los criminales del fruto de sus actividades.*

Si bien no tiene duración de carácter indefinido, sus miembros revisan cada 5 años la misión del organismo y la última reunión de este tipo realizada en 2004 estableció un nuevo período de funcionamiento para el grupo que se extiende hasta 2012.

Uno de los aspectos más destacables de esta organización es su carácter multidisciplinario –considerando las múltiples facetas que tiene el problema-, lo cual decantó en la creación de las “40 Recomendaciones del GAFI” en el año 1990, primer marco referencial orientado al combate del Lavado de Activos y que comprende el ámbito jurídico, financiero y la cooperación internacional.

---

<sup>33</sup> Los miembros del GAFI son: Alemania, Argentina Australia, Austria, Bélgica, Brasil, Canadá, Dinamarca, España, Estados Unidos, Federación Rusa, Finlandia, Francia, Grecia, Hong Kong, Islandia, Irlanda, Italia, Japón, Luxemburgo, México, Nueva Zelanda, Noruega, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, Singapur, Sudáfrica, Suecia, Suiza, Turquía, la Comisión Europea y el Consejo de Cooperación del Golfo. China, India y República de Corea participan con estatus de observador, lo que implica que son parte de las reuniones pero no tiene derecho a voto. Participan también como organismos asociados el GAFISUD, APG y MONEYVAL.

### *Las 40 Recomendaciones del GAFI*

La constante evolución de las técnicas utilizadas para contrarrestar las medidas preventivas de Lavado de Activos –como el incremento de la utilización de personas jurídicas para ocultar al Beneficiario Final<sup>34</sup> o el origen ilegal de los bienes en cuestión, y la asesoría de profesionales que persiguen el mismo objetivo-, han motivado 2 revisiones de estas medidas: en 1996 y 2001, esta última como respuesta a los atentados terroristas del 11 de Septiembre, incorporándose de esta manera las 9 Recomendaciones Especiales Sobre Financiamiento del Terrorismo.

Es importante mencionar que Las 40 Recomendaciones del GAFI constituyen la primera estandarización respecto al combate del Lavado de Activos<sup>35</sup> y reconoce la diversidad de los sistemas jurídicos de los distintos miembros, entregando la flexibilidad suficiente para que cada miembro pueda adecuar las recomendaciones a su estructura legal y constitucional. En este sentido, constituyen hoy en día la piedra angular en la Prevención de Lavado de Activos (P.L.A.), al ser una entidad normativa global y coherente que entrega los lineamientos básicos para que cada país ajuste su estructura organizacional de acuerdo a ellas.

---

<sup>34</sup> “Beneficiario final se refiere a las personas físicas que son las propietarias finales o tienen el control final de un cliente y/o de la persona en cuyo nombre se realiza una operación. También comprenden a aquellas personas que ejercen el control efectivo final sobre una persona jurídica o acuerdo legal”. GAFI, Las 40 Recomendaciones, Junio 2003, pág. 17

<sup>35</sup> Prueba de ello es el reconocimiento por parte del Fondo Monetario Internacional (FMI) y el Banco Mundial (BM) como los estándares globales para la Prevención de Lavado de Activos. y Financiamiento del Terrorismo.

Este cuerpo llama a las instituciones financieras a crear sus propios mecanismos de prevención los cuales deben plasmarse en un manual al respecto que contenga el proceder de la institución frente a este tema<sup>36</sup>.

Por otra parte, las evaluaciones mutuas conducidas por el GAFI y organizaciones homólogas regionales, como así también el Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial, son, de acuerdo al GAFI, herramientas fundamentales para asegurar el cumplimiento y aplicación de la Recomendaciones, logrando de esta forma el fin último de combatir el Lavado de Activos.

Como mencionamos anteriormente, las 40 Recomendaciones contemplan medidas de diversos ámbitos institucionales que los países deben acomodar en sus propias estructuras. No obstante, las relacionadas al sistema financiero son:

R4 <sup>37</sup>	Las leyes de confidencialidad de las instituciones financieras no deben impedir la implementación de las Recomendaciones del GAFI.
R5 a R12	Procedimientos de debida diligencia y registros actualizados sobre clientes.
R13 a R16	Reportes de operaciones sospechosas y cumplimiento.
R17 a R22	Otras medidas para impedir el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.
R21 a R22	Medidas a adoptar con respecto a países donde no se aplican las Recomendaciones del GAFI o se las aplica insuficientemente.
R23a R25	Regulación y Supervisión

<sup>36</sup> véase: UAF “*Reporte de Gestión 2004-2007*”. Santiago, Chile, 2008. Págs. 10-11

<sup>37</sup> R es recomendación *N. del A.*

En el anexo 2 se pueden ver en detalle las Recomendaciones enunciadas en cuadro precedente.

#### **3.3.4. Grupo de Acción Financiera de Sudamérica (GAFISUD)**

Organización homóloga al GAFI, GAFISUD fue creado el año 2000 tras la firma del Memorando de Entendimiento en Cartagena de Indias, Colombia, de todos los Estados de Sudamérica (exceptuando Venezuela) y México. Posee estatus diplomático en Argentina, en donde se encuentra su secretaría ejecutiva y está compuesto por el Pleno de Representantes, el Consejo de Autoridades y la Secretaría del Grupo<sup>38</sup>.

#### **3.3.5. Grupo de Egmont.**

*El grupo Egmont reúne a las Unidades de Inteligencia Financiera (UIF) de 108 países<sup>39</sup>. Su objetivo es incentivar la cooperación entre las UIF's respecto a intercambio de información y conocimientos en cuanto al combate del Lavado de Activos.*

Esta agrupación nació en 1995 y su nombre proviene del palacio en el cual se realizó la primera reunión del grupo en la ciudad de Bruselas, Bélgica<sup>40</sup>.

---

<sup>38</sup> Véase <http://www.gafisud.org/home.htm>

<sup>39</sup> De los 108 miembros Bolivia fue suspendido del Grupo Egmont el 31 de julio del año 2007.

<sup>40</sup> En dicha reunión estuvieron presentes las UIF de Australia, Austria, Bélgica, Eslovenia, España, Estados Unidos, Finlandia, Francia, Holanda, Mónaco, Noruega, Portugal, Reino Unido y Suecia. *N del A.*

Realizan reuniones anuales y sus operaciones están regidas por la declaración de principios suscrita por el grupo en la ciudad de Madrid, España, en el año 1997 la cual contiene un anexo que especifica los lineamientos para intercambiar información que son la reciprocidad, la confidencialidad y la prohibición para compartir información con terceras partes sin el consentimiento de la unidad que provee la información. El año 2004 se incorporó dentro de la definición de UIF el combate contra el financiamiento del terrorismo y es una obligación que los candidatos al grupo contemplen este ámbito de competencia para incorporarse al grupo.

Todos estos compromisos internacionales ratificados por Chile en distintas fechas impulsaron a la institucionalidad de nuestro país a tomar medidas al respecto. El primer precedente lo sentó la Ley 19366 de 1995, que sanciona el Tráfico Ilícito De Estupefacientes Y Sustancias Sicotrópicas.

### 3.4. **Leyes Nacionales para la Prevención de Lavado De Activos.**

Las leyes nacionales que abordan el tema son:

- Ley 19360 Que Sanciona El Trafico Ilícito De Estupefacientes Y Sustancias Psicotrópicas.

- Ley 19913 Que Crea La Unidad De Análisis Financiero Y Modifica Diversas Disposiciones En Materia De Blanqueo Y Lavado De Activos.

#### 3.4.1. **Ley 19360 Que Sanciona El Tráfico Ilícito De Estupefacientes Y Sustancias Psicotrópicas.**

Esta ley fue publicada en el diario oficial el 30 de enero de 1995 y fue el primer cuerpo legal en Chile que tipificó el delito de Lavado de Activos. En su artículo 12 esta ley señala que comete el delito de Lavado de Activos:

“El que a sabiendas que determinados bienes, valores, dineros, utilidad, provecho o beneficio se han obtenido o provienen de la perpetración en Chile o en el extranjero de alguno de los delitos contemplados en esta ley, participe o colabore en su uso, aprovechamiento o destino, será castigado con presidio mayor en sus grados mínimo a medio y multa de doscientas a mil unidades tributarias mensuales. Se entiende por uso, aprovechamiento o destino de los bienes aludidos precedentemente todo acto, cualquiera que sea su naturaleza jurídica, que importe o haya importado la tenencia, posesión o

dominio de los mismos, sea de manera directa o indirecta, originaria, simulada, oculta o encubierta”.

En esta época, era el Consejo de Defensa del Estado el encargado de iniciar las querrelas correspondientes contra aquellas personas involucradas en este delito, el cual encontraba su origen en la información que cualquier persona o entidad poseyera al respecto.

El hecho que la ley 19360 toca de forma tangencial el problema del Lavado de Activos –al tipificarlo como delito-, pone en manifiesto el avance logrado hasta hoy en esta materia si consideramos que en esta época el delito que daba origen al Lavado de dinero era el tráfico de drogas. Hoy en día, son aproximadamente 30 los delitos contemplados que dan origen al Lavado de Activos, todos ellos mencionados en el artículo 27 de la Ley 19913.

#### **3.4.2. Ley 19913 Que Crea La Unidad De Análisis Financiero Y Modifica Diversas Disposiciones En Materia De Blanqueo Y Lavado De Activos<sup>41</sup>.**

El aspecto más relevante de esta ley es la creación de la Unidad de Análisis Financiero (UAF), organismo cuya función es realizar la investigación previa de aquellos hechos que pudiesen estar vinculados a Lavado de Activos. Junto con ello, amplió el espectro de delitos anteriores al Lavado de Activos –como tráfico de armas o el uso de

---

<sup>41</sup> Esta ley es posteriormente modificada en 2006 por la ley 20119. *N. del A.*



información privilegiada de los mercados-, y estableció una serie de “Sujetos Obligados”<sup>42</sup>, personas naturales y jurídicas que en el quehacer de sus actividades detectaran operaciones sospechosas, en cuyo caso deberán reportarlo a la UAF a través de un Reporte de Operaciones Sospechosas (ROS). Esta ley define operaciones sospechosas como: **“...todo acto, operación o transacción que, de acuerdo con los usos y costumbres de la actividad de que se trate, resulte inusual o carente de justificación económica o jurídica aparente, sea que se realice en forma aislada o reiterada”**. El artículo 6 prohíbe expresamente a los “Sujetos Obligados” y a las personas que a cualquier título hayan prestado servicios a la institución, el poner en conocimiento al sujeto de cuyas operaciones se haya emitido un ROS (Reporte de Operaciones Sospechosas), contemplando pena de presidio menor en sus grados medio a máximo y multa de UTM100 a UTM 400 para aquellos que transgredan este artículo. Igual pena regirá para aquellos que estando obligados a informar maliciosamente oculten, destruyan o alteren los antecedentes o documentos que deban entregar, o entreguen documentos falsos.

---

<sup>42</sup> Los sujetos obligados están indicados en el artículo 3 de esta ley. Ellos son: Bancos, Cooperativas de ahorro y crédito, Casas de cambio, Empresas de factoraje (factoring), Empresas de arrendamiento financiero (leasing), Empresas de securitización, Administradoras generales de fondos, Administradoras de fondos de inversión, Administradoras de fondos mutuos, Agentes de valores, Emisores de tarjetas de crédito, Operadores de tarjetas de crédito, Empresas de transferencia de dinero, Empresas de transporte de valores, Bolsas de valores, Corredores de bolsas de valores, Bolsas de productos, Corredores de bolsas de productos, Compañías de seguros, Operadores de mercados de futuro y de opciones, Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), Otras entidades facultadas para recibir moneda extranjera, Comité de Inversiones Extranjeras, Agentes de aduana, Sociedades administradoras de zonas francas, Usuarios de zonas francas, Casinos, Salas de juego, Hipódromos, Empresas dedicadas a la gestión inmobiliaria, Corredores de propiedades, Conservadores, Notarios, Casas de remate y martillo, Sociedades anónimas deportivas. Ley 19913 art. 3.

Por otra parte, establece que los “sujetos obligados” deberán mantener por un plazo mínimo de 5 años un registro de todas las operaciones en efectivo superiores a UF450, o su equivalente en otras monedas y que la obligación de informar se cumplirá a través de un funcionario especialmente designado para relacionarse con la UAF, llamado “Oficial de Cumplimiento”. El deber de informar es también extensivo para todas aquellas personas que porten dinero en efectivo desde y hacia el país por un monto superior a USD10.000.

