Universidad de Valparaíso
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela de Auditoría

Análisis del efecto de la aplicación de la Ley 19.913 de Lavado de Activos en una Institución Financiera

Tesis para optar al Título de Contador Público Auditor y al grado de Licenciado en Sistemas de Información Financiera y Control de Gestión

Tesista: Viviana Macarena Labra Castro

Profesora Guía: Karime Chahuán Jiménez

Valparaíso, 2016

Tabla de contenido

RESUMEN **4**

CAPITULO I: Marco Teórico **5**

1.1 Antecedentes generales 5

1.2 Conceptualización del lavado de dinero 5

1.3 Origen del lavado de dinero 6

1.4 Formas de materializar el lavado de dinero 7

1.5 Auditoría en el Lavado de dinero 11

1.6 Organizaciones a nivel mundial relacionadas al lavado de dinero 12

1.6.1 GAFI 13

1.6.2 GAFILAT 14

1.6.3 UAF 15

1.7 Marco jurídico de la prevención del blanqueo de capitales en el ordenamiento jurídico chileno 16

1.7.1 Ley N° 19.913 16

1.7.2 Disposiciones Varias: 19

1.7.3 Otras medidas de prevención de lavado de activos establecidas en el ordenamiento jurídico chileno 21

CAPITULO II **24**

2.1 Planteamiento del Problema 24

2.2 Objetivos 25

2.2.1 Objetivo general 25

2.2.2 Objetivos específicos 25

2.4 Metodología de la Investigación **26**

Etapas según paradigma y alcance de la investigación 26

1. Recopilación de información 26

2. Sistematización de la información 26

3. Elección de sujeto de investigación 26

4. Aplicación de la técnica de recogida de datos 27

5. Criterios de calidad 29

6. Categorización de la captura de datos 29

7. Análisis de resultados 30
8. Discusión de resultados 30
9. Conclusiones 30
CAPITULO III 31
3.1 Análisis de Resultados 31
CAPITULO IV 40
4.1 Discusión de resultados 40
4.2 Conclusiones 43
Bibliografía 46
ANEXOS
Mapa Conceptual Marco Teórico
ENTREVISTA Nº1: Agente de Sucursal
ENTREVISTA Nº2: Ejecutivo de cuentas
ENTREVISTA Nº3: Encargada de Operaciones
Entrevista nº4: Ejecutiva de Ventas
Entrevista nº5: Ejecutiva de Ventas
Categorías de Análisis

RESUMEN

Dentro del contexto de la ley 19.913 referida al lavado de dinero en Chile, gran cantidad de entidades públicas y privadas se vieron obligadas en diferentes ámbitos a cumplir con la nueva legislación, por lo mismo, el propósito de esta investigación es analizar el efecto de la aplicación de esta ley en una institución bancaria en el marco de sus actividades diarias. La metodología empleada corresponde a una cualitativa con un alcance de comprehensión, la cual se llevó a cabo realizando entrevistas al agente de sucursal, ejecutivo de cuentas, encargado de operaciones y personal de ventas de la institución. El resultado del análisis indica que el banco realiza procedimientos para prevenir, controlar y detectar el delito del lavado de dinero por medidas propias y no por el surgimiento de la ley, indicando que el efecto no es de importancia económica, ya que ellos invierten en seguridad del negocio por el riesgo que involucra, y a la vez cumplen con todas las obligaciones descritas en la ley, resguardando así su imagen y seguridad.

CAPITULO I: Marco Teórico

1.1 Antecedentes generales

La Unidad de Análisis Financiero, encargada de prevenir e impedir la utilización del sistema financiero y de otros sectores, para la comisión de los delitos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo en Chile, señala que estos implican daños tangibles e intangibles para la sociedad en su conjunto, los que en su expresión más grave redundan en amenazas a la estabilidad económica y financiera de los países y en efectos perniciosos para la transparencia y gobernabilidad de los Estados. Por otro lado para detener estas prácticas se requieren medidas eficaces en prevención, detección y disuasión del delito, como asimismo en su persecución penal, en forma coordinada, a nivel nacional e internacional. Sin embargo, esta estrategia es insuficiente si no cuenta con la activa colaboración del sector privado. (UAF, 2003). A continuación se detallarán temas relacionados al lavado de dinero, en especial el marco jurídico que regula estas materias en Chile, así como características principales para conocer este delito que afecta a las organizaciones.

1.2 Conceptualización del lavado de dinero

En primer lugar, es necesario mencionar las definiciones del lavado de dinero según distintos autores, y de distintos lugares del mundo, así como de organizaciones creadas para la prevención, detección y control de este delito.

1) “En términos generales, se acepta que el lavado de activos es el proceso de hacer pasar por legítimos los ingresos ilícitos.” (Rocha, 2000;122)

2) “Se considera lavado de dinero y de activos, cualquier operación, transacción, acción u omisión encaminada a ocultar el origen ilícito y a legalizar bienes y valores provenientes de actividades delictivas cometidas dentro o fuera del país.” (García, 2009; 49)

3) “El lavado de activos (LA) busca ocultar o disimular la naturaleza, origen, ubicación, propiedad o control de dinero y/o bienes obtenidos ilegalmente. Implica introducir en la economía activos de procedencia ilícita, dándoles apariencia de

legalidad al valerse de actividades lícitas, lo que permite a delincuentes y organizaciones criminales disfrazar el origen ilegal de su producto, sin poner en peligro su fuente." (UAF, 2003)

4) "La conversión o transferencia de propiedad, a sabiendas de que deriva de un delito criminal, con el propósito de esconder o disfrazar su procedencia ilegal o ayudar a cualquier persona involucrada en la comisión del delito a evadir las consecuencias legales de su accionar." (GAFI, 1989)

1.3 Origen del lavado de dinero

Respecto al origen que puede tener este delito, nacen distintas versiones, las cuales en general redundan por ejemplo en buscar legalidad a la adquisición de ciertos bienes, la Secretaria de prevención de lavado de dinero o bienes de Paraguay, menciona que se han practicado ciertas formas de lavado de dinero desde que surgió la necesidad de ocultar la existencia de ciertas transferencias financieras por razones ya sean políticas, comerciales o jurídicas. Hay registros de esta actividad que datan de la edad media con los mercaderes y prestamistas que hacían desaparecer los ingresos de los intereses cobrados para luego en los años 1600 seguir con los piratas. También señala que los motivos podían ser muy diversos, como por ejemplo: grupos de delincuentes callejeros trataban de buscar un origen aparentemente legítimo para el dinero que sus negocios turbios generaban, evitar despertar el interés de competidores envidiosos o evitar la posibilidad de ser inculpados por evasión de impuestos. Para lograr estas metas, estas bandas criminales adquirían negocios de servicios pagaderos en metálico. Frecuentemente optaban por comprar lavanderías, servicios de lavado de coches y otros negocios. (SEPRELAD, 1997)

La Unidad de Análisis Financiero se refiere al lavado de activos señalando que "generalmente se identifica el narcotráfico como el principal delito base del lavado de activos. No es el único: el LA también se puede originar en la venta ilegal de armas, la trata de blancas, las redes de prostitución, la malversación de fondos públicos, el uso malicioso de información privilegiada, el cohecho, el fraude informático y el terrorismo, entre otros delitos. Todos ellos producen beneficios y ganancias mal habidas, que crean incentivos para que se intente legitimarlas." (UAF, 2003) Hace también referencia a los riesgos que involucra el lavado de activos destacando los siguientes:

- Sociales: al favorecer indirectamente la criminalidad, permitiendo al delincuente legitimar el producto del delito.
- Económicos: al producir distorsiones en los movimientos financieros e inflar industrias o sectores más vulnerables.
- Financieros: al introducir desequilibrios macroeconómicos y dañar la integridad del sistema financiero.
- Reputacionales: por la pérdida de prestigio, crédito y/o reputación tanto de entidades financieras como no financieras y de sus profesionales. (UAF, 2003)

“En Chile en la actualidad se ha tratado de encontrar el origen del lavado de dinero y se ha llegado a la conclusión que los principales delitos vinculados con lavado de activos, lidera el tráfico de drogas con un 48%, seguido de corrupción con un 19% y evasión fiscal con un 16,6%.” (Dawes y Villanueva, 2010; 39)

1.4 Formas de materializar el lavado de dinero

La necesidad de blanquear dinero surge cuando no es posible justificar su procedencia porque es la contraprestación a la ejecución de una actividad delictiva. Ello obliga a quienes acumulan grandes cantidades de dinero de origen ilícito a encontrar las vías que le permitan introducirlo en lo que podría llamarse "circuito monetario", de modo que puedan obtener una rentabilidad sin justificar su procedencia. Junto con este propósito, se encuentra muchas veces el de ocultar la identidad del verdadero propietario de los fondos que se pretenden lavar, con la finalidad de dificultar la persecución penal y asegurar la impunidad de los participantes en los delitos que han generado el dinero sucio. (Toso, 2008; 2) Estas formas de materializar el lavado de dinero han sido estudiadas por distintos autores, Ángela Toso en su investigación de Blanqueo de Capitales explica que se puede sostener que el dinero en el proceso de blanqueo suele seguir distintas etapas con independencia de la complejidad de la operación que se trate, las que denominó "colocación", "enmascaramiento" e "integración", respectivamente. Estas tres fases pueden llevarse a cabo separada o simultáneamente, aunque a menudo se superponen. “La elección de alguna de ellas por parte de los delincuentes, dependerá, entre otros factores, de sus necesidades, de los mecanismos de lavado de activos disponibles en un determinado momento, así como de las vulnerabilidades existentes en el ordenamiento jurídico en que se pretende llevar a cabo la(s) operación(es) de reciclaje.” (Toso, 2008; 3)

“El objetivo de quienes blanquean capitales en la primera de las etapas indicadas (colocación), es deshacerse materialmente de las importantes sumas en efectivo que genera su actividad delictiva. Ello se lleva a cabo, normalmente, trasladando materialmente el dinero a una localidad distinta de aquella en que se recaudó, e introduciéndolo a continuación, en establecimientos financieros como bancos, casas de cambio o en otro tipo de negocios de muy variada condición.” (Toso, 2008; 3)

“En este contexto, se destacan como métodos comunes de colocación los siguientes:

a) Fraccionamiento de sumas elevadas en otras múltiples de menor monto, con el objeto de burlar los mecanismos de control (información) establecidos en la mayoría de los países para aquellas operaciones que superan una determinada cuantía;

b) Complicidad con el propio personal, por ejemplo, de las entidades de crédito;

c) Utilización abusiva de las normas que permiten a los sujetos obligados por los deberes de prevención de blanqueo de capitales de eximirse de la obligación de identificar determinadas actividades o categorías de personas, o bien una aplicación flexible del deber de conocimiento de los clientes; y

d) La presentación de documentos falsos para enmascarar el origen o titularidad de los fondos.” (Toso, 2008; 3)

“La segunda etapa del proceso de blanqueo, denominada enmascaramiento o estratificación, tiene como objetivo desligar los dineros ilícitos de su origen, generando para ello un complejo sistema de amontonamiento de transacciones financieras encaminado a borrar la huella contable de tales fondos ilícitos. Algunos de los métodos utilizados en esta fase son:

a) La conversión del dinero en metálico en otros instrumentos o medios de pago;

b) La transferencia electrónica o telegráfica de fondos depositados en un banco a otras cuentas situadas en zonas geográficas diversas.” (Toso, 2008; 3)

“Por último la tercera y última etapa que se puede reconocer en el proceso de lavado de activos se denomina integración y consiste en conferir una apariencia definitiva de legalidad a un patrimonio de origen criminal, situando los fondos blanqueados en la economía de tal forma que, integrándose en el sistema bancario, aparecen como producto

de una actividad comercial normal. Llegados a este estado, los dineros de origen delictivo son ya muy difíciles de detectar. “(Toso, 2008; 4)

“A menos que se haya podido seguir su rastro a través de las etapas anteriores, resultará sumamente complejo distinguir los capitales de origen ilegal de los de origen legal. Algunos de los métodos utilizados en esta fase son los siguientes:

a) Venta de bienes inmuebles;

b) Constitución de sociedades "pantalla" y préstamos simulados; y

c) Generación de facturas falsas de importación-exportación.