El deber de informar *no queda eximido por el secreto bancario*, lo cual implica que la UAF podrá solicitar esta información previa autorización del ministro de la corte de Apelaciones de Santiago designado por el presidente de ésta mediante sorteo.

#### *Unidad de Análisis Financiero (UAF)*

Esta misma ley es la que creó la Unidad de Análisis Financiero, cuya función es: *“prevenir e impedir la utilización del sistema financiero y de otros sectores de la actividad económica, para la comisión de alguno de los delitos descritos en el artículo 27 de esta ley”*<sup>43</sup> <sup>44</sup>. Este organismo público autónomo se relaciona con el Presidente de

---

<sup>43</sup> Ley 19143, Artículo 1, 18 de diciembre de 2003.

<sup>44</sup> Los delitos a los que se refieren las leyes citadas en el artículo 27 de esta ley son todos los referidos en la nota 30. Recordemos: Participación en un grupo delictivo organizado y en asociaciones extorsivas; Terrorismo, incluyendo el financiamiento del terrorismo; Tráfico de seres humanos y tráfico ilícito de inmigrantes; Explotación sexual, incluyendo la explotación sexual de niños; Tráfico ilegal de estupefacientes y sustancias psicotrópicas; Tráfico ilegal de armas; Tráfico de mercancías robadas y otros bienes; Corrupción y soborno; Fraude; Falsificación de dinero; Falsificación y piratería de productos; Delitos ambientales; Homicidio, lesiones corporales graves; Secuestro, privación ilegítima de la libertad y toma de rehenes; Robo o hurto; Contrabando; Extorsión; Falsificación; Piratería; Uso indebido de información confidencial o privilegiada y manipulación de mercado.

la República a través del Ministerio de Hacienda y es la versión chilena de UIF, unidad creada ante la creciente necesidad de dar cumplimiento a los acuerdos internacionales suscritos por el Estado respecto a la prevención de Lavado De Activos.

Las tareas adscritas a la UAF están plasmadas en el artículo 2 de la Ley 19913 y se resumen como la gestión integral de toda la información provista por los sujetos obligados con motivo de operaciones sospechosas, con miras a poner a disposición de los tribunales competentes aquellos casos en los que el director de la UAF considere que aparecen antecedentes suficientes como para presumir la comisión de algunos de los delitos enumerados en el artículo 27 y 28 de la misma ley<sup>45</sup>.

Adicionalmente, pueden impartir indicaciones generales al sector público y privado que les permitan prevenir la comisión de los delitos mencionados en el Artículo 27 y cumplir de mejor manera las obligaciones contempladas en el Párrafo 2 de la Ley 19913.

Las atribuciones de la UAF sólo comprenden facultades de inteligencia, no siéndole atribuible ninguna potestad propia de los tribunales. No obstante, puede aplicar algunas sanciones de carácter administrativo con aquellos sujetos obligados que no cumplan cabalmente sus obligaciones.

---

<sup>45</sup> Para apreciar en detalle, véase anexo 1

La Ley 19913 es el marco primario de la normativa antilavado y la fuente principal de las obligaciones de la banca con respecto al tema, las cuales buscan principalmente crear un mecanismo de inteligencia que permita identificar estas operaciones y de esta manera, impedir que los delincuentes puedan insertar sus fondos al interior de la economía a través del sistema financiero o cualquier otro medio.

En consecuencia a todos estos acuerdos internacionales y leyes citadas anteriormente, la SBIF incorporó el Capítulo 1-14 de la Recopilación Actualizada de Normas (RAN), el cual compila diversas disposiciones que tienen como referencia estos acuerdos. Este organismo naturalmente debía pronunciarse ante este tema considerando que los Bancos e Instituciones Financieras<sup>46</sup>, por la naturaleza de su negocio, son un medio natural a través del cual los delincuentes buscan encubrir el origen de estos fondos y lograr que finalmente se inserten dentro de la economía, por lo que la inmunización de la industria bancaria es un paso fundamental en la creación de una estructura que proteja a la sociedad de este problema.

---

<sup>46</sup> La definición de “Instituciones Financieras” puede apreciarse en la página 17 del anexo número 2.

### 3.5. Impacto del Lavado de Activos en la Banca

Por otra parte, el rol fundamental de la SBIF es velar por la estabilidad del sistema financiero, estabilidad que se ve amenazada por las siguientes razones:

● **Es un foco de Riesgo Operativos:** De acuerdo a lo expuesto por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea<sup>47</sup> en su Guía de Debida Diligencia con la Clientela de los Bancos (en adelante DDC por sus siglas en inglés), el **Riesgo Operativo** se entiende como: “...el riesgo de una pérdida financiera directa o indirecta resultante de un fallo en los procesos, personal, sistemas internos y/o de acontecimientos externos”<sup>48</sup>.

La fase de integración del dinero sucio se produce en parte a una ineficacia de los procesos operativos orientados a prevenirlo, al no detectar la situación. De esta forma, la actividad de personas u organizaciones dedicadas al blanqueo de capitales, quienes están constantemente evolucionando sus métodos de Lavado, constituye un gran desafío para el área operaciones de las instituciones financieras, debido a que su combate se fundamenta esencialmente en los *procesos* diseñados para prevenirlo, los cuales no siempre evolucionan a la misma velocidad que las nuevas prácticas de los delincuentes.

---

<sup>47</sup> El comité de Basilea para la Supervisión Bancaria es un Comité de autoridades supervisoras bancarias que fue establecido por los gobernadores de los Bancos Centrales del G-10 en 1975. Está compuesto por los Gobernadores de los Bancos Centrales de Bélgica, Canadá, Francia, Alemania; Italia, Japón, Luxemburgo, Países Bajos, Suecia, Suiza, Reino unido y los Estados Unidos. Generalmente se reúnen en el Banco de Pagos Internacionales de Basilea, Suiza, donde está localizada su secretaría permanente.

<sup>48</sup> Comité de Basilea Sobre Supervisión Bancaria “Debida diligencia Con la Clientela de los Bancos”. Basilea, Suiza, Octubre 2001. Pág. 10.

Por otro lado, y respondiendo a la prerrogativa que la Prevención de Lavado de Activos no debe resultar en procesos que entorpezcan el desarrollo de las actividades bancarias, estos procesos están enfocados en transacciones de montos mayores las cuales son mas fáciles de detectar e involucran un mayor riesgo, lo que deja una peligrosa brecha que es aprovechada por los delincuentes quienes se valen de prácticas como el pitufeo –la realización de múltiples depósitos en varias instituciones financieras que en conjunto constituyen un monto de consideración- para insertar estos dineros en la economía. Este es el mayor Talón de Aquiles del sistema de prevención nacional.

● **Es un foco de Riesgo Legales:** En este mismo documento se define como “...la posibilidad de que procesos, sentencias adversas o contratos que resulten ser inaplicables puedan perturbar o perjudicar las operaciones o la situación de un banco”<sup>49</sup>.

Nuestra legislación dispone sanciones para aquellos que estando obligados a informar maliciosamente oculten, destruyan o alteren los antecedentes o documentos que deban entregar, o entreguen documentos falsos. En base a este precepto, solamente se desencadenaría este riesgo para la institución financiera en caso que uno de sus funcionarios colaborara en la ejecución de un ilícito de esta naturaleza. De ello podemos concluir que así como es importante conocer a los clientes, es igual de importante tener un acabado conocimiento de los funcionarios, de manera de poder anticipar comportamientos de este tipo.

---

<sup>49</sup> Ibidem Comité de Basilea Sobre Supervisión Bancaria... Pág. 10.

● **Es un foco de Riesgo Reputacional:** Lo expresa como: “...la posibilidad de que una publicidad negativa relacionada con las prácticas y relaciones de negocios de un banco, ya sea acertada o no, cause una pérdida de confianza en la integridad de la institución”<sup>50</sup>. Este es sin duda, el foco de riesgos que mayor importancia reviste para la banca debido a que, al ser los bancos empresas que trabajan con el dinero de las personas, son depositarios de la fe pública. Si pensamos en que la confianza pública una vez rota nunca volverá a ser la misma, una situación de Lavado de Dinero dañará irreparablemente la reputación de un banco, con la consiguiente fuga de clientes y pérdida de participación que esto conllevará. No solamente dañará su imagen como institución, sino que dejaría serias dudas en cuanto a la integridad moral de sus funcionarios, la eficacia de un gobierno corporativo que permitió acoger dicho delito, la eficiencia operativa con la que desarrollan sus actividades y hasta que nivel estarán realmente involucrados con el escándalo. En resumen, el delito de Lavado de Activos amenaza *el activo más valioso* de las instituciones financieras que *es la confianza*.

● **Es un foco de Riesgo de Concentración:** Se refiere al riesgo derivado de mantener las colocaciones “concentradas” en un prestatario único o prestatarios relacionados, pensando en los que ocurriría en caso de no pago. Por el lado de los pasivos, comprende las complicaciones que podrían surgir para la liquidez de un banco el retiro repentino de grandes depositantes, con el consiguiente trastorno que ello tendría para la financiación de las colocaciones.

---

<sup>50</sup> Ibidem Comité de Basilea Sobre Supervisión Bancaria ... Pág. 10

Afortunadamente en Chile, no existen casos en los cuales este riesgo haya tenido que ser enfrentado por un banco y es principalmente por esto que debe mantenerse una celosa supervisión sobre clientes de alto patrimonio, en función de conservar la destacada reputación de solvencia que tiene la banca chilena.

- El Lavado De Activos afecta la calificación financiera de las naciones incrementando el llamado “riesgo país”, lo cual encarece los préstamos provenientes del exterior al preferir los inversionistas mercados más seguros en los cuales realizar sus inversiones<sup>51</sup>. La manifestación mas extrema respecto a este último punto, es la lista de países prohibidos para operar elaborada por el GAFI. Esta lista enumera a 19 países denominados como naciones no cooperantes, al carecer de leyes específicas o sencillamente no cooperar con la Prevención. Ningún país miembro del GAFI puede realizar transacciones directamente o trianguladas con alguno de estos países, al ser focos de dineros provenientes del Lavado de Activos.

Por todos estos motivos es que la SBIF asumió su rol en el asunto y lo normó incorporando el Capítulo 1-14 a la RAN.

---

<sup>51</sup> véase: UAF “*Reporte de Gestión 2004-2007*”. Santiago, Chile, 2008. Págs. 10-11.



### 3.6. Capítulo 1-14 de la Recopilación Actualizada de Normas (RAN) de la SBIF.

Este capítulo fue incorporado por primera vez a la RAN en enero de 2001, como respuesta de la SBIF ante la creciente necesidad de incorporar esta materia dentro de la institucionalidad nacional derivada de los compromisos internacionales que Chile había tomado tanto en las esferas públicas como privadas. Posteriormente, en Marzo de 2006 se modificó el texto para incorporar tanto las *Recomendaciones del GAFI*, como la *Guía de Debida Diligencia con la Clientela de los Bancos* del Comité de Basilea y las disposiciones contenidas en la Ley 19913. Ésta, contiene las **instrucciones básicas** que deben seguir las instituciones financieras para dar cumplimiento, en aquello que las concierne, a lo dispuesto por los cuerpos mencionados, sin que ello las inhabilite para incorporar dentro de sus propias normativas aquellas mejoras que surjan de la experiencia acumulada.

El documento considera 7 partes fundamentales que debe tener todo sistema eficaz de Prevención de Lavado de Activos:

- Conocimiento del Cliente
- Manual de Políticas y Procedimientos
- Oficial de Cumplimiento
- Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

- Herramientas para la detección, monitoreo y reporte de operaciones inusuales
- Selección de Personal, Programas de Capacitación y Código de Conducta Interno
- Auditoría Interna

**3.6.1. *Conocimiento del Cliente:*** “Es obligación del banco identificar y conocer a sus clientes”. Así comienza el II.2. de este capítulo. Lo plantea más que como una herramienta de prevención, “como un mecanismo de gestión eficaz de los riesgos a los cuales está expuesta una entidad”. Para ejecutar esa tarea debe existir una política de aceptación que comprenda antecedentes de identificación, ocupación y de carácter comercial como renta, endeudamiento, moralidad y participaciones societarias, entre otros, de manera de establecer un perfil que permita estimar el tipo de operaciones y los montos involucrados por cada cliente. Además, debe asegurarse, a través de los medios que estime eficaces, que los datos suministrados son los reales, recomendado para clientes no cuenta correntistas al menos seguir los pasos establecidos en el Capítulo 2-2 de la RAN<sup>52</sup>. No obstante, establece ciertas excepciones en el caso de éstos últimos, que son administradas según el criterio de cada institución a partir de un análisis de la naturaleza, características y nivel riesgo de los productos y/o servicios contratados por el cliente.