Existe consenso en señalar que la mayor posibilidad de detectar el dinero sucio se encuentra en la fase de "colocación" precedentemente descrita, de modo que la mayoría de las medidas de prevención están orientadas hacia esta etapa del blanqueo. Ello por cuanto, en las restantes fases se hace necesario un esfuerzo adicional por parte de las autoridades para rastrear el origen delictivo de los fondos, en tanto estos han sido sometidos previamente por los delincuentes a diversas técnicas que dificultan esta tarea. (Toso, 2008; 4)

La unidad de análisis financiero también hace referencia acerca de cómo se configura el lavado de dinero en tres etapas, presentando la siguiente imagen:

Configuración del lavado de activos

Fuente: Unidad de Analisis Financiero. Gobierno de Chile

Así también Gómez señala que una vez generado el dinero ilícito, se origina el inconveniente contable y tributario de cómo registrar el ingreso obtenido, cómo evadir el

control tributario correspondiente, cómo sustentar el movimiento de divisas y cómo movilizar o manejar un gran flujo de moneda circulante de baja denominación numeraria mientras los fondos no se relacionan con el mercado legítimo de bienes. Según especialistas, el modus operandi del encubrimiento financiero se materializa generalmente a través de las siguientes actividades:

- Compras de bienes de consumo como automóviles, casa, joyas, obras de arte, etc.
- Exportaciones subrepticias o ilegales del dinero, lo cual es secundado por el depósito del mismo en cuentas cifradas en el extranjero o la apertura de empresas de intercambio de divisas, de exportación, etc.
- Conversión de divisas: se trata de llevar los billetes de baja denominación y difícil transportación a medios de pago cómodos, como bonos de caja, cheques de gerencia, cheques de viajero o cuentas corrientes múltiples." (Gómez, 1997)

Las organizaciones criminales han desarrollado diferentes maneras de utilizar las actividades lícitas para ocultar el origen ilícito de sus recursos y tratar de darles apariencia de legalidad, estos procesos se pueden agrupar en tres formas básicas de lavar activos:

- Movimiento físico de dinero: implica el traslado o transporte de grandes cantidades de dinero, casi siempre en altas denominaciones un ejemplo claro son los correos humanos.

- Movimiento de dinero a través del sistema financiero: implica utilizar los productos y tecnologías ofrecidas por el sector financiero (cuentas de ahorro, cuentas corrientes, certificados de depósito a término - cdt´s, seguros, acciones, etc.) para mover, transformar u ocultar el dinero de actividades ilícitas.

- Movimiento de bienes y servicios a través de los sistemas de comercio nacional e internacional. Riqueza y su poder, incluso corrompiendo a autoridades políticas y policiales para obtener su protección. "(Ecured, 2009)

Por otro lado, la Superintendencia de Bancos de Guatemala señala que existen delitos "precedentes" o generadores de fondos, activos u otros valores para los criminales, son

variados y resultan de actividades particularmente lucrativas, tales como: narcotráfico, robo de vehículos, tráfico de seres humanos, los secuestros, extorsiones, los asaltos bancarios y los robos; los fraudes, las estafas y los delitos tributarios. La corrupción pública, en todos sus niveles, también genera una cantidad importante de fondos a sus autores. "(Superintendencia de Bancos Guatemala, 2002)

En Chile, según la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, una de las entidades más importantes dentro de la prevención del lavado de dinero, son las instituciones bancarias, ya que por la naturaleza de sus funciones, pueden ser utilizadas para depositar y transferir fondos, cuyo objetivo sea intentar legitimar activos provenientes del narcotráfico o de otras operaciones ilícitas, o que sean utilizados, por ejemplo, para obtener materiales y/u otros elementos logísticos necesarios para el financiamiento del terrorismo. A través de sus circulares además señala que se debe tener en cuenta que tanto el lavado de activos como el financiamiento del terrorismo dan origen a riesgos de reputación, operativos y legales a que puede exponerse una entidad financiera, comprometiendo su estabilidad y viabilidad económica. (SBIF- Circular N° 3.435, 2008)

"La debida diligencia en las transacciones y transferencias de fondos que diariamente ejecutan las instituciones bancarias por cuenta de sus clientes, hace necesario identificar aquellas que tienen un origen legítimo, de las que se pretenden realizar con la finalidad de encubrir negocios ilícitos." (SBIF- Circular N° 3.435, 2008)

1.5 Auditoría en el Lavado de dinero

A continuación se detalla cómo debiera estar presente la auditoría en este tema, tomando en cuenta al profesional auditor y la rama de la auditoría forense.

"El auditor para poder reconocer cuando se encuentra frente a una institución con indicios asociados al Lavado de Dinero, debe tener presente en su análisis previo dos importantes antecedentes, como lo son las características de las organizaciones con riesgos de Lavado de Dinero y los componentes de los Estados Financieros principalmente afectados por estos actos." (Gómez, 1997)

Con respecto al contador público la Unidad de Información y Análisis Financiero de Colombia indica la importancia que debe tener su escepticismo profesional cuando se establecen las relaciones comerciales y en el momento de revisar las transacciones entre

partes relacionadas, sobre todo si parecen tener un sentido comercial cuestionable desde el punto de vista del negocio. “Las entidades e individuos corruptos deben darse cuenta de que la contabilidad constituye una barrera contra la corrupción. Sobre todo, cada contador como individuo debe asegurarse de que su propia conducta refleje un compromiso firme con la verdad y la honestidad en los informes financieros.” (UIAF, 2007).

Junto con el papel del contador aparece la auditoría forense como una ayuda a la contaduría para la investigación, detección y prevención de crímenes económicos y financieros como el lavado de activos. Cano y Lugo definen en términos de investigación contable y de procedimientos de auditoría, a la auditoría forense como "una auditoría especializada en descubrir, divulgar y atestar sobre fraudes y delitos en el desarrollo de las funciones públicas y privadas", "... la ciencia que permite reunir y presentar información financiera, contable, legal, administrativa e impositiva, para que sea aceptada por una Corte o un juez en contra de los perpetradores de un crimen económico, como en el de lavado de activos” (Cano & Lugo, 2005; 16)

Por último, la auditoría también forma parte del proceso de prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo, ya que según entidades públicas deben ser periódicamente evaluado por la auditoría interna de la institución, sobre la base de procedimientos definidos por la entidad, aprobados por la alta administración y de aceptación general.” (SBIF- Circular N° 3.435, 2008)

1.6 Organizaciones a nivel mundial relacionadas al lavado de dinero

“Cabe mencionar que las directrices contra el lavado de activos y financiamiento del terrorismo se han venido construyendo a partir de la adopción de una reglamentación internacional. Esta reglamentación que, en lo principal, es atingente al sector bancario, está plasmada en las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) y en el documento de debida diligencia con la clientela de los bancos, del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. También debe considerarse en ese sentido el trabajo desarrollado por la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile A.G., materializado en el “Manual para la prevención del blanqueo de capitales”. (SBIF- Circular N° 3.435, 2008).

“Por lo tanto, con el objeto de combatir este delito financiero, se han creado instituciones, normativas y legislaciones, cuyo funcionamiento es estrictamente seguido por los distintos actores de la sociedad. Así como también, las autoridades locales y de otros países han expandido la definición para incluir dinero derivado de otros delitos, crímenes y actividades ilegítimas, tales como el financiamiento del terrorismo. Esta amplitud del alcance parece hacer más dificultosa la tarea a los gobiernos, reguladores, entidades y dirigentes para detectarlo y combatirlo.” (Dawes y Villanueva, 2010)

Algunas de estas instituciones son:

1.6.1 GAFI

“El Grupo de Acción Financiera Internacional es un organismo inter-gubernamental cuyo propósito es el desarrollo y la promoción de políticas, en los niveles nacional e internacional, para combatir el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo. Promoviendo el fortalecimiento de las políticas nacionales en la materia y la profundización de los mecanismos de cooperación entre los países miembros.” (UIF, 2015)

“Actualmente cuenta con 36 miembros plenos 34 jurisdicciones y dos organizaciones internacionales, 8 miembros asociados grupos regionales estilo GAFI, y 25 miembros observadores, constituidos principalmente por organizaciones internacionales con incumbencias directas o indirectas en la materia.” (UIF, 2000)

“En 1990, dicho organismo elaboró por vez primera el texto denominado “Las Cuarenta Recomendaciones del GAFI” sobre blanqueo de capitales, cuya última versión es del año 2003. También adoptó, en 2001, las denominadas Recomendaciones especiales sobre la financiación del terrorismo, cuya última actualización corresponde al año 2004. Ambos instrumentos han sido de vital importancia para la elaboración de la regulación sobre lavado de activos, por ejemplo, a nivel europeo y también para el ordenamiento jurídico chileno.” (Toso, 2008; 2)

Sus principales funciones son:

- Establecer estándares para el combate de LA/FT;
- Asegurar su implementación en los países miembros;

- Estudiar las técnicas y tipologías de lavado de activos y financiamiento del terrorismo; y
- Realizar actividades de asistencia destinadas a divulgar los estándares recomendados en todo el mundo (UIF, 2000)

1.6.2 GAFILAT

"El Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica es el organismo regional homólogo de GAFI, cuyos 12 países miembros, incluyendo a Chile adoptaron los nuevos estándares.

Los principales cambios contemplan:

- La integración de los estándares anti LA/FT en solo 40 recomendaciones (en lugar de los 49 anteriores).
- La incorporación del combate al financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, a través de la aplicación de las sanciones financieras del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas.
- Mayor transparencia para dificultar a los criminales y terroristas el ocultamiento de sus identidades o bienes a través de personas jurídicas o acuerdos.
- Requisitos más estrictos para el tratamiento de las Personas Expuestas Políticamente (PEP).
- Inclusión de los delitos fiscales como delitos de lavado de activos.
- Profundización del enfoque basado en el riesgo, orientado a que los países y el sector privado usen en forma más eficiente sus recursos, centrándose en áreas de mayor vulnerabilidad.
- Recomendaciones de mayor cooperación internacional eficaz, incluyendo el intercambio de información entre las autoridades competentes, el desarrollo de investigaciones conjuntas, y la localización, congelamiento y confiscación de bienes ilícitos." (UIF, 2000)

También se encuentran otros organismos internacionales tales como: UNASUR, MERCOSUR, GRUPO EGMONT, LAVEX-CICAD-OEA.

1.6.3 UAF

“En Chile, la Ley N° 19.913, publicada en el Diario Oficial el 18 de diciembre de 2003, creó la Unidad de Análisis Financiero (UAF) y modificó el Código Penal en materia de lavado o blanqueo de activos.” (UAF, 2003)

“Lo anterior, ante la necesidad de contar en el país con una institución especializada, y con funciones apropiadas para prevenir y controlar el lavado o blanqueo de activos, con el objetivo de impedir la utilización del sistema financiero y de otros sectores de la actividad económica para legitimar ganancias ilícitas. “ (UAF, 2003)

“La Unidad de Análisis Financiero fue creada con el objeto de 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 la ley n° 19.913, y en el artículo 8° de la ley n° 18.314.” (UAF, 2003)

Tiene las siguientes atribuciones y funciones:

a) Solicitar, verificar, examinar y archivar la información a que se refiere el artículo 3° ley 19.913.
b) Solicitar a cualquiera de las personas naturales o jurídicas contempladas en el artículo 3° de la ley 19.913, 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).
c) Disponer exámenes periciales, los que podrá encomendar a instituciones públicas o privadas.
d) Organizar, mantener y administrar archivos, base de datos y registros. (UAF, 2003)

1.7 Marco jurídico de la prevención del blanqueo de capitales en el ordenamiento jurídico chileno

“El marco jurídico chileno para las actividades desarrolladas por las entidades bajo la supervisión de la Superintendencia, está conformado por las disposiciones contenidas en la Ley General de Bancos y por instrucciones de este Organismo. No obstante, las entidades bancarias también deben cumplir con otras disposiciones de carácter general emanadas de leyes de la República, como es el caso de la Ley N° 19.913 de fecha 18 de diciembre de 2003. Por su parte, dicha regulación se ve complementada por aquella de carácter sectorial, emanada, por ejemplo, de organismos como la Superintendencia de Valores y Seguros, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, la de Casinos de Juego y la de AFP. A lo anterior habrá que agregar la actividad desplegada en este ámbito por la Unidad de Análisis Financiero (UAF), cuyo objetivo es prevenir e impedir la utilización del sistema financiero y otros sectores de la actividad económica para la comisión del delito de lavado o blanqueo de activos.” (Toso, 2008; 10)

“Este régimen, pretende impedir la utilización del sistema económico chileno para el blanqueo de capitales, por lo que se aplica sin perjuicio de la legislación penal que tipifica dicho delito.” (Toso, 2008; 11)

La principal reglamentación existente en Chile es la ya mencionada Ley 19.913, a continuación se detallan las principales características y disposiciones de ésta.

1.7.1 Ley N° 19.913

“La Ley N° 19.913 fue modificada el 31 de agosto de 2006 con la entrada en vigencia de la Ley N° 20.119 que, entre otras materias, amplió el universo de entidades obligadas a informar a la UAF sobre operaciones sospechosas de lavado de activos (LA), y estableció sanciones administrativas, de acuerdo a la gravedad y reiteración de los hechos materia de la infracción cometida. El 18 de febrero de 2015, en tanto, se publicó en el Diario Oficial la Ley N° 20.818 que introdujo importantes modificaciones a la Ley N° 19.913, al ampliar el catálogo de delitos base de LA, incorporar a todo el sector público como sujeto obligado a informar operaciones sospechosas de LA y financiamiento del terrorismo, y modificar el umbral de los Reportes de Operaciones en Efectivo (ROE) desde UF 450 a USD 10.000, entre otros aspectos.” (UAF, 2015)

Por su parte, las medidas de prevención de este delito se concretan, principalmente, en las disposiciones contenidas en el párrafo segundo de la Ley (artículos 3 a 7). Estas normas pretenden imponer determinadas obligaciones a operadores económicos que desarrollan su actividad, fundamentalmente, en el ámbito financiero, mas no exclusivamente en este. (Toso, 2008; 10)

“Las medidas de prevención de lavado de activos establecidas por la Ley 19.913 han de ser adoptadas por determinadas personas, naturales o jurídicas, que desarrollan ciertas actividades que el legislador ha considerado sensibles al blanqueo de capitales. Estos son los que denominaremos "sujetos obligados", y se encuentran contemplados en el artículo 3 inciso primero de dicho instrumento legal.” (Toso, 2008; 12)

En cuanto a las personas obligadas, según el artículo 3° de esta ley Las personas naturales y jurídicas que se señalan a continuación, estarán obligadas a informar sobre operaciones sospechosas que adviertan en el ejercicio de sus actividades:

- “Los bancos e instituciones financieras; empresas de factoraje; empresas de arrendamiento financiero; las empresas de securitización; las administradoras generales de fondos y las sociedades que administren fondos de inversión privados; las casas de cambio y otras entidades que estén facultadas para recibir moneda extranjera; las emisoras y operadoras de tarjetas de crédito; las empresas de transferencia y transporte de valores y dinero; las bolsas de valores y las bolsas de productos, así como cualquier otra bolsa que en el futuro esté sujeta a la supervisión de la Superintendencia de Valores y Seguros; los corredores de bolsa; los agentes de valores; las compañías de seguros; los administradores de fondos mutuos; los operadores de mercados de futuro y de opciones; las sociedades administradoras y los usuarios de zonas francas; los casinos, salas de juego e hipódromos; los titulares de permisos de operación de juegos de azar en naves mercantes mayores, con capacidad de pernoctación a bordo, y que tengan entre sus funciones el transporte de pasajeros con fines turísticos; los agentes de aduana; las casas de remate y martillo; los corredores de propiedades y las empresas dedicadas a la gestión inmobiliaria; los notarios; los conservadores las administradoras de fondos de pensiones; las organizaciones deportivas profesionales, regidas por la ley Nº 20.019; las

cooperativas de ahorro y crédito; las representaciones de bancos extranjeros y las empresas de depósito de valores regidas por la ley Nº 18.876.

Todas estas deberán designar un funcionario responsable de relacionarse con la Unidad de Análisis Financiero.” (Ley 19.913, 2015)

Por otro lado, la ley define como **operación sospechosa** 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 o pudiera constituir alguna de las conductas contempladas en el artículo 8º de la ley Nº 18.314, o sea realizada por una persona natural o jurídica que figure en los listados de alguna resolución del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, sea que se realice en forma aislada o reiterada. (Ley 19.913, 2015)

“La comunicación o reporte que se realice, deberá contener información respecto de la(s) operación(es) que se informa(n) y de los involucrados en ella(s), indicando los elementos que se tuvieron en consideración al definir la(s) operación(es) como sospechosa(s). En relación con el cumplimiento de este deber, los sujetos obligados contemplados habrán de designar un funcionario responsable de relacionarse con la Unidad de Análisis Financiero, que suele denominarse "Oficial de Cumplimiento" (Compliance Officer, en inglés) u "Oficial de Prevención de Lavado de Activos" (Anti-Money Laundering Officer, en inglés).” (Toso, 2008; 14)

En este contexto, la Unidad de Análisis Financiero podrá solicitar a los sujetos obligados "...los antecedentes que con ocasión de la revisión de una operación sospechosa previamente reportada a la Unidad... resulten necesarios y conducentes para desarrollar o completar el análisis de dicha operación... Las personas requeridas estarán obligadas a proporcionar la información solicitada, en el término que se les fije". En todo caso, "Las disposiciones legales, reglamentarias, contractuales o de cualquier otra índole sobre secreto o reserva de determinadas operaciones o actividades no impedirán el cumplimiento de la obligación de informar... Lo anterior es también aplicable si la Unidad solicita la entrega o exhibición de los antecedentes que el sujeto obligado tuvo en consideración para reportar la operación sospechosa". Así, se levantan restricciones como el secreto bancario, que podrían impedir el cumplimiento del deber de informar y la posibilidad de aportar antecedentes a la Unidad de Análisis Financiero en relación con las operaciones reportadas. (Toso, 2008; 15)

La segunda obligación aplicable a los sujetos indicados en el artículo 3 de la Ley 19.913, se desprende de lo dispuesto en su artículo 2 b). De acuerdo con esta norma, los sujetos obligados habrán de proporcionar a la UAF los antecedentes que, con ocasión de la revisión de una operación sospechosa detectada por aquella en el ejercicio de sus atribuciones, resulten necesarios y conducentes para desarrollar o completar el análisis de dicha operación o bien a efectos de compartir información con sus similares en el extranjero, en las condiciones señaladas en el artículo 2 g) de la Ley 19.913. (Toso, 2008; 15)

La tercera obligación aplicable a los sujetos obligados es la de "...mantener registros especiales por el plazo mínimo de cinco años, e informar a la Unidad de Análisis Financiero cuándo esta lo requiera, de toda operación en efectivo superior a cuatrocientas cincuenta unidades de fomento o su equivalente en otras monedas". A este respecto, la UAF ha indicado que "Se debe considerar como efectivo, para estos efectos, solo a aquellas operaciones que se materialicen mediante papel moneda o dinero metálico". (Toso, 2008; 15)

“Para el adecuado cumplimiento de las obligaciones indicadas, el artículo 6 de la Ley 19.913 prohíbe, tanto a los sujetos obligados como a sus empleados, "...informar al afectado o a terceras personas, la circunstancia de haberse requerido o remitido información a la Unidad de Análisis Financiero, como asimismo, proporcionarles cualquier otro antecedente al respecto". Ello se aplicará también a las personas que presten servicios a cualquier título para los sujetos obligados, que hayan tenido conocimiento de la circunstancia de haberse requerido o remitido información a la UAF. Se trata de un estricto deber de confidencialidad impuesto a estas entidades cuya única justificación, a la vista de la relación recíproca que debe existir en todo caso entre los sujetos obligados y sus clientes, radica en la posible frustración de las actuaciones de las autoridades competentes en la lucha contra la delincuencia organizada.” (Toso, 2008; 16)

1.7.2 Disposiciones Varias:

En el artículo 27° de la ley se encuentran señaladas las acciones que serán castigadas con presidio mayor en sus grados mínimo a medio y multa de doscientas a mil unidades tributarias mensuales, las cuales corresponden a actividades que se consideran delitos relacionados al lavado de dinero.

“El que de cualquier forma oculte o disimule el origen ilícito de determinados bienes, a sabiendas de que provienen, directa o indirectamente, de la perpetración de hechos constitutivos de alguno de los delitos contemplados en la ley Nº 20.000, que sanciona el tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias psicotrópicas; en la ley Nº 18.314, que determina las conductas terroristas y fija su penalidad; en el artículo 10 de la ley Nº 17.798, sobre control de armas; en el Título XI de la ley Nº 18.045, sobre mercado de valores; en el Título XVII del decreto con fuerza de ley Nº 3, del Ministerio de Hacienda, de 1997, ley General de Bancos; en el artículo 168 en relación con el artículo 178, Nº 1, ambos del decreto con fuerza de ley Nº 30, del Ministerio de Hacienda, de 2005, que aprueba el texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto con fuerza de ley Nº 213, del Ministerio de Hacienda, de 1953, sobre Ordenanza de Aduanas; en el inciso segundo del artículo 81 de la ley Nº 17.336, sobre propiedad intelectual; en los artículos 59 y 64 de la ley Nº 18.840, orgánica constitucional del Banco Central de Chile; en el párrafo tercero del número 4º del artículo 97 del Código Tributario; en los párrafos 4, 5, 6, 9 y 9 bis del Título V y 10 del Título VI, todos del Libro Segundo del Código Penal; en los artículos 141, 142, 366 quinquies, 367, 374 bis, 411 bis, 411 ter, 411 quáter, 411 quinquies, y los artículos 468 y 470, Nº 8, ambos en relación al inciso final del artículo 467 del Código Penal, o bien, a sabiendas de dicho origen, oculte o disimule estos bienes.” (Art. 27 Ley 19,913, 2015)

b) El que adquiera, posea, tenga o use los referidos bienes, con ánimo de lucro, cuando al momento de recibirlos ha conocido su origen ilícito. Se aplicará la misma pena a las conductas descritas en este artículo si los bienes provienen de un hecho realizado en el extranjero, que sea punible en su lugar de comisión y en Chile constituya alguno de los delitos señalados en la letra a) precedente. (Art. 27 Ley 19,913, 2015)

“Se entiende por bienes los objetos de cualquier clase apreciables en dinero, corporales o incorporales, muebles o inmuebles, tangibles o intangibles, como asimismo los documentos o instrumentos legales que acreditan la propiedad u otros derechos sobre los mismos. Si el autor de alguna de las conductas descritas en las letras a) o b) no ha conocido el origen de los bienes por negligencia inexcusable, la pena privativa de libertad que corresponda de acuerdo al inciso primero o final de este artículo será rebajada en dos grados. La circunstancia de que el origen de los bienes aludidos sea un hecho típico y antijurídico de los señalados en la letra a) del inciso primero no requerirá sentencia

condenatoria previa, y podrá establecerse en el mismo proceso que se compendie para juzgar el delito tipificado en este artículo." (Art. 27 Ley 19,913, 2015)

"Si el que participó como autor o cómplice del hecho que originó tales bienes incurre, además, en la figura penal contemplada en este artículo, será también sancionado conforme a ésta. En todo caso, la pena privativa de libertad aplicable en los casos de las letras a) y b) no podrá exceder de la pena mayor que la ley asigna al autor del crimen o simple delito del cual provienen los bienes objeto del delito contemplado en este artículo, sin perjuicio de las multas y penas accesorias que correspondan en conformidad a la ley" (Ley 19.913, 2015).