---

<sup>52</sup> Este capítulo habla de los protocolos mínimos que deben seguir los bancos para identificar a sus clientes al momento de abrir cuentas corrientes como registros de firmas, informes bancarios del interesado y antecedentes de actividad y solvencia del cliente, entre otros.

Para personas jurídicas el banco debe establecer la real existencia de las mismas a través de las escrituras de constitución e inscripciones correspondientes, de manera de saber quiénes son sus socios, directivos y representantes legales, junto con la actividad que desarrolla, domicilios y números telefónicos. El banco deberá asegurarse que los datos de sus clientes permanezcan actualizados de manera que el perfil establecido este siempre dentro de la realidad. Para ello, deberá informar a sus clientes de su deber de informar al banco cualquier cambio de algún dato relevante.

En el caso de operaciones no habituales o de clientes Políticamente Expuestos, cada vez que sea superado el umbral establecido por la ley 19913 (UF450 o su equivalente en otras monedas) deberá firmarse una declaración de origen de fondos y adjuntar los antecedentes de respaldo que la sustenten.

**3.6.2. *Manual de Políticas y Procedimientos:*** este debe plasmar las políticas y procedimientos que les permita a cada institución financiera evitar verse envuelta en un caso de Lavado de Activos. Los elementos básicos que deben tratar las políticas del manual deben ser:

- El conocimiento del cliente
- Métodos de vigilancia y relaciones con la banca corresponsal
- Roles y responsabilidades de cada uno de los miembros del personal

- Permanecer actualizado, incluyendo nuevos productos y servicios
- Parámetros de análisis de operaciones de los clientes
- Procedimientos sobre el discreto manejo de estos casos y los tiempos para reportar estos casos a quien corresponda.

3.6.3. **Oficial de Cumplimiento:** su función será “...mantener una coordinación interna respecto de la vigilancia de las operaciones de los clientes con la entidad y sus filiales, la observancia de las instrucciones del manual de procedimientos, el conocimiento de los casos sospechosos y su comunicación al Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo. El nombre de este funcionario debe ser comunicado a la SBIF y debe contar con un nivel gerencial independiente de riesgo, operativa y de auditoría interna”. De esta disposición podemos afirmar que el oficial de cumplimiento es quien se encarga de hacer efectivas la normativa vigente y ser el nexo entre la institución y la UAF.

3.6.4. **Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo:** debe estar formado por al menos un Director, el Gerente General, al menos un Gerente de Área, el Fiscal y el Oficial de Cumplimiento. Su función será planificar y coordinar las actividades de cumplimiento de las políticas y procedimientos sobre las materias de Lavado de Activos, además de tomar conocimiento de la labor desarrollada

por el oficial de cumplimiento, la operaciones monitoreadas por éste y las propuestas realizadas en cuanto a mejorar los mecanismos de control.

**3.6.5. *Herramientas para la detección, monitoreo y reporte de operaciones inusuales:*** Las entidades financieras deben contar con la tecnología adecuada que les permita monitorear constantemente todas las operaciones realizadas al interior de ellas, poniendo especial énfasis en aquellas que se realizan en efectivo. Los parámetros para detectar estas operaciones deben ser fijados en cuanto al riesgo de los clientes y servicios. Adicionalmente debe proveer al personal que ejecuta los servicios a los clientes una lista de señales de alerta, que les sirvan para detectar operaciones inusuales y conocer operaciones con las que deban tener particular cuidado. Cada vez que sea rechazada una operación debe comunicarse a la unidad correspondiente los movimientos o características inusuales que merecieron tal rechazo y debe documentarse detalladamente cada operación que haya sido objeto de una revisión. Una vez establecida una operación sospechosa<sup>53</sup> debe ser reportada inmediatamente a la UAF.

**3.6.6. *Selección de Personal, Programas de Capacitación y Código de Conducta Interno:*** Los bancos deben contar con políticas de selección de personal y códigos de conducta de éstos en relación a los clientes, que impidan que se den situaciones de Lavado de Activos. Por otra parte, deben encargarse que todos los funcionarios

---

<sup>53</sup> Esta circular respeta la definición de operación sospechosa establecida por la Ley 19913 la cual es: “...todo acto, operación o transacción que de acuerdo con los usos y costumbres de la actividad de que se trate, resulte inusual o carente de justificación económica o jurídica aparente, sea que se realice en forma aislada o reiterada”.

–incluidos los de filiales–, estén en conocimiento de la legislación de Lavado de Activos y de los procedimientos, sistemas y políticas internas para prevenir su ocurrencia, así como también los métodos más comúnmente utilizados para realizar estas operaciones. Este adiestramiento debe ir en relación al cargo y al tiempo de antigüedad en la institución.

3.6.7. **Auditoría Interna:** El sistema de prevención de Lavado de Activos instaurado por la organización debe ser auditado periódicamente por la auditoría interna del banco en base a un procedimiento preestablecido por la misma.

Reforzando la importancia que ha dado la SBIF a este tema, ha incorporado la Prevención de Lavado de Activos como una de las materias a ser evaluadas dentro del proceso de supervisión, evaluación y clasificación por gestión de que trata el Capítulo 1-14 de la RAN.

### **3.7. Propuestas de Mejora Concernientes a las Disposiciones del Capítulo 1-14 de la RAN.**

Teniendo en cuenta las disposiciones expuestas en esta normativa, es posible hacer algunas apreciaciones y recomendaciones respecto al sistema de Prevención de Lavado de Activos de Scotiabank Sudamericano.

En términos generales, todas las disposiciones anteriormente expuestas se cumplen en los diversos ámbitos, de manera que la mayoría de las observaciones realizadas están orientadas a optimizar algunos componentes de estos procesos. Es necesario señalar que las estrictas políticas de seguridad de la información hacen imposible reproducir los procedimientos internos de prevención, exponiéndose a severas sanciones de carácter administrativo en incluso legal, aquellos que transgredan estas disposiciones. Es por esto que más que comentar la normativa interna, se propondrán algunas posibles mejoras que podrían optimizar los procesos de prevención. Por otra parte, solo algunas de las disposiciones establecidas en el capítulo 1-14 atañen las labores del puesto desempeñado, de manera que las sugerencias se concentran en estos ámbitos.

**3.7.1. Política Conozca a su Cliente:** los procesos instaurados para clientes de cuenta corriente son lo suficientemente consistentes para establecer con seguridad el perfil de cada cliente. No obstante, la mantención de la base de datos de los clientes ya

ingresados no siempre es realizada, a pesar de existir en la página web un link para que los mismos clientes puedan realizar este trámite.

#### *Incorporación de herramientas en los sistemas informáticos.*

En este sentido, una mejora a incorporar sería un aviso por parte del sistema, al momento de ingresar el RUT del cliente, que indique aquellos datos que tengan más de 1 año de antigüedad de manera de aprovechar la concurrencia del cliente para actualizarlos. Por otra parte, sería conveniente incorporar al sistema, en la ficha de nuevos clientes,<sup>54</sup> una fotografía del nuevo cliente de manera de facilitar su reconocimiento.

#### *Empleo de Página Web para ratificar verificación de domicilio*

Para garantizar que el proceso de verificación de domicilio sea eficaz, la verificación de domicilio debería ser ratificada por el cliente mediante un código de ratificación que DICOM deje en el domicilio informado por el cliente, el cual deba ser ingresado por éste en la página web del banco, lo cual sería una herramienta adicional para ratificar que el cliente vive ahí.

---

<sup>54</sup> Cada vez que se ingresa un nuevo cliente que no sea de cuenta corriente, éste debe llenar una ficha con sus antecedentes personales para ser ingresados en los sistemas del banco. *N del A.*



### **3.7.2. Herramientas para la detección, monitoreo y reporte de operaciones**

**inusuales:** una de las dificultades observadas en el caso particular de las transferencias internacionales, es la dificultad para poder verificar la autenticidad de la documentación de respaldo de la declaración de origen de fondos presentada por los beneficiarios de estas órdenes. En este sentido, una de las vías para subsanar este problema es la solicitud al departamento de Comercio Exterior de un MT103, este mensaje SWIFT contiene los datos del ordenante junto con la cuenta corriente de origen y la cuenta de destino, lo cual facilitará el comprobar la veracidad de los antecedentes de respaldo presentados por el cliente. Adicionalmente, aunque tecnológicamente más complejo, la posibilidad de intercambiar antecedentes con los bancos ordenantes sería una herramienta adicional para poder ratificar razonablemente la veracidad de los antecedentes de respaldo presentados por los clientes. La simple existencia de una base de datos de contacto entre distintos bancos posibilitaría el intercambio, vía email, de antecedentes que permitan verificar la veracidad de los documentos presentados.

### **3.7.3. Selección de Personal, Programas de Capacitación y Código de Conducta**

**Interno:** respecto de los programas de capacitación, una de las debilidades es la poca aceptación que tiene dentro del personal los cursos de e-learning dispuestos por la organización para llevar adelante los programas de capacitación, ya que argumentan que son tediosos y que en muchos casos representan un gasto de tiempo que no siempre están dispuestos a asumir. Por otra parte, la interfaz ofrecida por los programas dificulta la

posibilidad de tomar apuntes y son incómodos en cuanto a su realización por lo difícil que resulta leer ese tipo de documentos en pantallas de computadores. En este sentido, una herramienta que podría ser incorporada sería la presentación de informes o resúmenes del manual de Lavado de Activos por parte de cada funcionario a sus supervisores, cuyas calificaciones fueran incorporadas dentro de las evaluaciones globales realizadas a cada uno de ellos al término de cada año fiscal. Ello incentivaría la participación del personal en estos programas al ver que estas calificaciones efectivamente influirán en su evaluación de desempeño.

Por otra parte, sería adecuado incorporar dentro de estos programas de capacitación el documento: “Guía Señales de Alerta Indiciarias de Lavado o Blanqueo de Activos para el Sistema Financiero y otros Sectores” (*ver anexo 3*) elaborado por la UAF, documento que incorpora una serie de operaciones y comportamientos a considerar como de alto riesgo y que nació de la experiencia acumulada por este organismo en sus 4 años de existencia. Estas situaciones son una herramienta valiosa que permitiría a los funcionarios estar alerta ante determinadas situaciones características de Lavado de Activos.

#### 4. CONCLUSIONES

El delito de Lavado de Activos es una actividad que se ha visto fuertemente potenciada por el desarrollo tanto tecnológico como económico que se suscitó con la globalización. Los bancos, por la naturaleza de su actividad, son un canal natural a través del cual se realiza este proceso. Este delito, además de las implicancias morales y legales que concita, significa para la actividad bancaria una serie de riesgos que amenazan la estabilidad de estas instituciones y así su viabilidad económica. Es por ello que la Prevención de Lavado de Activos es una obligación importantísima dentro de este negocio, tanto por el impacto que este delito tiene en la sociedad como por los riesgos que desencadena para las operaciones bancarias.

Chile, como parte de la comunidad internacional, ratificó una serie de acuerdos internacionales que pretenden enfrentar el problema, considerando los alcances globales que desarrolló y las nefastas consecuencias que acarrea para el conjunto de la sociedad.

Estos acuerdos desembocaron en la promulgación de la Ley 19.913, la cual instauró un mecanismo para combatir el Lavado de Activos y establece diversas disposiciones como la tipificación del delito, la creación de la Unidad de Análisis Financiero (UAF) y el establecimiento de una serie de sujetos obligados quienes, si en el desarrollo de sus actividades detectaren alguna operación sospechosa, deberán informarla a la UAF. Es de

esta última medida que emana la principal misión de los bancos en esta tarea: **detectar este tipo de actividades e informarlas a las autoridades competentes.**

La SBIF, por otra parte, promulgó el Capítulo 1-14 de la RAN, que es la normativa específica que regula esta temática dentro del sector bancario y considera tanto las disposiciones de la Ley 19913 como de las 40 Recomendaciones del GAFI, en concordancia con el rol que juega este organismo por resguardar la estabilidad del sistema financiero nacional.

El conocimiento del cliente resulta de vital importancia, no solo contar con un perfil definido para la aceptación de clientes, sino que además existan medios eficaces para verificar la autenticidad de los datos suministrados a la hora de la incorporación, como así también la actualización periódica de los mismos, a fin que la información disponible en sistemas corresponda a la realidad. Un inconveniente relacionado con esto último es la dependencia casi exclusiva de la disposición que tenga el cliente a proporcionar los datos necesarios para cumplir este proceso. Una vía para resolver este inconveniente sería la existencia de una base de datos consolidada que cruzara los registros de diversas instituciones como Registro Civil, Impuestos Internos, AFP's, por nombrar algunas instituciones. No obstante, hay que reconocer las dificultades que concita la implementación de esta medida, como por ejemplo las limitaciones legales y la reticencia de las diversas instituciones a compartir estos datos, pero esto puede ser superado mediante el acuerdo mutuo, en vista de los beneficios que puede traer para cada

uno de los organismos interesados la existencia de dicha base de datos. Sin embargo, y si consideramos que la partida para detectar operaciones de Lavado de Activos son comportamientos inusuales, la existencia de esta base de datos puede convertirse en una herramienta indispensable para rastrear estos delitos, aunque también puede prestarse para usos indebidos y terminar por desvirtuar el espíritu de la medida. Es importante señalar que hay ciertas iniciativas en el Congreso en este sentido, como el proyecto de ley que levantaría el secreto bancario para el Servicio de Impuestos Internos<sup>55</sup>.

La ausencia de un sistema de prevención eficaz puede desencadenar riesgos operativos, legales, de reputación y concentración, con su potencial de pérdidas económicas para las instituciones bancarias y sanciones legales para sus funcionarios, amenazando de paso la solvencia indispensable que deben tener estas instituciones.

Considerando que uno de los principales detonantes de una investigación es la detección por parte de algún sujeto obligado de una “actividad sospechosa”, la cual según lo establecido por la ley es: “...*todo acto, operación o transacción que, de acuerdo con los usos y costumbres de la actividad de que se trate, resulte inusual o carente de justificación económica o jurídica aparente, sea que se realice en forma aislada o reiterada*”, el componente esencial de la prevención es el **conocimiento que se tenga del**

---

<sup>55</sup> Actualmente la Cancillería chilena está realizando importantes esfuerzos para incorporar a Chile como miembro de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE, la cual exige que los estados miembros contemplen dentro de sus sistemas legales el levantamiento del secreto bancario para los organismos encargados de la recaudación de impuestos, precisamente como una medida para la prevención de Lavado de Activos, además de una vía para disminuir la evasión tributaria. *N. del A.*

**cliente**, el cual es el único factor que permitirá discernir entre una operación sospechosa de una que tenga una justificación razonable u otra de carácter normal. Por consiguiente, el rol fundamental que juega todo Ejecutivo Bancario dentro del combate al Lavado de Activos es una cabal ejecución de la política “*Conozca a su cliente*”, la que se entenderá como cabalmente realizada cuando es capaz de explicar la actividad del cliente, cuál es el origen y los montos de las operaciones que realiza y cómo es su comportamiento habitual. En la ejecución de este proceso cobra vital importancia la experiencia del funcionario, la cual le permite estar familiarizado con el normal comportamiento del perfil de cliente que tiene su cartera y con ello poder detectar a aquellos individuos que escapen al comportamiento y características definidos dentro de este perfil. Es de ello que surge la posibilidad de realizar un seguimiento más acucioso de los casos que escapen a los usos y costumbres de las actividades en cuestión y con ello, poder informar a las unidades respectivas para que monitoreen de cerca las actividades de estos clientes.

En términos generales, y debido a que la misma evaluación de riesgo lo requiere, los clientes cuenta correntistas o con créditos vigentes han pasado necesariamente por un proceso de evaluación que permite responder a todas estas preguntas. Por otra parte, los clientes de captaciones deben justificar el origen de todas aquellas operaciones cuyo monto sobrepase el establecido por ley (UF450), permitiendo controlar este riesgo en el caso de aquellas personas que realizan este tipo de ilícitos a escala superior.

No obstante, es posible señalar que existe cierto tipo de clientes con quienes se debe tener especial acuciosidad a la hora de realizar operaciones, como aquellos cuyos negocios impliquen un importante movimiento de efectivo como por ejemplo discoteques, ferias libres y puestos de venta de verduras, entre otros, con quienes el proceso de conocimiento debe ser realizado con mayor profundidad y mantener durante la relación comercial un contacto más regular con miras a realizar un seguimiento de sus operaciones. Para estos casos, es recomendable realizar entrevistas periódicas e incluso visitas a terreno que permitan conocer de cerca el quehacer de estos clientes.

Todo lo anteriormente expuesto permite inferir que, si bien los procesos de prevención cuentan con los componentes necesarios para hacer un seguimiento eficaz basado principalmente en los registros creados de cada operación, el conocimiento adquirido del cliente sumado a la experiencia de cada ejecutivo, permitiría relajar algunas formalidades como la solicitud de respaldos para cada operación que sobrepase los USD10.000 o las UF450, obviamente en el supuesto que estas operaciones no impliquen anomalías desde un punto de vista comercial o legal.

Por la enormidad de formas que existen para lavar dinero pareciera ser imposible diseñar un sistema de prevención que no afecte las operaciones de clientes que sí realizan actividades legales, ya que al hacer más rígidas las políticas de aceptación de operaciones se incurriría en obligaciones que los clientes sencillamente no estarían dispuestos a asumir y que además complicarían tremendamente los esquemas operacionales. Es por

esto que adicionalmente a una sensibilización en toda la organización de lo importante que es conocer a los clientes, una herramienta adicional es el conocimiento que tenga el personal de los distintos mecanismos existentes para lavar dinero, con el objetivo de afinar su percepción de actividades sospechosas y de esta forma aplicar medidas a discreción en aquellos casos que así lo ameriten<sup>56</sup>, lo cual podrá incorporarse como parte del Manual de Prevención con el que cada organización debe contar. Si bien esto no será efectivo en toda escala de operaciones, al menos permitirá detectar aquellas de mayor volumen, las que, en definitiva, representan la mayor amenaza para la industria bancaria. Con ello no debe interpretarse que las de montos inferiores es aceptable que se realicen, sino que por temas prácticos, son muchísimo más difíciles de detectar y por ende, más complicado de prevenir.

En relación a esto último, una de las grandes debilidades del sistema bancario es la ausencia de una base de datos consolidada que permita verificar la totalidad de los depósitos o acreencias que un RUT en particular posea dentro del sistema, lo cual facilita prácticas habituales como el “*pitufeo*”, la realización de múltiples depósitos en distintas entidades que en su conjunto implican grandes sumas de dinero. Al igual que los pasivos de cada persona están consignados en un sistema de información unificado en función de resguardar la solvencia del sistema financiero en general, una base de datos consolidada de los activos de cada persona –incluyendo depósitos en cuentas corrientes y de ahorro–,

---

<sup>56</sup> Existen algunos documentos que aportan significativamente en este sentido como “Guía Señales de Alerta Indiciarias de Lavado o Blanqueo de Activos para el sistema Financiero y Otros Sectores”, editado en mayo de 2006 por la UAF y “100 Casos del Grupo Egmont”, publicado por este grupo en 1999.



posibilitaría realizar un seguimiento de incrementos inusuales del patrimonio, proveyendo una señal de posibles casos de Lavado de Activos.

La prevención del delito de Lavado de Activos es una preocupación constante en la realización del negocio bancario, por las múltiples amenazas que involucra para esta actividad. Adicionalmente, su prevención en toda escala de operaciones comerciales es fundamental para garantizar un desarrollo pleno del comercio en general.

A nivel profesional, la realización de la práctica permitió no sólo conocer de cerca una problemática relacionada con los Negocios Internacionales –al ser el Lavado de Activos un delito que trasciende fronteras-, sino que además permitió desarrollar una serie de habilidades, principalmente comerciales, que contribuyen al crecimiento como profesional.

Durante el desarrollo de la misma se pudo corroborar una y otra vez cómo la actividad bancaria es una excelente experiencia para desarrollar habilidades que no siempre es posible poner en práctica en la vida universitaria, como por ejemplo: el liderazgo, las habilidades interpersonales y las capacidades comerciales. Estas últimas resultan particularmente valiosas al interior de esta industria, porque ofrecen las mejores oportunidades, evaluado desde el punto de vista de las remuneraciones. No obstante, esta misma experiencia permitió descubrir que las aspiraciones de desarrollo profesional están más bien orientadas hacia el área de operaciones, ya que el área comercial trae aparejada

consigo un fuerte nivel de estrés emocional, lo cual ha sido percibido entre los colegas de dicha área. Es necesario destacar, sin embargo, que las obligaciones asociadas al cargo de Ejecutivo de Servicios requirieron un desarrollo en este ámbito (comercial), experiencia que sin duda será útil en el desempeño de futuros cargos.

Por otra parte, el flujo de operaciones que normalmente se tuvo que procesar permitió desarrollar un profundo conocimiento de diversos productos y servicios bancarios como créditos hipotecarios, de consumo, créditos comerciales, boletas de garantía, liquidación de órdenes de pago, etc. los cuales sin duda serán información relevante a la hora de desempeñar cualquier cargo relacionado al ámbito de los negocios puesto que, al conocer los atributos y el funcionamiento de cada uno de estos productos, será posible explotarlos de mejor manera y manejarlos como solución a los diversos problemas que pueda tener la empresa dentro de la cual se desenvuelva en el futuro. Junto con ello, el modelo de negocios propuesto por Scotiabank fundamentado en un Servicio de Excelencia a sus clientes significó aprender diversos protocolos y técnicas de atención a clientes, junto con habilidades comunicacionales que en el futuro representarán una herramienta fundamental para agregar valor a los servicios que se presten en las empresas en las cuales se participe.

Para finalizar, es posible destacar que la alta competitividad en la industria bancaria, junto con lo preponderante que es la orientación comercial en la mayoría de sus funcionarios, la convierten en una actividad que –desde un punto de vista muy personal–,

debiera considerarse solamente como una manera de comenzar la carrera profesional con el objetivo de desarrollar conocimientos que sean útiles para el mundo de los negocios. Esto, debido a que para destacarse y ser exitoso en esta industria, se requiere una tenacidad notable y una fuerte orientación al logro de metas, lo que se traduce en altos niveles de estrés emocional y los consiguientes efectos que esto tiene para otros ámbitos de la vida.

Realizando una mirada global, se puede decir que esta experiencia ha significado un desarrollo importante para la carrera profesional gracias al conocimiento adquirido del negocio bancario y los hábitos que han debido adquirirse para responder acorde a los altos estándares de rendimiento establecidos por el banco. En relación a esto último, es posible considerar como cumplidos los objetivos generales, en cuanto a que la experiencia adquirida en la práctica profesional se traducirá en experiencia valiosa para el futuro lo que es, sin duda, la mayor contribución de esta práctica para el crecimiento como profesional.

## 5. BIBLIOGRAFIA

- AFEX, “Manual de Lavado de Activos”
- Comité de Basilea Sobre Supervisión Bancaria “Debida Diligencia con la Clientela de los Bancos”. Basilea, Suiza, Octubre 2001.
- FitchRatings, “Bancos Chile Reporte Anual”, Santiago, Chile, Diciembre 2007.
- GAFI, “Las 40 Recomendaciones”, Junio 2003.
- <http://www.gafisud.org/home.htm>
- <http://valoreschile.wordpress.com/2008/09/04/tratados-internacionales-anti-lavado-de-dinero/#more-3>
- [http://es.wikipedia.org/wiki/Back\\_office](http://es.wikipedia.org/wiki/Back_office)
- La Segunda, 12 de octubre 2007.
- Ley 19143, Artículo 1, 18 de diciembre de 2003.
- Scotiabank, “Memoria Anual de 2007”, Toronto, Canadá, 2007.
- Scotiabank, “Prospecto Scotiabank Sudamericano, Emisión de Bonos por Línea de Títulos Desmaterializados al Portador”, Santiago, Marzo 2008.
- Scotia Sud Americano Corredores de Bolsa S.A., “Prospecto para Oferta Pública de Adquisición de Acciones de Banco del Desarrollo BDD”, Santiago, Chile, 2007.
- UAF “Reporte de Gestión 2004-2007”. Santiago, Chile, 2008.