1.7.3 Otras medidas de prevención de lavado de activos establecidas en el ordenamiento jurídico chileno

"Según hemos señalado, nuestro sistema de prevención de lavado de activos se completa con el contenido de las circulares emitidas por la Unidad de Análisis Financiero, dictadas en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2 e) y f) de la Ley 19.913, así como con la regulación proveniente de los organismos supervisores de distintos sectores de la actividad económica nacional. La mayoría de estos instrumentos viene a aclarar ciertos aspectos en relación con la aplicación de las disposiciones contenidas en la Ley 19.913." (Toso, 2008; 17)

Es así con relación a los instrumentos se han dado a conocer mecanismos de orientación o ayuda, los cuales no están normados en la ley en estudio pero establecen, medidas de prevención, adicionales a las precedentemente expuestas. En primer lugar, la de conocer a los clientes, conocida como "Know Your Customer o KYC", en inglés. Esta constituye la base de un sistema efectivo antiblanqueo. El cumplimiento adecuado de los deberes de información que impone la Ley 19.913, se encuentra estrechamente relacionado con el conocimiento que los sujetos obligados han de tener respecto de sus clientes. Así, solo será posible calificar una operación como sospechosa de blanqueo, si se cuenta con antecedentes suficientes, tanto de la propia transacción como de quienes participan en ella. Además, para efectuar las comunicaciones correspondientes, se requiere contar con los datos necesarios para sustentarlas, lo que supone un adecuado conocimiento respecto de los clientes y las operaciones que estos llevan a cabo. Se ha señalado que este deber no solo debe concebirse como una herramienta orientada a la prevención, sino

que también como un mecanismo de gestión eficaz de los riesgos a los cuales está expuesta una entidad. (Toso, 2008; 19)

“En relación con los elementos constitutivos de una política de conocimiento del cliente, se ha considerado que, una estructura KYC adecuada conlleva, en ciertos casos, el establecimiento de un plan de aceptación de clientes. Además requiere la completa identificación de los mismos y sus actividades, y el seguimiento permanente de las operaciones efectuadas por ellos”. (Toso, 2008; 19)

Por otro lado, las entidades bancarias, realizan una distinción entre aquellos clientes que mantienen una cuenta corriente con la institución de aquellos que no la tienen. Ángela Toso en su investigación señala “Si bien respecto de los primeros no se señala expresamente, se puede deducir de la regulación indicada que, en relación con ellos, se ha de cumplir, respecto de su identificación, lo dispuesto en el Capítulo 2.2 de la Recopilación de Normas de la SBIF, referido a cuentas corrientes bancarias y cheques. Ahora, en relación con aquellos clientes que no mantienen una cuenta corriente con la institución, pero que habitual u ocasionalmente realicen operaciones con ella, se recomienda al menos aplicar las exigencias establecidas al respecto en el Capítulo 2.2 indicado.” (Toso, 2008; 20)

Por su parte, la Superintendencia de Valores y Seguros, si bien establece el deber de las entidades sometidas a su fiscalización de "...adoptar como una política rutinaria y propia de su forma de operar un adecuado conocimiento de sus clientes, de las actividades generadoras de los recursos utilizados en sus transacciones y de las características más relevantes de las operaciones que estos realizan... "solo se refiere al contenido preciso de dicha obligación cuando se esté en presencia de operaciones en efectivo o instrumentos negociables al portador sobre 450 Unidades de Fomento o ante una operación sospechosa de lavado de activos. (Toso, 2008; 20)

Otra medida antiblanqueo diseñada, es la de seleccionar adecuadamente y capacitar, en forma permanente, al personal de los sujetos obligados. En este sentido, la UAF ha establecido que se "...debe contemplar el desarrollo y ejecución de programas de capacitación e instrucción permanentes a sus empleados, actividad a la que estos deberán asistir a lo menos una vez al año". En cuanto al contenido de dichos programas, se ha señalado que este debe incluir "...a lo menos, los conceptos de lavado o blanqueo de activos y sus consecuencias, la normativa que regula la materia y sus sanciones tanto

administrativas como penales así como, también, las señales de alerta y procedimientos frente a una operación de carácter sospechosa". (Toso, 2008; 25)

“También se contempla, como deber antiblanqueo, el de elaborar manuales de procedimiento frente a una operación sospechosa y códigos de conducta aplicables al personal de los sujetos obligados. Finalmente, se establece como deber de prevención de lavado de activos, el diseño y aplicación de programas de auditoría interna, destinados a evaluar la eficacia del sistema de prevención implementado en la entidad correspondiente.” (Toso, 2008; 26)

CAPITULO II

2.1 Planteamiento del Problema

Constantemente se puede apreciar una fuerte presencia en los medios de comunicación y la opinión mundial de temas como el lavado de dinero (Dawes y Villanueva, 2010), en Chile a finales del 2003 se publicó y promulgó la ley n° 19.913 que crea la unidad de análisis financiero y modifica diversas disposiciones en materia de lavado y blanqueo de activos, la cual con el paso de los años ha sido actualizada y modificada; (ley n° 20.818) perfeccionando los mecanismos de prevención, detección, control, investigación y juzgamiento de este delito. En donde se le otorga mayores obligaciones a entidades del mundo privado y entidades financieras como lo es el reporte de operaciones sospechosas (Ley 19.913, 2015).

La Unidad de Análisis Financiero señala que el lavado de activos busca ocultar o disimular la naturaleza, origen, ubicación, propiedad o control de dinero y/o bienes obtenidos ilegalmente y que generalmente está vinculado a actividades como el tráfico de drogas, corrupción y evasión (UAF, 2003). Por lo mismo está bajo la mira de entidades como La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y Superintendencia de Valores y Seguros. Es así, que bajo esta ley tanto personas naturales como jurídicas estarán obligadas a informar sobre operaciones sospechosas que adviertan en el ejercicio de sus actividades y a una serie de otros deberes (UAF, 2003), en donde el mejor ejemplo es una empresa bancaria de reconocimiento nacional e internacional que se ve afectado por ésto a diario en el desarrollo de sus funciones.

El propósito de la investigación es analizar el efecto que ha tenido la aplicación de ésta ley en una de las entidades obligadas, específicamente en un banco chileno con sucursal en la región de Valparaíso, el cual presta una serie de servicios financieros a las personas y ayuda a realizar gran cantidad de transacciones.

2.2 Objetivos

2.2.1 Objetivo general

Analizar el efecto de la Ley n° 19.913 y sus posteriores modificaciones en las operaciones diarias que realiza una institución financiera.

2.2.2 Objetivos específicos

1) Identificar situaciones de riesgos en las actividades comerciales de la institución financiera, que pudieran resultar inusuales o carentes de justificación económica o jurídica.

2) Señalar los mecanismos establecidos para prevenir relacionarse con personas que cometan delitos mencionados en el artículo 27° de la ley y su aplicación en la institución financiera.

3) Verificar cumplimiento de la ley por parte de la institución financiera, en cuanto a obligaciones allí descritas, como el nombramiento de oficial de cumplimiento, certificaciones, reportes, registros especiales y cumplimiento de plazos.

2.4 Metodología de la Investigación

La propuesta metodológica corresponde a una de tipo cualitativo con un alcance de comprehensión, obteniendo los antecedentes necesarios con el fin de lograr analizar el efecto que tiene la implementación de la Ley n° 19.913 acerca de lavado y blanqueo de activos, en una institución financiera que resulta obligada por esta ley, respecto de las operaciones que realiza a diario.

Etapas según paradigma y alcance de la investigación

1. Recopilación de información

La recopilación de la información se basará en:

- Libros y Tesis
- Base de datos Scielo
- Páginas web asociadas Lavado de Dinero en Chile y el mundo como la UAF.

2. Sistematización de la información

Los criterios de orden de la información para el desarrollo de la investigación son:

- Antecedentes generales como conceptualización y principales características del Lavado de Activos.
- Organizaciones a nivel mundial relacionadas al lavado de activos
- Ley n° 19.913 que crea la unidad de análisis financiero y modifica diversas disposiciones del lavado y blanqueo de activos en Chile.

3. Elección de sujeto de investigación

Los criterios para elegir el sujeto de investigación

- Que sea una entidad que resulta ser un sujeto obligado por la Unidad de Análisis Financiero a través de la ley 19.913, a reportar entre otros hechos, las operaciones sospechosas que surgen en las actividades que realiza a diario.

La institución financiera en estudio, es un Banco de origen chileno en constante crecimiento, el cual tiene como misión ofrecer un servicio de excelencia a sus clientes, enfocándose en una gran diversidad de productos y servicios financieros, tanto a nivel nacional, como internacional, gracias al apoyo de un equipo de colaboradores altamente capacitados y motivados, acorde a las exigencias que la realidad mundial exige. Como visión buscan ser calificados como el mejor Banco en Chile, reconocidos por una excelente atención al cliente, basada en los compromisos asumidos; por la calidad de los productos y servicios ofrecidos; por una presencia relevante en el mercado nacional y regional, altamente eficiente, rentable y que contribuye al bienestar de la comunidad, en la línea de las exigencias que supone la Responsabilidad Social Empresarial.

4. Aplicación de la técnica de recogida de datos

La técnica seleccionada consiste en aplicar una entrevista a personas que trabajen en la institución financiera en estudio, la cual constará de las siguientes partes:

- Contacto inicial: en donde se explicará la finalidad de la entrevista, la cual es obtener información necesaria y opiniones para buscar respuestas a la problemática principal de la investigación.
- Entrevista en profundidad: en donde se abordaran temas relacionados al lavado de dinero y a las operaciones que realiza la institución financiera respecto a esto.

Los entrevistados corresponden a un agente de sucursal, jefa de operaciones, ejecutivo de cuentas y dos encargadas del área de ventas.

La entrevista está compuesta de las siguientes preguntas:

Identificación de situaciones de riesgo

1. ¿Cómo identifican las situaciones de riesgo?
2. ¿Cuáles son los mecanismos de control que utilizan para verificar los antecedentes entregados por los clientes?
3. ¿Cuáles son los documentos mínimos a presentar para optar a obtener créditos o similares?

Mecanismos para prevenir

4. Respecto de los delitos mencionados en el artículo 27° de la ley 19.913, ¿Cómo actúan frente a la posibilidad de relacionarse con clientes que pudieran cometer delitos de lavado de activos?
5. ¿Cuál es el procedimiento en caso de sospecha de delito, en el cual pudieran existir cómplices que trabajen en la institución?
6. Según los delitos mencionados en el artículo 27° ¿El banco se ve afectado por la posibilidad de cometer alguno de ellos?

Cumplimiento de la Ley

Respecto de las obligaciones que surgen de la ley

7. ¿Realizan capacitaciones e instrucciones al personal por lo menos una vez al año, si es así, qué temas incluyen?
8. ¿Poseen manuales de procedimiento frente a operaciones sospechosas y códigos de conducta aplicables al personal, si es así, cómo se aseguran que el personal las implementa correctamente?
9. ¿Poseen programas de auditoría destinados a evaluar eficacia al sistema de prevención implementado, si es así, estas corresponden a auditoría interna o externa, con qué frecuencia son realizadas? ¿Cómo se implementan las sugerencias propuestas por ésta?
10. ¿Cómo identifican a sus clientes, sus actividades y el seguimiento de sus operaciones? ¿Utilizan sistemas como el “KYC” o alguno otro propio?
11. ¿Cómo opera el banco en relación al Reporte de Operaciones Sospechosas (ROE)?
12. ¿Proporcionan a la UAF antecedentes clave para las investigaciones? ¿Mantienen registros especiales por el mínimo de 5 años?
13. ¿Cuál es el procedimiento para informar operaciones que involucren más de USD 10.000?
14. ¿Cuentan con un encargado denominado “oficial de cumplimiento” o “oficial de prevención de Lavados de Activos?. Si es así, ¿Cuál es la labor de este en el banco?

5. Criterios de calidad

Los criterios de calidad para la entrevista consisten en:

- Credibilidad, que es la revisión por parte del entrevistado y la aprobación de la entrevista final.
- Confirmabilidad, la cual se presentará al incorporar a los distintos actores que forman parte de la investigación
- Fiabilidad, a raíz que la presente investigación ha sido realizada para obtener el grado de contador público y/o auditor.
- Transferencia estará dada al describir el contexto y cada una de las situaciones en particular en conjunto con las características de los sujetos.

6. Categorización de la captura de datos

Categoría	**Sub Categoría**	**Sub sub categoría**
Situaciones de Riesgo	Mecanismos de Control	Herramienta utilizada
	Solicitud de documentos a revisar	Documentos Cliente Dependiente
		Documentos Cliente Independiente
Mecanismos para prevenir	Relación con clientes sospechosos	Procedimientos a realizar
	Trabajadores sospechosos	Procedimientos a realizar
	Posibilidad de cometer delitos por parte de la institución	Mecanismo de control estandarizado
Cumplimiento de la Ley	Capacitación e instrucción al personal	Temas tratados en capacitaciones
	Manual de procedimientos	Implementación de los manuales
	Programas de auditoría	Frecuencia con que se realiza
	Identificación clientes	KYC
	Reporte operaciones sospechosas	
	Entrega antecedentes a la UAF	Mantenimiento de Registros
	Procedimientos especiales	
	Encargado u Oficial de cumplimiento	Labor del oficial de cumplimiento

7. Análisis de resultados

Corresponde a las conclusiones obtenidas por categorías de análisis.