## ANEXO 1

Biblioteca del Congreso Nacional

---

Identificación de la Norma : LEY-20119  
Fecha de Publicación : 31.08.2006  
Fecha de Promulgación : 23.08.2006  
Organismo : MINISTERIO DE HACIENDA

LEY NUM. 20.119

### MODIFICA LA LEY N° 19.913, QUE CREO LA UNIDAD DE ANALISIS FINANCIERO

Teniendo presente que el H. Congreso Nacional ha dado su aprobación al siguiente proyecto de ley originado en moción de los Diputados señores Gabriel Ascencio Mansilla, Jorge Burgos Varela, Juan Bustos Ramírez, Guillermo Ceroni Fuentes; Carlos Montes Cisternas, José Miguel Ortiz Novoa y Eduardo Saffirio Suárez, y los entonces Diputados señores Edgardo Riveros Marín, Rodolfo Seguel Molina y Exequiel Silva Ortiz:

Proyecto de ley:

Artículo único.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 19.913, que creó la Unidad de Análisis Financiero:

1.- Incorpórase, en el inciso primero del artículo 2°, la siguiente letra b), pasando las actuales letras b) a g), a ser letras c) a h), respectivamente:

"b) Solicitar a cualquiera de las personas naturales o jurídicas contempladas en el artículo 3° de esta ley, los antecedentes que con ocasión de la revisión de una operación sospechosa previamente reportada a la Unidad o detectada por ésta en ejercicio de sus atribuciones, resulten necesarios y conducentes para desarrollar o completar el análisis de dicha operación y los que deba recabar de conformidad con la letra g) del presente artículo. Las personas requeridas estarán obligadas a proporcionar la información solicitada, en el término que se les fije.

Si los antecedentes a que se refiere este literal estuvieren amparados por el secreto o reserva, o deban requerirse a una persona no contemplada en el artículo 3° de esta ley, la solicitud deberá ser autorizada previamente por el ministro de la Corte de Apelaciones de Santiago, que el Presidente de dicha Corte designe por sorteo en el acto de hacerse el

requerimiento. El ministro resolverá, sin audiencia ni intervención de terceros. Tanto la solicitud de antecedentes amparados por el secreto o reserva que haga la Unidad, como la resolución del tribunal, deberán fundarse en hechos específicos que las justifiquen, de los que se dejará expresa constancia en ambos documentos. Si la petición es rechazada, la Unidad de Análisis Financiero podrá apelar. La apelación será conocida en cuenta y sin más trámite por la sala de cuentas de la mencionada Corte, tan pronto se reciban los antecedentes. El expediente se tramitará en forma secreta y será devuelto íntegramente a la Unidad, fallado que sea el recurso.

El otorgamiento de los antecedentes requeridos de conformidad a esta letra será gratuito y libre de toda clase de derechos e impuestos.

No quedarán sometidas a lo dispuesto en el presente literal, las personas que no están obligadas a declarar por razones de secreto, únicamente en aquello que se refiera a éste, en los términos que señala el artículo 303 del Código Procesal Penal."

2.- Agréganse, en el inciso primero del artículo 2º, los siguientes literales i) y j):

"i) Acceder, en la forma en que se convenga con el jefe superior de la entidad respectiva, a las informaciones y antecedentes existentes en las bases de datos de los organismos públicos que, con ocasión de la revisión de una operación sospechosa previamente reportada a la Unidad o detectada por ésta en ejercicio de sus atribuciones, resulten necesarios y conducentes para desarrollar o completar el análisis de dicha operación y a los que deba recabar de conformidad con la letra g) de este artículo. En el caso que algún antecedente se encuentre amparado por el secreto o reserva, se aplicará lo dispuesto en segundo párrafo del literal b) de este artículo.

j) Imponer las sanciones administrativas que establece esta ley."

3.- Modificase el inciso primero del artículo 3º, del siguiente modo:

a) Reemplázase la expresión "los representantes legales de zonas francas", por "las sociedades administradoras y los usuarios de zonas francas".

b) Suprímese la palabra "generales" entre las expresiones "los agentes" y "de aduana".

c) Sustitúyese la conjunción "y" que separa las expresiones "los notarios" y "los conservadores" por un punto y coma (;), e intercálase a continuación de esta última expresión, la frase "las administradoras de fondos de pensiones, y las sociedades anónimas deportivas profesionales, regidas por la ley N° 20.019".

4.- Intercálase, en el inciso primero del artículo 4º, entre las expresiones "al portador," y "hacia el país", las palabras "desde y"; y sustitúyese en el mismo inciso, la expresión "las cuatrocientas cincuenta unidades de fomento" por "los diez mil dólares de los Estados Unidos de América".

5.- Agrégase en el artículo 6º el siguiente inciso segundo:

"Igual prohibición regirá para quienes sean requeridos en conformidad a la letra b) del artículo 2°, y para las personas que presten servicios a cualquier título a las personas e instituciones aludidas en el inciso anterior, que hayan tenido conocimiento de la circunstancia de haberse requerido o remitido información a la Unidad de Análisis Financiero."

6.- Agrégase, en el artículo 7°, el siguiente inciso segundo:

"La misma pena se aplicará a quienes, estando obligados de conformidad a esta ley a proporcionar información a la Unidad, maliciosamente destruyan, alteren u oculten los antecedentes o documentos que deban entregar, o entreguen antecedentes o documentos falsos."

7.- Incorpórase, en el artículo 13, el siguiente inciso segundo, pasando los actuales incisos segundo y siguientes, a ser tercero y siguientes:

"Lo previsto en el inciso anterior no obsta a la facultad del Director para dar a conocer o proporcionar información global y no personalizada, para fines exclusivamente estadísticos o de gestión."

8.- Intercálase, a continuación del artículo 18, el siguiente Título II, pasando el actual a ser Título III, corrigiéndose según corresponda la numeración de sus artículos:

## "TITULO II De las infracciones y sanciones

Artículo 19.- Las personas naturales o jurídicas que no cumplan con las obligaciones o deberes contenidos en esta ley, serán sancionadas por el Director de la Unidad, tomando en especial y estricta consideración la capacidad económica del infractor como, asimismo, la gravedad y las consecuencias del hecho u omisión realizada, de acuerdo a las siguientes normas:

- a) Serán infracciones leves el no dar cumplimiento a las instrucciones impartidas por la Unidad de Análisis Financiero en virtud del artículo 2°, letra f), de esta ley;
- b) Serán infracciones menos graves las contravenciones a lo dispuesto en los artículos 4° y 5° de esta ley;
- c) Serán infracciones graves el no dar cumplimiento a las obligaciones contenidas en los artículos 2°, letra b), y 3° de esta ley.

Artículo 20.- La comisión de las infracciones descritas en el artículo anterior estará sujeta a las sanciones que se señalan a continuación, de acuerdo a la gravedad y reiteración de los hechos materia de la infracción cometida:

1.- Sanciones por infracciones leves:

- a) Amonestación, y
- b) Multa a beneficio fiscal hasta por un monto equivalente a 800 Unidades de Fomento.

Para la aplicación de esta sanción, se deberá acreditar por la Unidad de Análisis Financiero que el infractor tenía conocimiento de la instrucción incumplida.

2.- Sanciones por infracciones menos graves:

- a) Amonestación, y
- b) Multa a beneficio fiscal hasta por un monto equivalente a 3.000 Unidades de Fomento.

En el caso del incumplimiento de la obligación contenida en el artículo 4º, se tomará en especial consideración, además, el monto de los valores no declarados, no pudiendo, en caso alguno, la multa superar el treinta por ciento de éstos.

3.- Sanciones por infracciones graves:

- a) Amonestación, y
- b) Multa a beneficio fiscal por un monto que no podrá exceder de 5.000 Unidades de Fomento.

Tratándose de infracciones reiteradas, cualquiera sea su naturaleza, podrá aplicarse una multa de hasta tres veces el monto señalado. Se entenderá que hay reiteración, cuando se cometan dos o más infracciones de la misma naturaleza entre las cuales no medie un período superior a doce meses.

Artículo 21.- En el caso que la infracción haya sido cometida por una persona jurídica, las sanciones señaladas en el artículo precedente podrán, además, ser aplicadas a sus directores o representantes legales y que hayan concurrido con su voluntad a la materialización de la infracción.

Artículo 22.- Los procedimientos administrativos para la aplicación de las sanciones administrativas previstas en este Título, se sujetarán a las siguientes reglas:

1.- El procedimiento se iniciará con una formulación precisa de los cargos, que señalará una descripción de los hechos que se estimen constitutivos de infracción y la fecha de su verificación, la norma eventualmente infringida y la disposición que establece la infracción, la sanción asignada y el plazo para formular descargos.

2.- La notificación de la resolución que da inicio al procedimiento administrativo descrito en este artículo se efectuará personalmente, de conformidad con las normas pertinentes del Código de Procedimiento Civil, entregándose copia íntegra al presunto



infractor o a su representante legal, y podrá practicarse tanto en el domicilio que tenga registrado en la Unidad o en aquél que ejerza su profesión o industria, en el que haya designado ante el Servicio de Aduanas cuando corresponda, en las dependencias de la Unidad, o en cualquier lugar de acceso público.

La notificación personal será practicada por un funcionario de la Unidad, designado al efecto por el Director de la Unidad de Análisis Financiero, y que tendrá carácter de ministro de fe.

3.- Las demás notificaciones que tengan lugar en el procedimiento se efectuarán por escrito, mediante carta certificada dirigida al domicilio del requerido registrado en la Unidad o en aquél que ejerza su profesión o industria, o en el caso de las personas indicadas en el artículo 4º, en el designado ante el Servicio de Aduanas. Las notificaciones se entenderán practicadas a contar del quinto día siguiente a su recepción en la oficina de correos que corresponda.

4.- El requerido tendrá un plazo de diez días hábiles, contado desde la notificación, para contestar los cargos.

5.- Recibidos los descargos o transcurrido el plazo otorgado para ello, se abrirá un término probatorio de ocho días.

La Unidad dará lugar a las medidas o diligencias probatorias que solicite el requerido en sus descargos, siempre que resulten pertinentes y conducentes. En caso contrario, las rechazará mediante resolución motivada.

6.- Los hechos investigados y las responsabilidades de los infractores podrán acreditarse mediante cualquier medio de prueba admisible en derecho, los que se apreciarán de acuerdo a las reglas de la sana crítica.

7.- La resolución que ponga fin al procedimiento sancionatorio será fundada y resolverá todas las cuestiones planteadas en el expediente, pronunciándose sobre cada una de las alegaciones y defensas del supuesto infractor, y contendrá la declaración de la sanción que le imponga o su absolución. Esta resolución deberá dictarse dentro de los diez días siguientes a aquél en que se haya evacuado la última diligencia ordenada en el expediente.

8.- La resolución que aplique sanciones deberá indicar los recursos administrativos y judiciales que procedan contra ella en conformidad con esta ley, los órganos ante los que deban presentarse y el plazo para interponerlos.

Artículo 23.- En contra de las resoluciones de la Unidad que apliquen sanciones, se podrá interponer el recurso de reposición establecido en el artículo 59 de la ley N°19.880, dentro del plazo de cinco días, contado desde la notificación de la sanción. La Unidad dispondrá de diez días para resolver.

La interposición de este recurso suspenderá el plazo para deducir el reclamo de ilegalidad a que se hace referencia en el artículo siguiente.

Artículo 24.- Los afectados por resoluciones de la Unidad que se originen en el procedimiento sancionatorio reglado en esta ley, que estimen que éstas no se ajustan a

derecho, podrán deducir reclamo en contra de las mismas, dentro del plazo de diez días, contado desde la notificación del acto, ante la Corte de Apelaciones correspondiente al domicilio del sancionado.

Las sanciones que impongan multa serán siempre reclamables y no serán exigibles mientras no esté vencido el plazo para interponer la reclamación, o ésta no haya sido resuelta.

Una vez acogida a tramitación, la Corte de Apelaciones dará traslado de la reclamación a la Unidad, otorgándole un plazo de diez días para formular sus observaciones, contado desde que se notifique la reclamación interpuesta.

Evacuado el traslado por la Unidad, o vencido el plazo de que dispone para formular observaciones, el tribunal ordenará traer los autos en relación y la causa se agregará extraordinariamente a la tabla de la audiencia más próxima, previo sorteo de la Sala.

La Corte podrá, si lo estima pertinente, abrir un término probatorio que no podrá exceder de siete días, y deberá escuchar los alegatos de las partes si una de éstas los pide.

La Corte dictará sentencia dentro del término de quince días.

Contra la resolución de la Corte de Apelaciones se podrá apelar ante la Corte Suprema, dentro del plazo de diez días, la que conocerá en la forma prevista en los incisos anteriores.

Artículo 25.- La Unidad comunicará la aplicación de las sanciones una vez ejecutoriadas, a la Tesorería General de la República y al organismo que tenga la superintendencia de las entidades infractoras, si lo hubiere.

Artículo 26.- Los plazos administrativos establecidos en este Título son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábado, domingo y festivos."

9.- Reemplázase, en los artículos 1º, 2º, 13, 23, 24, 25 y 27 de la ley N° 19.913, la referencia a los artículos "19" y "20" por los guarismos "27" y "28", según corresponda.

10.- Incorpórase el siguiente artículo 33 bis, nuevo:

"Artículo 33 bis.- Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 32, cuando en la investigación de los delitos contemplados en los artículos 27 y 28 de esta ley, tuviere lugar la entrega de los antecedentes o copias de documentos sujetos a secreto o reserva y no aparecieren antecedentes que permitieren desarrollar actividades conducentes al esclarecimiento de los hechos, no obstante lo previsto en el artículo 167 del Código Procesal Penal, el fiscal podrá archivar provisionalmente la investigación hasta que aparezcan mejores y nuevos antecedentes."

Habiéndose cumplido con lo establecido en el N° 1º del artículo 93 de la Constitución Política de la República y por cuanto he tenido a bien aprobarlo y sancionarlo; por tanto promúlguese y llévese a efecto como Ley de la República.

Santiago, 23 de agosto de 2006.- MICHELLE BACHELET JERIA, Presidenta de la República.- Andrés Velasco Brañes, Ministro de Hacienda.- Belisario Velasco Baraona, Ministro del Interior.

Lo que transcribo a usted para su conocimiento.-  
Saluda atentamente a usted, María Olivia Recart Herrera, Subsecretaria de Hacienda.

Tribunal Constitucional

Proyecto de Ley que modifica la ley N° 19.913, que creó la Unidad de Análisis Financiero

El Secretario del Tribunal Constitucional, quien suscribe, certifica que la Honorable Cámara de Diputados envió el proyecto de ley enunciado en el rubro, aprobado por el Congreso Nacional, a fin de que este Tribunal ejerciera el control de constitucionalidad respecto del artículo 1°, número 1, en lo relativo al párrafo segundo de la letra b), que se agrega en el artículo 2° de la ley N° 19.913, y número 8, en la referente al artículo 24, nuevo, que se incorpora en la citada ley, y por sentencia de 1° de agosto de 2006, dictada en los autos rol N° 521, declaró:

1. Que el precepto comprendido en el N° 8 del artículo 1° del proyecto remitido, en cuanto incorpora un nuevo artículo 24 a la ley N° 19.913, es constitucional.

2. Que el precepto comprendido en el inciso segundo de la letra b) del N° 1 del artículo 1° del proyecto remitido, sin perjuicio de lo que se indica en el N° 3, es constitucional en el entendido de lo señalado en el considerando séptimo de esta sentencia; como también de que la exigencia de que tanto la solicitud de antecedentes amparados por el secreto o reserva como la resolución del respectivo Ministro de Corte de Apelaciones que la autoriza, se han de basar en "hechos específicos que la justifiquen", lo que ha de servir de fundamento preciso para perseguir las responsabilidades que la actuación eventualmente ilegal o arbitraria de la Unidad de Análisis Financiero pueda originar, en perjuicio de los derechos de las personas o entidades afectadas en ejercicio de las facultades que confiere la norma analizada. Ello, teniendo presente, además, la responsabilidad fundamental que le asiste a las magistraturas que establece la ley en orden a asegurar el pleno respeto de los derechos y garantías que la Constitución consagra, imperativo derivado, en última instancia, del respeto al principio de supremacía constitucional que obliga a todos los órganos del Estado, incluido este propio Tribunal, todo ello de acuerdo a lo señalado en los considerandos vigesimoquinto a vigesimoséptimo.

3. Que, en relación con la misma norma señalada en el numeral precedente, se declara que la frase "de inmediato" es inconstitucional y, en consecuencia, debe eliminarse de su texto.

4. Que las disposiciones contempladas en los artículos 2° y 3° del proyecto examinado son inconstitucionales y deben eliminarse de su texto.

Santiago, 14 de agosto de 2006.- Rafael Larraín Cruz, Secretario.

## **ANEXO 2**

### **LAS CUARENTA RECOMENDACIONES DEL GAFI**

*(Archivo PDF Las 40 recomendaciones del GAFI)*

























































## ANEXO 3

# GUÍA Señales de Alerta Indiciarias de Lavado o Blanqueo de Activos para el Sistema Financiero y otros Sectores

Mayo 2006  
Actualizado a diciembre 2007  
Unidad de Análisis Financiero

### Índice

<b>I.OBJETIVO.....</b>	<b>3</b>
<b>II. SEÑALES DE ALERTA Y OPERACIÓN SOSPECHOSA.....</b>	<b>4</b>
<b>III. SEÑALES DE ALERTA.....</b>	<b>5</b>
1. RELACIONADAS CON EL COMPORTAMIENTO DEL CLIENTE (CONOZCA SU CLIENTE).....	5
2. RELACIONADAS CON TRANSACCIONES EN EFECTIVO EN CUENTAS A LA VISTA (INCLUYENDO CUENTASCORRIENTES), DE AHORRO U OTRAS Y EN TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS Y GIROS DE DINERO .....	10
3. RELACIONADAS CON EMPRESAS QUE REALIZAN CAMBIOS DE DIVISAS.....	13
4. RELACIONADAS CON EMPRESAS QUE REALIZAN TRANSFERENCIAS DE FONDOS O GIROS DE DINERO.....	14
5. RELACIONADAS CON COMPAÑÍAS DE SEGUROS .....	15
6. RELACIONADAS CON OTROS SERVICIOS FINANCIEROS .....	17
7. RELACIONADAS CON LAS A. F. P. ....	18
8. RELACIONADAS CON PERSONAS DEDICADAS A CIERTAS ACTIVIDADES PROFESIONALES COMO POR EJEMPLO NOTARIOS, CONSERVADORES, CORREDORES DE PROPIEDADES O GESTORES INMOBILIARIOS .....	19
9. RELACIONADAS CON CASINOS DE JUEGOS E HIPÓDROMOS .....	22
10. RELACIONADAS CON EL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO .....	23
11. RELACIONADAS CON EL COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS.....	24

### I. OBJETIVO

En cumplimiento a lo establecido en la letra e del artículo 2° y en el inciso 3° del artículo 3° de la Ley 19.913, se da a conocer tanto a las personas naturales o jurídicas determinadas en el mismo cuerpo legal (“sujetos obligados”), como a los sectores público y privado en general, las situaciones que especialmente deben considerarse como indiciarias de operaciones o transacciones sospechosas de lavado o blanqueo de activos, a fin de que adopten las medidas preventivas necesarias para evitar su materialización y/o sean reportadas a la Unidad de Análisis Financiero. Se deja expresa constancia que en caso alguno la enumeración y descripción de las situaciones referidas es de carácter taxativo, debiendo los sujetos obligados reportar aquellas que, por el propio conocimiento de su respectiva actividad, consideren sospechosas de conformidad a la ley.

## **II. SEÑALES DE ALERTA Y OPERACIÓN SOSPECHOSA**

Dentro de la temática del lavado de activos las Señales de Alerta son aquellos comportamientos de clientes o las características de ciertas operaciones financieras que nos podrían conducir a detectar una Operación Sospechosa de lavado de activos.

Existen innumerables operaciones y transacciones que posibilitan el proceso de blanqueo de activos, sin embargo, es dable sostener que el carácter sospechoso de una transacción proviene ya sea, de la forma inusual en que se realiza, en relación a un comportamiento habitual y/o esperable del cliente, o bien de la naturaleza misma o de las características propias de la operación.

La sospecha o Señal de Alerta se origina a partir de una suposición y será por tanto, principalmente, particular y subjetiva y generará sospecha en relación a la o las personas que se encuentren realizando la transacción respectiva.

Según nuestra legislación una Operación Sospechosa es todo acto, operación o transacción que de acuerdo con los usos y costumbres de la actividad de que se trate, resulte inusual o carente de justificación económica o jurídica aparente, sea que se realice en forma aislada o reiterada.

Por su parte, la Comisión Interamericana para el Control del Abuso de Drogas (CICAD) de la Organización de Estados Americanos (OEA) define como Operación Sospechosa a toda transacción, efectuada o no, compleja, insólita, significativa, patrones de transacciones no habituales y transacciones no significativas, pero periódicas, que no tengan un fundamento económico o legal aparente.

Es importante que en el proceso de detección de este tipo de operaciones, las entidades involucradas tengan una adecuada política de “Conocimiento del Cliente”, concepto que permite determinar un marco de comportamiento normal que servirá de referencia en la detección de aquello que consideren sospechoso.

Se incluyen en este documento un importante número de señales de alerta organizadas de acuerdo al tipo de transacción y a los sujetos o entidades en que pueda presentarse.

Teniendo presente que las listas de señales de alerta no son únicas ni existe una forma única de categorizarlas y dada la subjetividad que ellas incorporan, se recomienda, para todos los sujetos obligados, revisar la totalidad del documento.

## **III. SEÑALES DE ALERTA**

En este capítulo se detalla un significativo número de señales de alerta agrupadas según las características de quien las origina o las categorías o tipos de sujeto obligado donde es más probable que se presenten.

### **1. Relacionadas con el comportamiento del cliente (Conozca su cliente)**

Las siguientes señales de alerta son de interés general y deben ser observadas por todos los sujetos obligados ya que tienen relación con la forma de actuar y las operaciones que puede realizar o intentar realizar un cliente.

1.1. Cliente que se rehúsa o evita entregar información, actual o histórica, relacionada con su actividad, acreencias o capacidad financiera, al momento de realizar una operación o transacción.



- 1.2. Cliente que al efectuar una operación elude o definitivamente se rehúsa a entregar información respecto del propósito o del origen y/o destino de los fondos.
- 1.3. Cambios de propiedad de instrumentos financieros sin que exista coherencia entre el tipo de negocio y el historial de él o los nuevos propietarios y/o estos últimos eludan la entrega de sus antecedentes financieros.
- 1.4. Cliente que realiza transacciones de elevado monto y no declara un empleo remunerado o actividad acorde que justifique los montos involucrados.
- 1.5. Cliente que realiza un alto número de depósitos, en el mismo día, en distintas cajas y/o sucursales de una misma entidad financiera.
- 1.6. Incremento de la facturación del negocio de un cliente, sin razón que lo justifique, la que se evidencia en la actividad de las cuentas de dicho cliente.
- 1.7. Cliente que presiona e insiste en que una operación se realice con extrema rapidez, evitando cualquier trámite “burocrático” sin justificar el motivo de su apremio.
- 1.8. Cliente que evita el contacto personal con la entidad con la que está realizando una transacción, llegando incluso a nombrar representantes o intermediarios encargados del manejo de sus inversiones.
- 1.9. Cliente que no desea le sean enviados correos con sus estados de cuenta, y tampoco los retira personalmente o lo hace muy esporádicamente.
- 1.10. Clientes cuya dirección para envío de correspondencia y estados de cuenta está fuera del país, o utilizan casillas de correo o recogen dicha correspondencia directamente en la sede del banco.
- 1.11. Cliente que periódicamente realiza transferencias desde su cuenta personal a cuentas de instituciones financieras en países considerados de alto riesgo.
- 1.12. Cliente que mantiene altos saldos y realiza depósitos por importantes montos en su cuenta corriente u otra cuenta a la vista, pero no solicita ningún otro tipo de servicios financieros.
- 1.13. Operaciones que no se condicen con la capacidad económica y perfil del cliente.
- 1.14. Cliente que en un corto período de tiempo aparece como dueño de importantes y nuevos negocios y/o activos.
- 1.15. Cliente que, sin justificación aparente, comienza a recibir transferencias desde el exterior de elevado monto o con alta periodicidad.
- 1.16. Apertura simultánea de varias cuentas corrientes ya sea en una o varias entidades bancarias, con transferencias de altos montos de dinero.
- 1.17. Apertura de cuentas corrientes u otras a la vista o de ahorro, a nombre de familiares cercanos.
- 1.18. Reiteradas operaciones a nombre de terceras personas.
- 1.19. Clientes que frecuentemente realizan depósitos en efectivo para cubrir órdenes de pago, transferencias de dinero u otros instrumentos fácilmente liquidables.
- 1.20. Cliente que envía o recibe frecuentes transferencias de dinero desde o hacia territorios o países considerados no cooperantes, por el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), o paraísos fiscales o regímenes fiscales preferenciales nocivos, por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), sin una

justificación económica aparente o si dichas transacciones no son consistentes con el comportamiento de negocios histórico del cliente.