8. Discusión de resultados

La discusión consistirá en el análisis comparativo de los resultados obtenidos y la teoría de sustento de la investigación, que en este caso corresponderá a la presentada en el marco teórico.

9. Conclusiones

Corresponde a los resultados finales de la investigación en función de los objetivos planteados, en función de los resultados obtenidos y su discusión.

CAPITULO III

3.1 Análisis de Resultados

A continuación se presentan los respectivos análisis de los resultados que se obtuvieron de las entrevistas efectuadas, tabulados de acuerdo a las categorías de análisis establecidas.

Categoría	**Conclusiones**	
Identificación situaciones de riesgo	A través del Sistema Operaciones Sensibles surgen alertas preventivas, en donde éste califica posibles situaciones riesgosas para que sean revisadas por el ejecutivo del cliente bajo sospecha, como por ejemplo el ingreso de pequeñas cantidades de dinero, con una frecuencia alta a través de depósitos o transferencias electrónicas (fraccionamiento de sumas de dinero). Estas alertas surgen de manera automática en la red y corresponde desde errores del usuario a casos extremos como lavado de dinero. Pueden surgir alertas de algún cliente, que implique auditorías, revisiones o información extra. En segunda instancia la identificación de situaciones de riesgos surge al encontrar inconsistencias en los datos entregados por el cliente luego de realizar la validación con las herramientas que existe para ello. Las identificaciones de situaciones de riesgo por lo tanto, es si concuerda o no los datos y validaciones realizadas. Cabe destacar que desde el área de ventas del banco surge el primer filtro de potenciales clientes en donde nacen estas situaciones.	
Categoría	**Sub Categoría**	**Conclusiones**
Identificación Situaciones de Riesgo	Mecanismos de Control	En primer lugar, todos los documentos y datos que el cliente entrega, son analizados para asegurar su validación. Dentro del control realizado está la validación de la correcta confección de las liquidaciones de sueldo, la vigencia del carnet de identidad, así como también la aplicación de los descuentos previsionales de salud y/o afp según la institución. Luego corresponde realizar una verificación de domicilios, laboral y particular, además de la realización de llamados para confirmarlos. La solicitud

		de mantener por parte del cliente la información vigente y actualizada es otro mecanismo de control utilizado. Y por último, existe una unidad que monitorea todas las operaciones que se realizan en el banco por sus clientes a diario. Uno de los mecanismos más certeros a hora de analizar la información, es una matriz Excel, en donde deben cuadrar las liquidaciones de sueldo, como por ejemplo los montos de los impuestos. En caso de no poseer liquidaciones, las boletas de honorarios son chequeadas a través de la página del Servicio de Impuestos Internos, y así saber si los documentos son reales o no. Existen otros casos donde corresponde utilizar mecanismos de control importantes, como es el de las inversiones, depósitos a plazo, fondos mutuos o algún otro tipo de ahorro, que algún cliente quisiera realizar por medio del banco, en este caso, si son montos superiores a $5.000.000 se deben presentar declaraciones del origen de estos fondos, así como todos los documentos que respalden la transacción que originó la suma de dinero. Cabe destacar, que las transacciones además deben haber sido autorizadas por personal de operaciones del banco. Operaciones también supervisa que las carpetas contengan todos los documentos solicitados, el formulario KYC, y la legitimidad de las firmas realizadas; ya sea por posibles situaciones de riesgo como el surgimiento de auditorías repentinas.
Categoría	**Sub sub categoría**	**Conclusiones**
Identificación Situaciones de Riesgo	Herramientas utilizadas	Dentro de la utilización de herramientas en la identificación de situaciones de riesgo, los entrevistados comentaron que existen las siguientes: - SOS - Sistema operaciones sensibles, corresponde a una herramienta que está orientada a advertir sobre

		alertas preventivas, pertenece a un departamento especial del banco. - Matriz de validación de las liquidaciones de sueldo, es una planilla Excel que sirve para encontrar inconsistencia en las liquidaciones - Informe verificador de domicilios (externo) para asegurar domicilio de los clientes y efectuar posteriores pagos. - Declaración de orígenes de fondos, es un formulario que sirve para detectar qué tipo de transacción u operación desea realizar el cliente como también la procedencia del dinero.

Categoría	**Sub Categoría**	**Conclusiones**
Identificación Situaciones de Riesgo	Solicitud de Documentos a revisar	Los documentos que corresponde solicitar son principalmente liquidaciones de sueldo, cotizaciones y carnet de identidad, para respaldar la situación económica o personal de los potenciales clientes de la institución bancaria, por lo tanto, es menester presentarlos y validar su legitimidad. Estos documentos son solicitados para todas las personas, ya sean clientes nuevos o vigentes del banco, ya que estos últimos podrían tener variaciones o modificaciones en los datos entregados en un principio o anteriormente en alguna otra solicitud. Solamente el banco hace la diferencia en el tipo de documentos a solicitar según la calidad del cliente, es decir, si éste corresponde a un trabajador dependiente o independiente.
Categoría	**Sub sub categoría**	**Conclusiones**
Identificación Situaciones	Documentos Cliente	Los documentos a presentar si corresponde a un trabajador dependiente son: 3 últimas liquidaciones de

de Riesgo	Dependiente	sueldo o pensión, 12 últimas cotizaciones de AFP, contrato de trabajo, si tiene vehículo a su nombre: permiso de circulación, si tiene propiedad a su nombre: último pago contribución o pago de derecho de aseo, acreditación de pagos otras instituciones, estudios: certificado de título/ diploma, cédula de identidad, acreditación de ahorro para compra de propiedad
Categoría	**Sub sub categoría**	**Conclusiones**
Identificación Situaciones de Riesgo	Documentos Cliente Independiente	Los documentos a presentar si corresponde a un trabajador independiente son: 2 últimas declaraciones de impuesto, 6 últimos meses de boletas de honorarios, si tiene giro, los últimos 12 IVA, acreditación de permiso de circulación vehículo, acreditación de escritura por propiedad, acreditación de pagos otras instituciones, cédula de identidad, acreditación de estudios.

Categoría	**Conclusiones**	
Mecanismos para prevenir delito de lavado de activos	Según los entrevistados acá juegan todas las herramientas utilizadas en la categoría anterior, ya que apuntan a la eficacia en la validación de clientes sospechosos. Los mecanismos para prevenir el delito de lavado de activos son utilizados a diario en todos los tipos de transacciones que se realizan en el banco, como por ejemplo, surge una alerta inmediata si algún cliente llega con montos grandes de dinero. Pueden surgir alertas desde Santiago (Casa matriz) por posible operación sospechosa, las cuales son enviadas a través de la red.	
Categoría	**Sub Categoría**	**Conclusiones**
Mecanismos para prevenir delito de lavado de activos	Relación con clientes sospechosos	Si la validación realizada identifica riesgos probables de la relación con clientes sospechosos, el banco se reserva el derecho a admitir a una persona como cliente o no, obviamente luego de realizar los controles pertinentes, evaluaciones y teniendo toda la información

		de respaldo. Se debe contactar al cliente mediante el ejecutivo comercial de la manera más formal posible y realizar consultas sin dar mayores explicaciones acerca de que si está realizando alguna transacción o si necesita algún tipo de ayuda. También existen instancias para solicitar nuevas validaciones o realizarlas en caso de que no la hayan hecho, por parte de operaciones.
Categoría	**Sub sub categoría**	**Conclusiones**
Mecanismos para prevenir delito de lavado de activos	Procedimiento a realizar	El banco entrega una respuesta políticamente correcta, en donde se le explica a la persona que no califica, al no cumplir con los requisitos que el banco solicita. En caso que correspondan a clientes ya ingresados en el sistema y se corrobora la sospecha de algún delito, se bloquea la cuenta corriente del cliente hasta tener claridad del asunto desde un punto de vista legal.

Categoría	**Sub Categoría**	**Conclusiones**
Mecanismos para prevenir delito de lavado de activos	Trabajadores sospechosos	La manera de identificar es a través del agente del banco, el cual debiera lograr darse cuenta de la posible falta. El área de operaciones puede solicitar nuevos antecedentes o nuevas firmas en caso de sospecha.
Categoría	**Sub sub categoría**	**Conclusiones**
Mecanismos para prevenir delito de lavado de activos	Procedimientos a realizar	Los procedimientos a realizar nacen con la realización de controles minuciosos e investigaciones posteriores por parte del agente del banco, como por ejemplo, si es necesaria la suspensión de funciones del funcionario.

Categoría	Sub Categoría	Conclusiones
Mecanismos para prevenir delito de lavado de activos	Posibilidad de cometer delitos por parte de la institución	La posibilidad de que el banco se viera afectado por la comisión de algún delito es parte del riesgo del negocio, sobretodo por la connotación que tiene el dinero en general, por lo tanto la institución trata de minimizar el que puedan ingresar clientes que estén intentando lavar dinero y así cometer por parte del banco delitos de esta índole, en donde, por ejemplo pueda servir de intermediario y facilitar el delito. Los protocolos de seguridad al ser cumplidos indica que no debieran existir este tipo de problemas, ya que las faltas que se cometen son contra la Superintendencia asociados a protocolos no cumplidos.
Categoría	**Sub sub categoría**	**Conclusiones**
Mecanismos para prevenir delito de lavado de activos	Mecanismos de Control estandarizados	Al presentar cualquier opción a invertir hay mínimos de dinero en que se solicitan declaraciones extras, en donde el cliente debe indicar la procedencia de los fondos, como también la emisión de vales vistas menores a montos determinados.

Categoría	Conclusiones	
Cumplimiento de la Ley	Los entrevistados mencionaron si el banco en general cumple con las obligaciones descritas en la ley 19.913, con respecto al lavado de dinero, al ser una entidad que resulta obligada a informar operaciones sospechosas que adviertan en el ejercicio de sus actividades.	
Categoría	**Sub Categoría**	**Conclusiones**
Cumplimiento de la Ley	Capacitación e instrucción al personal	Se realizan de una a dos veces al año. Constan de reuniones en la zona donde asiste todo el personal de la institución independiente de la sucursal y de las distintas áreas. Éstas son evaluadas.

Categoría	Sub sub categoría	Conclusiones
Cumplimiento de la Ley	Temas tratados en capacitaciones	Los temas incluidos en las capacitaciones son netamente de lavado de dinero, ya sean definiciones, leyes aplicadas, ejemplos, mecanismos de prevención y detección

Categoría	Sub Categoría	Conclusiones
Cumplimiento de la Ley	Manuales de procedimientos	Se encuentran en la intranet del banco con sistemas de seguridad para que no puedan ser expuestos a personas externas que luego puedan quebrantar la seguridad de los procedimientos
Categoría	**Sub sub categoría**	**Conclusiones**
Cumplimiento de la Ley	Implementación de los manuales	La implementación corresponde principalmente a la utilización de los manuales en las labores diarias, así como también en el registro del uso de la intranet como trabajadores

Categoría	Sub Categoría	Conclusiones
Cumplimiento de la Ley	Programas de auditoría	Las auditorías son realizadas de dos formas, una con muestra al azar, en donde se solicitan carpetas de clientes para evaluar las operaciones y para validar la información presentada. Estas corresponden a auditorías sin avisar. Y otra a nivel general en donde se evalúan todas las áreas: persona, empresa, operaciones y comercial. La idea es que las propuestas sean evaluadas e informadas. En el área de operaciones también se realizan auditorias, estas son independientes por área. Ahí se le revisan todos los procesos, movimientos de caja, acreditación de los orígenes de fondos, entre otras.

Categoría	Sub sub categoría	Conclusiones
Cumplimiento de la Ley	Frecuencia con que se realiza	Una vez al mes enviando información a Santiago de carpetas al azar de clientes nuevos o no y una vez al año de manera presencial en la sucursal

Categoría	Sub Categoría	Conclusiones
Cumplimiento de la Ley	Sistema de Identificación de clientes	Utilizan el "KYC - Know your costumer" para todas las operaciones. Cada solicitud nueva incluye la actualización de este formulario en donde se detalla todo para conocer al cliente, como lo indica su sigla en inglés (conozca su cliente). De acuerdo al conocimiento del cliente nace este documento.
Categoría	**Sub sub categoría**	**Conclusiones**
Cumplimiento de la Ley	KYC	Consiste en un formulario en donde el ejecutivo completa los campos con datos del cliente para un mejor conocimiento de éste. Incluye datos como qué productos posee, renta, etc. Es un resumen completo de toda la información de los clientes.