1.21. Cliente que realiza transferencias electrónicas nacionales o internacionales y paga con distintos instrumentos procedentes de diversas instituciones financieras.

1.22. Cliente que entrega documentación inusual o incompleta o usa términos financieros que no se ajustan al lenguaje común o se identifican con nombres muy similares a los de reconocidas empresas.

1.23. Cliente que sin tener experiencia en el mercado de valores, tiene transacciones complejas.

1.24. Constitución de empresas con capitales o socios provenientes de territorios o países considerados no cooperantes, por el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), o paraísos fiscales o regímenes fiscales preferenciales nocivos, por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

1.25. Numerosos pagos de cuentas, matrículas de estudio y pensiones realizadas por la misma persona.

1.26. Cambio repentino del comportamiento financiero de un cliente.

1.27. Clientes que intentan realizar operaciones con dinero falso.

1.28. Clientes que invierten grandes cantidades sin importar la rentabilidad asociada.

1.29. Cliente especialmente preocupado por los controles y supervisiones a que deban someterse sus inversiones y transacciones.

1.30. Cliente que se rehúsa o suspende una transacción cuando se le solicita información respecto al origen de los fondos involucrados.

1.31. Cliente que se rehúsa o suspende una transacción cuando se le informa que los antecedentes serán presentados a alguna entidad supervisora o reguladora.

1.32. Cualquier individuo que presione o intente presionar para no presentar los antecedentes requeridos para realizar una transacción.

1.33. Clientes que presentan documentos de identificación inusuales o de mala calidad.

1.34. Uso de instrumentos financieros, que tienen menores niveles de exigencia de identificación, en actividades comerciales (ejemplo: usar activamente una cuenta de ahorro en reemplazo de una cuenta corriente).

1.35. Cliente que utiliza múltiples instrumentos financieros para pagar a una entidad y su negocio no justifica pagos a través de dicha variedad de instrumentos.

1.36. Existencia de varias cuentas corrientes en moneda nacional y extranjera sin que exista una razón de negocio que lo justifique.

1.37. Apertura de varias cuentas conjuntas con una persona común a todas ellas.

1.38. Compra y venta frecuente de montos importantes de divisas, sin el respaldo de una consecuente actividad económica.

1.39. La realización de compras y ventas consecutivas y/o simultáneas de instrumentos financieros, con el objeto de generar un volumen de inversiones artificial.

1.40. No pago de créditos de manera intencional para que se haga efectiva la garantía.

1.41. Clientes cuyas sociedades tienen como directivos a personas que no se ajustan al perfil de los cargos.

1.42. Clientes cuyas sociedades han sido constituidas con capitales bajos y que prontamente reciben altas sumas de inversión extranjera.

1.43. Clientes cuyas sociedades presentan ingresos no operacionales superiores a los ingresos operacionales.

1.44. Clientes cuyos estados financieros reflejan resultados muy diferentes frente a las otras empresas del mismo sector o con actividad económica similar.

1.45. Clientes con negocios al por menor, que prestan el servicio de cambio de cheques y no realizan depósitos de efectivo contra los cheques depositados o consignados. Esto puede indicar que el cliente tiene otra fuente de fondos.

1.46. Clientes cuyo teléfono se encuentra desconectado, o el número telefónico al momento de efectuar la llamada de verificación, no concuerda con la información inicialmente suministrada.

1.47. Clientes que incluyen referencias laborales sobre trabajos pasados o presentes, y a la vez realizan abultadas transacciones que no concuerdan con el tipo de trabajo que supuestamente realizan.

1.48. Cancelación repentina de grandes préstamos (prepagos) sin justificación aparente sobre la razón del pago súbito o el origen de los fondos.

## **2. Relacionadas con transacciones en efectivo en cuentas a la vista (incluyendo cuentas corrientes), de ahorro u otras y en transferencias electrónicas y giros de dinero**

Atendiendo las características de los delitos que dan origen a los fondos objeto del blanqueo, el manejo y movimiento de efectivo y de distintos tipos de monedas cobra especial preponderancia.

Los mecanismos utilizados para incorporar dinero en efectivo proveniente de actividades ilícitas al mercado formal implican variadas operaciones, generalmente estructuradas, e incluyen combinaciones de las señales de alerta que se señalan a continuación.

2.1. Depósitos sustanciales e inusuales en efectivo realizados por un cliente (persona natural o jurídica) que por su actividad regularmente no debería trabajar con efectivo sino que, mayoritariamente, con cheques u otros instrumentos financieros.

2.2. Depósito de montos pequeños de dinero en efectivo en muchas cuentas, los que sumados se transforman en sumas considerables (Pitufeo).

2.3. Depósitos y retiros de efectivo desde la cuenta de una empresa que normalmente no realiza pagos en efectivo.

2.4. Frecuentes depósitos en efectivo en la cuenta de un mismo cliente, efectuados por personas sin vínculo ni relación comercial aparente con dicho cliente.

2.5. Canje de grandes cantidades de dinero en billetes de baja denominación por billetes de alta denominación.

2.6. Aumento sustancial de depósitos en efectivo o de transacciones en divisas, sin justificación financiera y particularmente en los casos en que dichos montos son

traspasados, en un corto período de tiempo, a destinos difíciles de asociar al cliente original.

2.7. Uso de cajeros automáticos para realizar depósitos nocturnos de altos montos de dinero en efectivo.

2.8. Depósito de billetes o instrumentos a falsos, sucios, mohosos o alterados.

2.9. Giros en efectivo inmediatamente después de depósitos en efectivo.

2.10. Reiterados giros realizados en las distintas sucursales de una institución.

2.11. Giros de efectivo desde una cuenta justo antes de que la cuenta sea cerrada.

2.12. Giros en efectivo desde una cuenta a la que inusualmente fueron transferidos importantes montos de dinero provenientes de una entidad que otorga créditos de consumo o desde el exterior.

2.13. Depósitos en efectivo que son inmediatamente transferidos a otra cuenta en el país o al exterior.

2.14. Depósito de grandes sumas de dinero en efectivo, realizadas por un apoderado en la cuenta de su representado.

2.15. Reiterados giros en efectivo justo bajo el umbral de registro y con el propósito de “pago a personas naturales” o “pagos varios”.

2.16. Transferencias de dinero desde y hacia el exterior con instrucciones de pago en efectivo.

2.17. Uso de grandes volúmenes de efectivo en billetes de baja denominación para operaciones comerciales “normales”.

2.18. Retiro de montos importantes de dinero desde cuentas que han permanecido sin movimientos o que recibieron inesperados depósitos provenientes ya sea de otras cuentas nacionales o de cuentas extranjeras.

2.19. Cuentas corrientes que reciben frecuentes depósitos de altos montos de dinero provenientes de países usualmente asociados con el cultivo, producción y/o venta de drogas.

2.20. Frecuente depósito de cheques girados a nombre de terceras personas y endosados a nombre del titular de la cuenta.

2.21. Depósitos en efectivo en diferentes cuentas, por montos bajo el umbral de registro, seguidos de transferencias a una cuenta común.

2.22. Transferencias de dinero a la cuenta de un cliente desde países considerados riesgosos y donde el cliente no tiene actividades comerciales que respalden dichos flujos.

2.23. Frecuentes transferencias desde una cuenta empresa a la cuenta personal de un cliente sin información respecto de la naturaleza u origen de los fondos.

2.24. Una cuenta que empieza a recibir una cantidad importante de abonos de pequeñas cantidades de dinero originadas por transferencias electrónicas, depósitos de cheques u órdenes de pago, transfiriendo luego prácticamente el total de los fondos recaudados a otras ciudades o países.

2.25. Envío o transferencia de fondos, utilizando divisas en montos bajo los umbrales de registro o numerosos cheques bancarios o viajeros.

2.26. Transferencias electrónicas con instrucción “para pago contra presentación de adecuada identificación” o de convertir los fondos en cheques bancarios que deben ser enviados por correo al beneficiario.

2.27. Transferencia electrónica pagada con múltiples cheques bancarios u otros instrumentos de pago (posiblemente girados por montos bajo el umbral de registro).

2.28. Múltiples depósitos en varias cuentas personales, empresariales o pertenecientes a organizaciones sin fines de lucro, para luego transferirlos, en un corto período de tiempo, a un pequeño grupo de beneficiarios.

2.29. Retiros y avances de volúmenes importantes y frecuentes de dinero, utilizando tarjetas de débito o crédito expedidas en otro país.

2.30. Transferencias electrónicas, sin aparente razón comercial ni consistencia con los negocios habituales del cliente.

2.31. Depósito de una suma importante de billetes en moneda extranjera y solicitud de efectuar transferencias a distintos lugares del país o del extranjero sin justificación clara y acorde con la actividad del cliente.

2.32. Depósitos o retiros de grandes sumas de dinero por medio de transferencias a través de países cuyo nivel de actividad económica, no justifica los montos o frecuencias, de tales transferencias.

2.33. Movimientos significativos de billetes de alta denominación, en actividad que no guarda relación con la ubicación de la sucursal bancaria.

### **3. Relacionadas con empresas que realizan cambios de divisas**

Si bien es posible reconocer señales de alerta aplicables a las empresas que realizan cambios de divisas dentro de aquellas descritas en el punto anterior (Capítulo III, inciso 2), se señalan a continuación señales que se presentan más específicamente en transacciones realizadas en este tipo de entidades.

3.1. Repetidas solicitudes de cambio de divisas, por montos levemente inferiores al umbral de registro, las que se producen en cortos períodos de tiempo e incluso a través de diferentes sucursales.

3.2. Compra de elevados montos de dinero en moneda extranjera o compra de un tipo de divisas con alguna otra moneda extranjera.

3.3. Cambio inusual de grandes cantidades de divisas en efectivo de baja denominación por billetes de la misma moneda pero de alta denominación.

3.4. Cliente con transacciones en divisas por montos exactamente bajo el umbral de registro.

3.5. Transacciones en efectivo de alto valor pagadas con divisas de muy alta denominación que no guardan relación (en cantidad y denominación) con las divisas en efectivo que ingresan al país por el turismo.

3.6. Incremento repentino de las operaciones de compra y venta de divisas de una persona sin justificación, dado perfil y actividad económica.

3.7. Cambio significativo en las relaciones de intercambio de divisas entre bancos corresponsales o transacciones exageradamente grandes entre un banco pequeño y uno grande.

#### **4. Relacionadas con empresas que realizan transferencias de fondos o giros de dinero**

Sin perjuicio de que ya se han descrito en los puntos anteriores señales de alerta atinentes a empresas que realizan transferencias de fondos o giros de dinero, la transnacionalidad que ha demostrado la operatoria de lavado de activos unido a la facilidad con que es posible tramitar este tipo de operaciones, donde no se exigen mayores antecedentes relativos al origen de los fondos o respecto de la identificación del remitente y/o beneficiario, hace necesario entregar algunas señales orientadas específicamente a este tipo de entidades.

4.1. Transferencias solicitadas por un cliente y remitidas a sí mismo o a otra única persona en diferentes países y en un corto período de tiempo.

4.2. Transferencias realizadas a varias personas de las cuales se detectan datos en común.

4.3. Recepción de fondos provenientes de distintos destinatarios, de los cuales se detectan datos en común (dirección, teléfono).

4.4. Recepción o remisión reiterada de fondos desde áreas de producción y/o tráfico ilícito de estupefacientes.

4.5. Transferencias por montos exactamente bajo el umbral de registro.

4.6. Transferencias cuando es evidente que quien aparece finalmente como remitente o beneficiario está siendo dirigido o esperado por un tercero no identificado.

#### **5. Relacionadas con compañías de seguros**

5.1. Compra de pólizas de seguro con pago de altas primas, que son inconsistentes con el perfil y situación económica del cliente.

5.2. Pago de primas en efectivo o con moneda extranjera.

5.3. Adquisición de múltiples pólizas, pagando las primas con cheques de terceros desconocidos o con cheques con múltiples endosos.

5.4. Pago o liquidación, en un corto período de tiempo, de varias pólizas, contratadas por distintas personas, a un mismo beneficiario.

5.5. Compra de pólizas en las que sospechosamente el valor asegurado se incrementa incluyendo costosos accesorios dentro de la póliza.

5.6. Compra de póliza para bienes de dudosa procedencia.

5.7. Cambio de beneficiarios para una póliza, sin que se pueda identificar ninguna relación entre el contratante y los nuevos beneficiarios.

5.8. Pago de seguros de capitalización con instrumentos financieros que no se ajustan al perfil del contratante.

- 5.9. Compra de póliza de prima única, la que posteriormente es utilizada como garantía de un préstamo.
- 5.10. Solicitud de rescates por adelantado, cuando las condiciones que esto implica sean evidentemente desventajosas.
- 5.11. El cliente contrata una póliza por un importe muy significativo y luego de un corto periodo de tiempo requiere el reembolso de los fondos, solicitando que se abonen a un tercero, sin importarle el descuento por la cancelación anticipada.
- 5.12. Ejercer la facultad de revocar una póliza cuando esta involucra grandes primas que, en consecuencia, son restituidas aun con evidente perjuicio financiero.
- 5.13. Solicitar el fraccionamiento del pago de los beneficios.
- 5.14. Clientes que contratan pólizas en lugares geográficos que no guardan ninguna relación con las áreas donde se desenvuelven.
- 5.15. Pólizas contratadas por empresas para sus empleados y cuyos niveles de primas son excesivamente altos y salen de todos los estándares del negocio.
- 5.16. Cambio de beneficiario de seguros de vida de asegurados enfermos o de edad avanzada.
- 5.17. Aumento del valor asegurado, durante el período de vigencia de la póliza.
- 5.18. Suplantación del cliente, asegurado o beneficiario.
- 5.19. Rápida adquisición de un seguro sin realizar las debidas averiguaciones respecto de sus características, condiciones o restricciones.
- 5.20. Cualquier transacción que envuelva participantes anónimos.
- 5.21. Cuando un solicitante de seguro se niega a proveer información normal para adquirir una póliza, proveyendo información mínima o ficticia o proveyendo información que es difícil o muy cara de verificar por parte de la aseguradora.
- 5.22. Cuando se suscribe un seguro a personas extranjeras no domiciliadas en el país.
- 5.23. Cuando el solicitante de seguro muestra poco interés por el comportamiento de la póliza, pero mucho interés en la terminación anticipada del contrato.
- 5.24. Pólizas suscritas por personas jurídicas u organizaciones que tienen la misma dirección que otras compañías y organizaciones y para las cuales las mismas personas tienen firma autorizada, cuando no exista aparentemente ninguna razón económica o legal para dicho acuerdo (por ejemplo, personas que ocupan cargos de directores de varias compañías residentes en el mismo lugar). Se debe prestar especial atención con algunas de las compañías u organizaciones que estén ubicadas en territorios o países considerados no cooperantes, por el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), o paraísos fiscales o regímenes fiscales preferenciales nocivos, por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), y su objeto sea la operatoria “off shore”.

## **6. Relacionadas con otros servicios financieros**

Destacamos dentro de este grupo de señales, aquellas que guardan relación con inversiones, créditos y otras transacciones financieras.

6.1. Adquisición, venta o liquidación de instrumentos financieros, sin la utilización de cuentas corrientes bancarias.

6.2. Liquidación total o parcial de las inversiones, con traslado de los flujos a lugares o cuentas de terceras personas que generan sospechas.

6.3. Compra y venta de valores sin un propósito claro que no guarda relación, ni con el tipo de inversiones, ni como medida de diversificación del riesgo de estas.

6.4. Transacciones que no se comportan de acuerdo a las prácticas del mercado.

6.5. Transacciones con instrumentos financieros poco utilizados, que se repiten en cortos intervalos de tiempo y que involucran efectivo, especialmente si las contrapartes se encuentran en áreas geográficas vulnerables.

6.6. Cliente que toma una posición de largo plazo y en el corto plazo retira los fondos y los traslada a otra cuenta, con la consecuente pérdida económica.

6.7. Uso de cartas de crédito u otros métodos de intermediación financiera internacional, si estos procedimientos no se ajustan a la actividad del cliente.

Compañías que son financiadas con préstamos otorgados en el exterior.

6.8. Clientes que solicitan un crédito y el análisis de su situación financiera no refleja ninguna necesidad crediticia.

6.9. Pago anticipado de deudas (total o parcial) sin una razón que lo justifique.

6.10. El uso que se le da a un crédito no se ajusta a los propósitos para los que fue solicitado.

6.11. Garantías ofrecidas por terceros desconocidos, a los que no es posible comprobar una relación plausible con el cliente y que dado lo anterior no justifican motivos para hacerse cargo de dicho compromiso.

## **7. Relacionadas con las A. F. P.**

7.1. Cuando los depósitos realizados en la cuenta de Ahorro Previsional Voluntario (APV) y cuenta de Ahorro Voluntario (Cuenta 2) no concuerden con la renta imponible declarada por el cliente.

7.2. Cuando se realicen depósitos de APV y Cuenta 2 que superen ampliamente el monto sobre el cual aplican beneficios tributarios.

7.3. Sociedades que realicen abonos en las cuentas de APV y Cuenta 2 a trabajadores por los cuales no efectúen cotizaciones obligatorias o a terceros no relacionados.

7.4. Sociedades que realicen abonos en las cuentas de APV y Cuenta 2 a menores de 18 años.

## **8. Relacionadas con personas dedicadas a ciertas actividades profesionales como por ejemplo notarios, conservadores, corredores de propiedades o gestores inmobiliarios**

En el caso de estos profesionales es indispensable que manejen un adecuado conocimiento del cliente que incluya información de sus actividades, su comportamiento financiero y el propósito de su trabajo. Respecto de señales de alerta aplicables a estas profesiones no financieras es posible destacar las siguientes:



8.1. Compra de bienes inmuebles realizada en forma sucesiva para transferir la propiedad a diferentes personas, en poco tiempo, sin una causa aparente.

8.2. Compras realizadas para terceros, que permitan el anonimato en la propiedad de los bienes.

8.3. Adquisiciones masivas de bienes inmuebles por personas determinadas y sin justificación aparente.

8.4. Compra de bienes inmuebles o vehículos por personas no residentes en el país.

8.5. Compra de bienes inmuebles o vehículos a favor de menores de edad.

8.6. Compra de bienes inmuebles por personas con domicilio desconocido (usar como domicilio el de la oficina del abogado), con dirección exclusiva para correspondencia o con datos aparentemente falsos.

8.7. Compra de un inmueble de valor real alto a bajo precio o viceversa.

8.8. Indicios de que el comprador no actúa por su cuenta y que intenta ocultar la identidad del verdadero comprador.

8.9. Donación de inmuebles con características que no guardan relación con actividades o perfil del beneficiario.

8.10. Solicitud de realizar operaciones en condiciones o valores claramente diferentes a los del mercado.

8.11. Operaciones que no se ajustan a los propósitos que se especifican para realizarlas.

8.12. Operaciones que presentan incongruencias injustificables dado el perfil del cliente y el ámbito en el que este se desenvuelve regularmente.

8.13. Cliente que utiliza los servicios de un profesional para que actúe como su intermediario frente a entidades financieras, sin que exista una justificación para ello.

8.14. Solicitud de dividir operaciones o dividir los pagos de las mismas.

8.15. Inusual ofrecimiento de pagos en efectivo.

8.16. Compra y venta frecuente de negocios o empresas.

8.17. Compra y venta de empresas en quiebra o con graves dificultades financieras, por parte de personas sin trayectoria en el sector.

8.18. Creación de complejas estructuras corporativas y/o legales que aunque sean coherentes con un tipo de negocio pudieran tener el propósito de eludir, disimular o generar obstáculos para la identificación del origen de los fondos o de los verdaderos propietarios del mismo.

Adicionalmente, es posible detectar en tareas directamente relacionadas con actividades desarrolladas por notarios y conservadores (constitución, modificación y liquidación de sociedades, cancelación de gravámenes hipotecarios, etc.), las siguientes señales de alerta:

8.19. Constitución de empresas cuyos dueños son otras empresas no constituidas en Chile, lo que hace muy difícil identificar al propietario real.

8.20. Constitución de varias empresas en fechas cercanas por los mismos propietarios relacionados entre sí o con características comunes.

8.21. Transferencia de empresas por donación.

- 8.22. Constitución de personas jurídicas sin fines de lucro con objeto social inconsistente o sospechoso.
- 8.23. Constitución de empresas con objeto social que incluya manejo de donaciones (nacionales o internacionales).
- 8.24. Constitución de empresas con altos aportes de dinero en efectivo.
- 8.25. Nombramiento de administradores o representantes legales que aparentemente carecen de idoneidad profesional para cumplir el cargo.
- 8.26. Nombramiento del mismo administrador, representante legal o de los mismos directores en varias empresas.
- 8.27. Cancelación anticipada de hipotecas con pago de elevadas sumas de dinero en efectivo.
- 8.28. Liquidación de una sociedad sin motivo o justificación aparente.
- 8.29. Modificación de la escritura de una sociedad para incluir o excluir a socios relacionados entre sí o con otras empresas.

## **9. Relacionadas con casinos de juegos e hipódromos**

- 9.1. Dos o más clientes compran fichas en efectivo por montos bajo el umbral de registro, luego realizan apuestas mínimas, juntan las fichas y uno de ellos recupera el valor de estas.
- 9.2. Un cliente que supuestamente ha ganado una importante cantidad, le solicita a un tercero que liquide parte de las fichas para evitar superar el umbral de registro.
- 9.3. Cliente que compra, directamente en una mesa de juego, un importante monto de fichas en efectivo y luego de realizar pequeñas apuestas canjea las fichas restantes por caja.
- 9.4. Cliente que intenta sobornar a un empleado para fraccionar cobros o cobrar ganancias a nombre de terceras personas.
- 9.5. Cliente que compra fichas con dinero en efectivo de baja denominación, hace pequeñas apuestas y luego recupera el dinero solicitando billetes de mayor denominación.
- 9.6. Persona que compra boletos premiados, incluso a un mayor valor que el monto que entrega el premio.

## **10. Relacionadas con el financiamiento del terrorismo**

- 10.1. Apertura de cuentas de instituciones financieras desde lugares que generan preocupación (por ejemplo, países designados por las autoridades nacionales, países y territorios denominados por el GAFI como no cooperadores, etc.).
- 10.2. Envío o recibo de fondos mediante transferencias internacionales desde y/o hacia lugares que generan preocupación.
- 10.3. Transacciones que involucran divisas, seguidas dentro de un breve periodo de tiempo, por transferencias electrónicas hacia lugares que generan preocupación.
- 10.4. Una cuenta comercial a través de la cual se realiza un gran número de transferencias electrónicas desde y hacia el exterior, y para la cual no parece existir un

propósito comercial lógico o económico de otro tipo, particularmente cuando esta actividad se realiza a través de o desde, lugares que generan preocupación.

10.5. Uso de múltiples cuentas para recopilar y luego canalizar fondos hacia un pequeño número de beneficiarios extranjeros, tanto individuos como negocios, particularmente cuando estos están ubicados en lugares que generan preocupación.

## **11. Relacionadas con el comportamiento de los empleados**

11.1. Empleados con un estilo de vida que no corresponde con el monto de su salario.

11.2. Empleados renuentes a disfrutar vacaciones.

11.3. Empleados renuentes a aceptar cambios de su actividad o promociones que impliquen no continuar ejecutando las mismas actividades.

11.4. Empleados que con frecuencia permanecen en la oficina más allá de la hora de cierre o concurren a ella por fuera del horario habitual.

11.5. Empleados que frecuente e injustificadamente se ausentan del lugar de trabajo.

11.6. Empleados que a menudo se descuadran en caja con explicación insuficiente o inadecuada.

11.7. Empleados que impiden que otros compañeros de trabajo atiendan a determinados clientes.

11.8. Empleados que utilizan su dirección personal para recibir la documentación de sus clientes.

11.9. Empleados que muestran un inesperado y muy amplio incremento en sus ventas. En el caso específico de empleados de empresas de seguros, es una señal de alerta si tienen un nivel exagerado de negocios de prima única.

*UAF “Guía Señales de Alerta Indiciarias de Lavado o Blanqueo de Activos para el Sistema Financiero y otros Sectores”, Santiago, Mayo 2006.*