Categoría	Sub Categoría	Conclusiones
Cumplimiento de la Ley	Reporte operaciones sospechosas	El reporte de operaciones sospechosas se realiza a través del sistema "SOS" generando alertas preventivas, las que llegan a instancias de calificación sospechosa son tratadas por un departamento especial que se comunica con la UAF a través de procedimientos estrictos.

Categoría	Sub Categoría	Conclusiones
Cumplimiento de la Ley	Entrega antecedentes a la UAF	Quien se encarga de la entrega de antecedentes a la Unidad de Análisis Financiero es el área de SOS, además de mantener los registros importantes por el mínimo de años que requiere la ley.
Categoría	**Sub sub categoría**	**Conclusiones**
Cumplimiento de la Ley	Mantenimiento de Registros	Los registros de los clientes como sus carpetas son mantenidas en la sucursal por el periodo que dure la relación comercial, si son clientes rechazados, las carpetas son mantenidas por lo menos dos años en la sucursal. Posteriormente son enviadas a bodegas.

Categoría	Sub Categoría	Conclusiones
Cumplimiento de la Ley	Procedimientos especiales	En el banco, para las operaciones que superen los $5.000.000 se solicita una declaración del origen de fondos, para tener un respaldo de la procedencia de esos dineros.

Categoría	Sub Categoría	Conclusiones
Cumplimiento de la Ley	Encargado u Oficial de cumplimiento	El banco como matriz consta con aproximadamente 10 oficiales de cumplimiento que están destinados a cubrir las necesidades de las distintas zonas del país,
Categoría	**Sub sub categoría**	**Conclusiones**
Cumplimiento de la Ley	Labor del oficial de cumplimiento	Se encarga de resolver inconvenientes que en la sucursal como unidad no ha podido resolver, además de reportar las operaciones a la UAF. En la sucursal se encarga de validar las transacciones y la acreditación de ellas.

CAPITULO IV

4.1 Discusión de resultados

Al efectuar la presente investigación se logra corroborar la información contenida en la teoría de sustento presentada, es decir, el marco teórico concuerda con la información obtenida a través de la recopilación de datos.

Como fue mencionado por Ángela Toso (2008) uno de los hechos que marcan la posibilidad de encontrarse con el lavado de dinero, es que surge la obligación para quienes cometen este delito, tratar de encontrar las vías que le permitan introducir al circuito monetario las cantidades de dinero de origen ilícito, para obtener una rentabilidad sin justificar su procedencia, lo que concuerda con lo explicado por los entrevistados, al mencionar que una manera de identificar situaciones de riesgo, es el llamado fraccionamiento de sumas de dinero, por lo que surge como una identificación de situaciones de riesgo, las alertas presentadas por un sistema de protección que tiene el banco, en donde advierte acerca de un aumento de transacciones que puede corresponder a lo ya mencionado. Dentro de este contexto y también mencionado por Toso en su investigación, en los métodos de colocación, la presentación de documentos falsos para enmascarar el origen o titularidad de los fondos, lo que para la institución financiera en estudio corresponde a una de las situaciones a controlar a través de los mecanismos de control: la validación de toda la información presentada en las solicitudes de productos financieros; mediante las herramientas establecidas para ello, como el informe verificador de domicilio, declaración de orígenes de fondo, matriz de validación y el sistema de operaciones sospechosas.

En relación a las categorías de análisis, es necesario mencionar que en un principio la categoría de identificación de situaciones de riesgo se subdividía en las subcategorías de mecanismo de control, solicitud de documentos a revisar y clientes que no posean cuentas corrientes, sin embargo luego de la obtención de resultados los entrevistados dejaron en evidencia que ellos no hacían distinción alguna en la solicitud de documentos a clientes que ya formaban parte del banco y que solo distinguían aquellos clientes dependientes de los independientes, por lo tanto, las subcategorías de análisis de la categoría ya mencionada está compuesta por mecanismo de control y solicitud de documentos a revisar, ésta última subdividiéndose en documentos cliente dependiente y

documentos cliente independiente. En general está compuesta por las liquidaciones de sueldo, certificado de cotizaciones y carnet de identidad.

Las alertas que surgen desde el departamento de operaciones sensibles (SOS) que corresponde a una herramienta utilizada en la identificación de situaciones de riesgo, donde surgen alertas por alta cantidad de transacciones o movimientos sospechosos en transferencias bancarias, concuerdan a una de las presentadas por Ecured en las maneras de utilizar actividades licitas para ocultar el origen ilícito de recursos: Movimiento de dinero a través del sistema financiero, utilizar los productos y tecnologías ofrecidas por el sector financiero. (Ecured, 2009). Estas alertas surgen como respuestas al peligro de este tipo de actividades.

Uno de mecanismos de prevención del lavado de activos mencionados por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Bancarias, la auditoría, forma parte en las actividades que realiza el banco en este proceso de prevención ya que toma importancia tanto sus procedimientos como la frecuencia con que son realizadas. La institución financiera en estudio señala que este mecanismo es realizado en distintas oportunidades del año comercial, haciendo diferencias en auditorías presenciales una vez al año y auditorias desde distancia, mensuales.

Como ya se mencionó, el banco hace diferencia en los potenciales clientes y clientes en función del tipo de trabajador al que corresponde, si es trabajador dependiente o independiente, es por eso, que los documentos a solicitar para ser revisados varía según el caso, los cuales ingresan al proceso de validación y primer filtro frente a operaciones y/o clientes sospechosos.

Dentro de la categoría mecanismos para prevenir delito de lavado de activos se distinguen 3 situaciones, la primera en relación a la posibilidad de relacionarse con personas sospechosas, la segunda, encontrarse con personal del banco que resulte sospechosa, y por último, si el banco puede cometer los delitos. Los entrevistados fueron determinantes en decir que el banco tiene la capacidad de decidir el tipo de gente con que se relaciona o de terminar contratos con personas sospechosas, por lo tanto posee procedimientos especiales al igual que en la segunda situación. Con respecto a que la posibilidad de cometer delitos por parte de la institución las respuestas fueron positivas, ya que se entiende el riesgo del negocio en que se encuentra. Como fue mencionado por Toso en su investigación advirtiendo acerca del rubro bancario, establecimientos

financieros, casas de cambio u otros tipos de negocios de muy variada condición en donde se podía trasladar materialmente el dinero.

El cumplimiento de la Ley corresponde al de las obligaciones descritas en los distintos artículos de la Ley 19.913 de lavado de dinero, en donde luego de nombrar las entidades que resultan obligadas además indica cuáles son estas obligaciones. Se consultó si la institución cumple principalmente con capacitaciones e instrucciones al personal, posee manuales de procedimientos frente a operaciones sospechosas, realiza programas de auditorías, también como identifican a sus clientes, el reporte de operaciones sospechosas, si entregan antecedentes a la UAF, si posee encargado u oficial de cumplimiento y por último, si identifican procedimientos especiales.

También la UAF hace referencia al reporte de operaciones en efectivo (ROE), el cual fue modificado ampliando el rango de 450 UF a USD 10.000. Si bien, en el banco entienden la importancia del monto de la transacción, ellos colocan mayor control en dichas situaciones tomando en consideración un monto menor al que la ley menciona y obliga a reportar. Cuentan con procedimientos especiales estandarizados para esos casos, como por ejemplo la solicitud al cliente de una declaración de orígenes de fondos.

Respecto al sistema de identificación de clientes, utilizan un instrumento común no normado por la ley, que es el "Know Your Customer o KYC". "Esta constituye la base de un sistema efectivo antiblanqueo". (Toso, 2008; 19) Consiste en un formulario que todos los clientes deben poseer en sus carpetas, debidamente completado por su ejecutivo y sirve de base para adquirir conocimiento respecto del cliente.

Como se plantea en el marco teórico la prevención del lavado de dinero según Toso, una de las obligaciones que tienen los sujetos según la Ley 19.913, es designar un funcionario responsable de relacionarse con la Unidad de Análisis Financiero, que suele denominarse "Oficial de Cumplimiento" u "Oficial de Prevención de Lavado de Activos" (Toso, 2008; 14) Con respecto a esto, el banco posee dentro de la red de sucursales, los que corresponden a 10 personas aproximadamente. Son escogidos por su cargo de Jefe de Operaciones. Ellos se encargan de reportar todas las situaciones sospechosas a la UAF.

4.2 Conclusiones

Luego de efectuar los respectivos análisis y discusiones de los resultados obtenidos, es posible exponer las conclusiones que dan cumplimiento a los objetivos planteados al inicio de la investigación.

A través de la recopilación de antecedentes mediante las entrevistas realizadas, se logra identificar situaciones de riesgo en las actividades de la institución financiera, que pudieran resultar inusuales o carentes de justificación económica o jurídica como es el lavado de dinero, la principal situación de riesgo corresponde al fraccionamiento de sumas de dinero por parte del cliente, del cual no se sabe en su totalidad de la procedencia, estas son advertidas a través del sistema de operaciones sospechosas SOS que cuenta la entidad, la cual también sirve para detectar cantidad de consultas que tiene un rut en el sistema. Otra situación identificada es la de inconsistencias en los datos que son presentados por el cliente, debido a documentos falsos o de poca credibilidad, éstas son detectadas luego del proceso de validación de información que hacen los ejecutivos a través de las herramientas como la matriz de validación, el informe verificador de domicilio, la declaración de orígenes de fondo, el formulario KYC, entre otros.

Con respecto a los mecanismos establecidos para prevenir relacionarse con personas que cometen delitos mencionados en la Ley y su aplicación en la institución financiera, nos encontramos con distintos procedimientos, como la validación de datos y/o documentos presentados, verificaciones de domicilio laboral y personal de los clientes, estudios de las liquidaciones de sueldo a través de la matriz Excel que determina correctos descuentos y porcentajes, cabe destacar la solicitud de documentos actualizados de los clientes antiguos del banco para resguardar la mantención de la información en el tiempo. En relación a procedimientos operacionales, se suma a estos mecanismos, el control extra de transacciones con determinados montos “sospechosos” y las revisiones y autorizaciones de los altos mandos del sector operacional y agentes de la sucursal.

De acuerdo a los artículos estudiados de la Ley 19.913 y a las respuestas de los entrevistados, se verifica la aplicación de la ley en lo que respecta al cumplimiento de las obligaciones allí descritas, ya que tienen establecido procesos para ello, como por

ejemplo el nombramiento de un oficial o encargado de cumplimiento, resguardo de documentos por el mínimo de años, entre otras.

De acuerdo a lo planteado por la Unidad de Análisis Financiero acerca de solicitar a los sujetos obligados los antecedentes que resulten necesarios frente a una revisión de operación sospechosa, la institución cumple este numeral a través de un departamento encargado de relacionarse con la UAF y dar cumplimiento a todos los requisitos que se le proponen, por lo tanto, respecto al reporte de operaciones sospechosas, el oficial de cumplimiento se encarga cumplir las obligaciones descritas en la Ley. Las comunicaciones o reportes a la UAF enviados desde el departamento de prevención de lavado de dinero de la institución financiera, bajo la mirada del personal tiene como propósito cumplir con las expectativas, ya que demuestran la importancia del cumplimiento de las obligaciones y la seguridad que entregan como institución, ya que si bien les afecta directamente, es más importante la imagen que entrega la institución y la transparencia.

La obligación de mantener registros especiales por el plazo mínimo de cinco años, se cumple en su totalidad, ya que los registros de clientes son mantenidos en las sucursales y guardados en bodegas cuando su antigüedad es mayor al del plazo. Al respecto de informar a la Unidad de Análisis Financiero cuándo esta lo requiera, de toda operación en efectivo superior a diez mil dólares o su equivalente en otras monedas, surge una situación especial, debido a que si bien estas si son informadas, toman mayores precauciones como lo es la declaración de orígenes de fondo.

Con respecto al seleccionar adecuadamente y capacitar, en forma permanente, al personal de los sujetos obligados, el banco realiza programas de capacitación e instrucción a sus empleados una vez al año, cumpliendo a cabalidad con lo normado en la ley. En cuanto al contenido de dichos programas, consisten en conceptos de lavado o blanqueo de activos, leyes involucradas, maneras de prevenir y temas relacionados. En relación a la elaboración de manuales de procedimientos frente a una operación sospechosa, ellos se indican en plataformas de internet, que tienen ciertas restricciones de acceso para que estas no sean vulneradas. Los programas de auditoría interna, destinados a evaluar la eficacia del sistema de prevención implementado en la entidad correspondiente son realizados en distintas instancias, todas ellas con el objetivo de que se cumplan los mecanismos establecidos para que no se vea afectado el normal funcionamiento del negocio.

Por lo tanto, según lo mencionado por el personal del banco del cumplimiento de la ley por parte de la institución, se logra determinar la correcta implementación de ésta en sus labores y del cumplimiento en su totalidad de las obligaciones allí descritas.

Y por último, según el análisis realizado por cada objetivo específico y discusión de los resultados obtenidos ha permitido analizar el efecto de la Ley 19.913 con sus posteriores modificaciones en las operaciones diarias que realiza una institución financiera de la quinta región, en relación al resguardo de la comisión del delito de lavado de dinero. Cabe destacar la importancia de este delito en las operaciones que el banco realiza, teniendo en cuenta todos los procesos relacionados como auditorías especiales, capacitaciones con cierta frecuencia, controles extras para determinar procedencia de los dineros, etc. En general no se puede hablar de efectos con importancia económica, ya que si bien la aplicación de la ley involucra mayor cantidad de horas hombres, subvención de las mismas capacitaciones, inducciones y auditorias, son situaciones que el banco tiene considerado invertir, debido al riesgo al que está involucrado el negocio. Para ellos es más importante la imagen que entregan como institución bancaria y la seguridad que entregan a sus clientes, por lo mismo se preocupan de escoger a personas con estándares establecidos, sin dejar de cumplir con la legislación chilena.

Bibliografía

- Cano & Lugo, (2005) *"Auditoría forense en la investigación criminal del lavado de dinero y activos".* Ecoe Ediciones*. Bogotá*

- Dawes y Villanueva (2010) "*Control y prevención de lavado de dinero".* PWC. Santiago, Chile.

- Ecured. Enciclopedia Online Cubana. disponible en: http://www.ecured.cu/index.php/Lavado_de_dinero

- Financial Action Task Force (GAFI). Disponible en: http://www.fatf-gafi.org/

- García, R. (2009) "*Prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo*". Instituto nacional de ciencias penales. México.

- Gobierno de Chile, Unidad de Análisis Financiero. Disponible en: www.uaf.cl

- Gómez, (1997) *"El auditor frente al lavado de dinero".* Universidad Católica del Norte, Chile.

- Ley n° 19.913. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 30 de junio de 2003.

- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Unidad de Información Financiera, Buenos Aires. Última actualización mayo del 2015. Disponible en: http://www.uif.gov.ar/uif/index.php/es/

- República de Paraguay, Secretaria prevención de lavado de dinero (SEPRELAD)

- Rocha, R. (2000) "*La economía colombiana tras 25 años de narcotráfico".* Siglo de hombre Editores. Colombia.

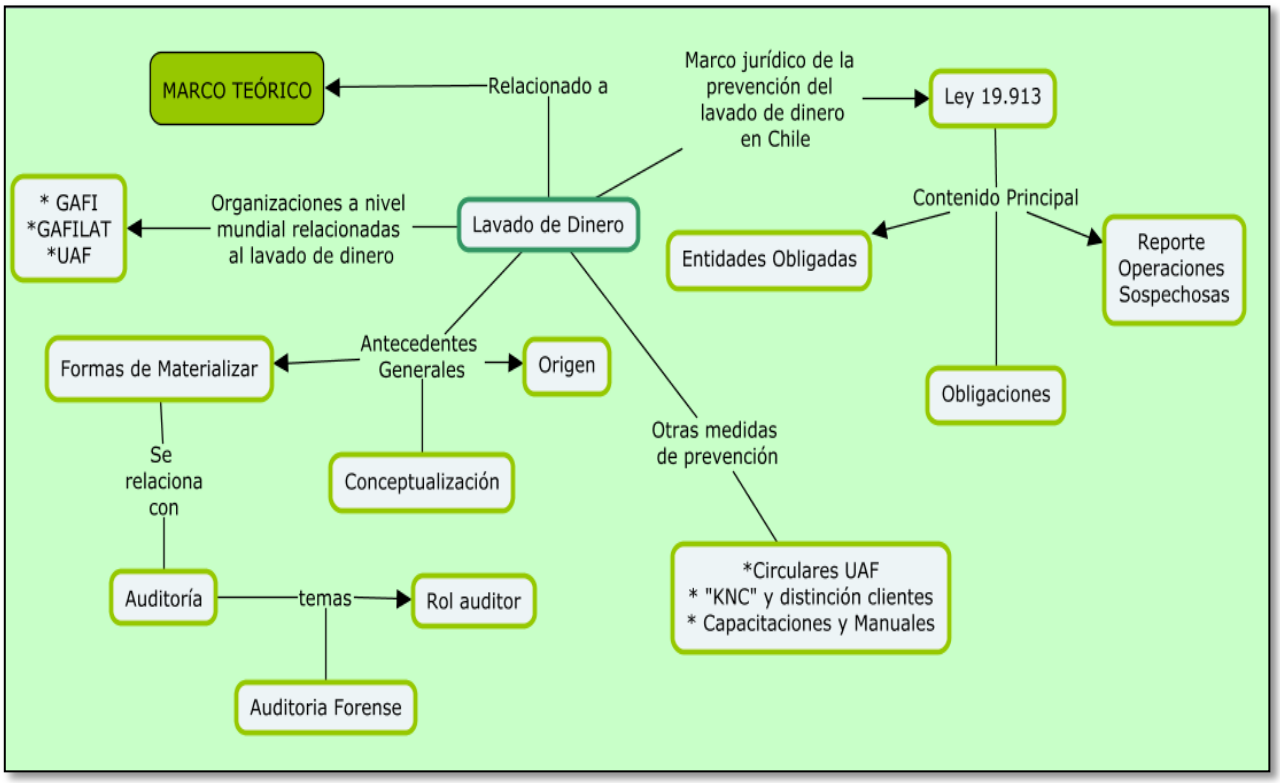
- Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, Circular n° 3435, 2008

- Superintendencia de Bancos Guatemala

- Toso, A. (2008) "*Blanqueo de capitales su prevención en el ordenamiento jurídico chileno".* Revista Chilena de Derecho. Chile

ANEXOS

Mapa Conceptual Marco Teórico



Fuente: Elaboración Propia

ENTREVISTA Nº1: Agente de Sucursal

Identificación de situaciones de riesgo

1. **¿Cómo identifican las situaciones de riesgo?**

Nosotros tenemos una herramienta que se llama SOS (Sistema Operaciones Sensibles) que es justamente una herramienta que está orientada a alertas preventivas, en esa herramienta a mí me llega cuando hay algún cliente que de acuerdo a los filtros que esta herramienta tiene, lo manda como a un área gris, en donde entra a un área de revisión. Me manda un correo electrónico donde me dice que ha ingresado una alerta a través del sistema de esta aplicación. Ahí entro a la aplicación y me aparece el detalle completo, esto surge ya que existe una unidad que en base a monitoreos de todo lo que se va realizando en el banco y los clientes realizan, surgen alertas preventivas, estas las debo clasificar como normal o sospechosa. La mayoría de las veces son alertas preventivas normales, en el caso de que no sea así, estas son enviadas a otra área del banco que se encarga de la siguiente revisión y sigue avanzando en el proceso Por ejemplo en estos momentos tengo dos alertas, acá me muestra el detalle del cliente: nombre, rut, y el por qué se generó, etc. Por ejemplo acá, esta alerta nació en el segmento banca persona en donde este cliente recibe muchas transferencias electrónicas al día que supera las transacciones para una persona natural, esto hay que contextualizarlo en que nosotros atendemos a un segmento denominado banca persona, por lo tanto en este segmento nosotros atendemos a clientes que son personas naturales que tiene un trabajo u empleo, que tienen un sueldo, o en su defecto, también pueden ser personas naturales que trabajen como profesional independiente con boleta de honorarios o que sean personas naturales con giro comercial. Desde esa perspectiva una persona que tiene un sueldo mensual con remuneración en que a ti te pagan como dos veces al mes como máximo (Anticipo y sueldo), se supone que tú podrías tener una cantidad de transacciones electrónicas en el mes pero no puede exceder de un número “X”. Por ejemplo en este caso este cliente tiene muchas alertas por que ella tiene una oficina de contabilidad donde presta sus servicios y sus clientes les pagan a través de transferencias. La gente cuando hace lavado de activos lo primero que hace es tratar de ingresar ese dinero a los bancos de a poco a través de pequeñas cantidades por depósitos o transferencias.

2. **¿Cuáles son los mecanismos de control que utilizan para verificar los antecedentes entregados por los clientes?**

Cuando los clientes ingresan al banco por primera vez, hay una serie de herramientas que nosotros tenemos de validación, donde por ejemplo nosotros validamos que las liquidaciones estén correctamente confeccionadas, que los descuentos previsionales de salud o de afp estén de acuerdos a los porcentajes que tiene la determinada institución, entonces, tenemos una matriz de validación, en donde ingresamos todos los datos, y ahí nos dice la matriz cuáles son los descuentos legales que corresponden, estos varían mensualmente y según la afp y sus porcentajes de comisión. Cuando nosotros hacemos la validación a través de la matriz y tenemos inconsistencia, inmediatamente surge una alerta de que podemos estar frente a un fraude. También se validan las cotizaciones previsionales de los clientes y se hacen verificaciones externas de domicilio, tanto particular como comercial. Normalmente la gente que trata de lavar dinero son personas que en general no tienen domicilio conocido o no tienen o no existe, cuando se buscan y estos no se encuentran, el informe del verificador dice que la numeración se salta o no se encuentra; todas estas cosas son alertas para nosotros de que pudiéramos estar frente a una especie de fraude.

3. **¿Cuáles son los documentos mínimos a presentar para optar a obtener créditos o similares?**

Lo que te acabo de comentar: las liquidaciones de sueldo, certificado de cotizaciones previsionales, un contrato de trabajo o un certificado de antigüedad laboral; eso por parte del cliente, con estos documentos nosotros hacemos la validación que te comentaba. Estos documentos son en general para las personas, ya sea clientes nuevos o vigentes del banco, ya que alguno antiguo podría cambiar de trabajo o domicilio, por lo tanto podría tener alguna variación en sus ingresos, entonces cada vez que el cliente va a hacer una solicitud de crédito, independiente del monto, tiene que actualizar sus antecedentes de ingresos.

Mecanismos para prevenir

4. **Respecto de los delitos mencionados en el artículo 27° de la ley 19.913, ¿Cómo actúan frente a la posibilidad de relacionarse con clientes que pudieran cometer delitos de lavado de activos?**

El banco todas estas herramientas que tiene, que son preventivas, apuntan a que si nosotros efectivamente llegamos a validar que el cliente es sospechoso, pasamos. El banco se reserva el derecho de admitir a una persona como cliente o no. Muchas veces uno lo que hace aquí a nivel de red de sucursales, tú le das al cliente una respuesta políticamente correcta, tú le dices al cliente que no calificó porque no cumple con los requisitos que el banco solicita, pero eso como te comentaba, se sigue monitoreando y hay otras instancias y unidades de apoyo en donde ya ellos reportan más arriba y todo eso.

5. **¿Cuál es el procedimiento en caso de sospecha de delito, en el cual pudieran existir cómplices que trabajen en la institución?**

Nosotros en lo que son las áreas comerciales tenemos o más bien existe la confidencialidad de la información, entonces, nosotros como ejecutivos del banco de las áreas comerciales que somos los que estamos de cara a los clientes, y estamos en contacto directo con ellos, tenemos por normativa guardar absoluta reserva, acerca de lo que los clientes nos entregan como información, no quiere decir que alguna persona no pudiera estar involucrada, pudiera pasar, ahí la única forma o manera es el caso mío como agente de la sucursal y todo lo que ingresa a la sucursal pasa por mis manos, es hacer siempre los controles de manera muy minuciosa, teniendo siempre en cuenta las posibles alertas para tratar de evitar que algo así pudiera ocurrir. Pero no hay así algo como formal.

6. **Según los delitos mencionados en el artículo 27° ¿El banco se ve afectado por la posibilidad de cometer alguno de ellos?**

Sí, es parte del riesgo del negocio, por ejemplo nosotros los clientes que operan a través de inversiones, la gente llega acá al banco a tomar inversiones, primero hay ciertas restricciones, ellos no pueden llegar con más de cinco millones de pesos en efectivo, si un cliente llega con más dinero que eso en efectivo a tomar una inversión, yo como banco no se la recibo, además existe una declaración de orígenes de fondo, entonces, cualquier cliente que llega al banco a tomar una inversión tiene que indicar de donde proviene ese dinero, además de llenar el formulario con el detalle del monto del dinero que quiere ingresar, tiene que adjuntar además documentos formales. Por ejemplo si en el formulario dice que es por una venta de propiedad, nosotros le pedimos adjuntar la copia de la escritura venta de esa propiedad, con eso se trata de

minimizar el que puedan ingresar clientes que estén tratando de hacer lavado de dinero a través del banco. No se puede tampoco emitir vale vistas por más de cinco millones de pesos, el tope son $4.999.999, por ejemplo si un cliente está liquidando una inversión para llevar a otro banco y son $20.000.000, yo tendré que hacerle 4 vale vista, así los bancos se resguardan de esa forma. Si algún cliente llega con montos grandes es una alerta inmediata.

Cumplimiento de la Ley

Respecto de las obligaciones que surgen de la ley

7. **¿Realizan capacitaciones e instrucciones al personal por lo menos una vez al año, si es así, qué temas incluyen?**

Si, por lo menos una vez al año, yo diría incluso hasta dos veces, se hacen reuniones acá en la zona, donde tenemos que ir todos los de las distintas sucursales y ahí tenemos que participar área comercial, operaciones, todos los que trabajamos en el banco tenemos que participar de esas capacitaciones. Con temas especiales de lavados de activos.

8. **¿Poseen manuales de procedimiento frente a operaciones sospechosas y códigos de conducta aplicables al personal, si es así, cómo se aseguran que el personal las implementa correctamente?**

Si, están en intranet, no están impresos, más bien como una manera de resguardo de la información estos manuales no se pueden imprimir, están bloqueados, para evitar que alguien pudiera sacar un manual y entregárselo a alguien para que pueda saber cuáles son los procedimientos

9. **¿Poseen programas de auditoría destinados a evaluar eficacia al sistema de prevención implementado, si es así, estas corresponden a auditoría interna o externa, con qué frecuencia son realizadas? ¿Cómo se implementan las sugerencias propuestas por ésta?**

Si, de echo por ejemplo, el área nuestra, en general no solo en temas de lavado de activos, yo al ingresar un cliente, puede que mañana o pasado me soliciten la carpeta desde SAV que es la unidad de alerta de fraudes, pueden pedir la carpeta y yo tengo que mandarla y ellos evalúan la operación y determinan si la operación es un fraude.

Estas auditorías son todos los meses, en donde tenemos que enviarla a Santiago y una vez al año son auditorias presenciales, en donde viene auditoria acá y se instala en la sucursal y revisan las carpetas acá físicamente. El resto son mes a mes y corresponde a una muestra.

10. ¿Cómo identifican a sus clientes, sus actividades y el seguimiento de sus operaciones? ¿Utilizan sistemas como el "KYC" o alguno otro propio?

Utilizamos el KYC y lo solicitamos en todas las operaciones, debe estar en el Check List, que el jefe de operaciones valida, por cada solicitud que se hace de un cliente, se tiene que actualizar el KYC.

11. ¿Cómo opera el banco en relación al Reporte de Operaciones Sospechosas (ROE)?

Todo lo que hacemos al respecto nosotros, lo hacemos a través del SOS, por lo tanto cuando en esta aplicación surgen las alertas preventivas, al calificarlas cada ejecutivo como sospechosa o no, estas se van a otra instancia y a otro departamento que se encarga de eso y de relacionarse con la UAF.

12. ¿Proporcionan a la UAF antecedentes clave para las investigaciones? ¿Mantienen registros especiales por el mínimo de 5 años?

Como te decía, es el área encargado del SOS que te comentaba y también debiera estar encargado de mantener los registros y de mantenerlos por el mínimo de años, ya que el banco no se va a arriesgar de no cumplir con la norma.

13. ¿Cuál es el procedimiento para informar operaciones que involucren más de USD 10.000?

Acá sobre $5.000.000, se piden las declaraciones de origen de fondos.

14. ¿Cuentan con un encargado denominado "oficial de cumplimiento" o "oficial de prevención de Lavados de Activos?. Si es así, ¿Cuál es su labor dentro del banco?

Si se cuentan con ellos, pero no se encuentran en la red de sucursales, ellos están en Santiago, el banco tiene que tener aproximadamente unos 10, los cuales atienden a cada sucursal que se les haya asignado. Ellos se encargan de cualquier inconveniente

que nosotros como unidad no podamos resolver, por lo tanto, tenemos que reportar cualquier situación.

ENTREVISTA Nº2: Ejecutivo de cuentas

Identificación de situaciones de riesgo

1. **¿Cómo identifican las situaciones de riesgo?**
2. **¿Cuáles son los mecanismos de control que utilizan para verificar los antecedentes entregados por los clientes?**

En todas las instituciones financieras es necesario validar la información presentada por el cliente, ¿cómo se valida esa información? la primera etapa de validación es averiguar vigencia de la cédula de identidad del cliente, verificación de domicilio a través de una empresa externa tanto laboral como la particular, también se realizan llamados telefónicos a las empresas donde trabajan estas personas, buscando los números en internet o páginas amarillas para validar que realmente trabajan ahí. Otra forma de validar es a través de una matriz que es como una planilla Excel en donde deben cuadrar las liquidaciones de sueldo y si el cliente no tiene liquidaciones de sueldo y boletea, esas boletas de honorarios se validan a través del SII, la base de datos del banco sirve para ofrecer productos a clientes y contactarnos con ellos, son personas ya identificadas. Todo esto con respecto al ingreso del cliente en un producto de colocación, es decir, si es algún producto de créditos o de cuentas corrientes. Cuando el cliente viene con fondos para hacer una inversión, con depósitos a plazo, fondos mutuos o algún otro tipo de ahorro y son cantidades muy grandes, tiene que justificar, ya que pueden calificarse como operaciones sospechosas. Efectivamente nosotros tenemos formularios en el cual sirve para poder ver la declaración del origen de los fondos. En la declaración del origen de fondo, primero nos pide detectar que tipo de operación desea realizar, si es depósito a plazo, fondos mutuos, va a comprar acciones, luego nos da varias alternativas para detallar el origen de fondos, si fue por venta de alguna propiedad, si fue por algún premio o juegos de azar, si fue por herencia, dinero del extranjero, indemnización. Nosotros tenemos que detallar el monto a que corresponde y tenemos que acreditar esa transacción, de tal manera en que si la persona me dijo que traería treinta millones de pesos y son por una venta de propiedad, el deberá traer la escritura donde dice que se vendió esa propiedad, ante notario y todo lo demás. Yo de esa manera puedo captar los

fondos e invertir o ingresarlos al banco. Si un cliente me dice Ignacio tengo una orden de pago desde el extranjero y son diez mil dólares, provienen de tal lado, yo le digo que me lo acredite. Toda esta información yo se la puedo pedir. Tiene que ser autorizada por el personal de operaciones del banco, ellos ven los procedimientos en caso de que auditoría decidiera revisar a la sucursal y las transacciones realizadas allí (por ejemplo el fondo mutuo de treinta millones) en algún periodo determinado está acreditada efectivamente. Por lo tanto viene auditoria para acá, nos revisa toda la documentación y si hay algo falso nos levanta una no conformidad o una observación, o de lo contrario, pasa.

Estas auditorías son al azar entre una fecha determinada, a menos que en Santiago haya saltado una alerta de un cliente que puede estar realizando transacciones erróneas o de lavado de dinero. Pueden surgir alertas de algún cliente, que implique auditorias, revisiones o información extra.

Las identificaciones de situaciones de riesgo por lo tanto es si concuerda o no concuerdan los datos, las corroboraciones y validaciones.

También es importante el tema de los PEP personas políticamente expuestas; lo primero que se debe tener en consideración es si es chileno o extranjero (de que nacionalidad es), si es familiar de algún PEP, y la actividad que desarrolla o relacionada con el cliente, es decir, especificar de dónde opera, si corresponde a un embajador, senador, cámara de diputados. Es una declaración personal que debe realizar el cliente.

3. **¿Cuáles son los documentos mínimos a presentar para optar a obtener créditos o similares?**

Los documentos mínimos a presentar en evaluación de crédito hipotecario o crédito de consumo, en el caso de no clientes y clientes del banco son:

Dependiente:

- 3 últimas liquidaciones de sueldo
- 12 ultimas cotizaciones de AFP
- Contrato de trabajo

Independiente:

- 2 últimas declaraciones de impuesto

- 6 últimos meses de boletas de honorarios
- Si tiene giro, las últimos 12 IVA

Cabe destacar, que cada documento que el cliente me trae, debe ser validado en la matriz o a través del SII con los códigos que aparecen en la declaración.

Mecanismos para prevenir

4. **Respecto de los delitos mencionados en el artículo 27° de la ley 19.913, ¿Cómo actúan frente a la posibilidad de relacionarse con clientes que pudieran cometer delitos de lavado de activos?**

Si el cliente oculto alguna información surge una alerta desde Santiago por posible operación sospechosa, a nosotros nos envían internamente por sistema un aviso de contacto al cliente por motivo de sospecha, o si tal vez está realizando muchas transacciones.

El sistema tiene distintos alertas en caso de sospecha, por ejemplo una gran cantidad de operaciones, se debe contactar al cliente de manera más formal posible y consultar sin dar mayores explicaciones, ya que no le podemos decir que está siendo investigado, y le consultamos si está realizando alguna transacción y si se le puede ayudar en algo.

Si efectivamente se da a conocer que el cliente está realizando algún delito de lavado de activos y son dados a conocer públicamente por ejemplo, se bloquea la cuenta corriente en caso de sospecha de algún delito. Hasta tener la claridad del asunto desde un punto de vista legal.

5. **¿Cuál es el procedimiento en caso de sospecha de delito, en el cual pudieran existir cómplices que trabajen en la institución?**

En caso de cómplices dentro del banco de estas operaciones sospechosas, se debe alejar o suspender de sus funciones. Y entra en un proceso de investigación.

6. **Según los delitos mencionados en el artículo 27° ¿El banco se ve afectado por la posibilidad de cometer alguno de ellos?**

Mientras se cumplan con los protocolos de seguridad, el banco no tiene ningún problema, si se faltó algún protocolo de seguridad, entra en problema la persona que lo atendió, ya sea el ejecutivo o el agente y el banco también incurre en una falta. La falta la incurre el

banco frente a la superintendencia, por protocolos que no se llevaron a control, por lo tanto podría tener responsabilidades frente a eso.

7. **¿Realizan capacitaciones e instrucciones al personal por lo menos una vez al año, si es así, qué temas incluyen?**

Si, se hacen capacitaciones las cuales son evaluadas. Si no se aprueba el curso, se debe hacer por segunda vez, sino se realiza una anotación negativa de que no aprobó el curso (son 3 intentos), pero si o si una vez al año se realizan cursos de Lavado de Activos, charlas con ejemplos, definiciones entre otras, todo con respecto al lavado de activos.

8. **¿Poseen manuales de procedimiento frente a operaciones sospechosas y códigos de conducta aplicables al personal, si es así, cómo se aseguran que el personal las implementa correctamente?**

Sí, hay un manual de procedimientos de lavado de activos, hay una política que todo ejecutivo debiera tener. Toda la información está disponible en intranet, asegurándose que el personal las implementa a través de la intranet

9. **¿Poseen programas de auditoría destinados a evaluar eficacia al sistema de prevención implementado, si es así, estas corresponden a auditoría interna o externa, con qué frecuencia son realizadas? ¿Cómo se implementan las sugerencias propuestas por ésta?**

En el área de operaciones más que en el área comercial.

Las auditorias que se realizan en el banco son para validar la información, ésta se realiza en todas las bancas (todas la áreas), áreas de personas, empresas, operaciones y comercial.

Una vez al mes se realiza una auditoria a través de la revisión de carpetas al azar, ya sea de clientes nuevos o no, que son enviadas a Santiago, allá revisan la matriz, datos de SII, propiedades, etc.

En el área de operaciones también se realizan auditorias, estas son independientes por área. Ahí se le auditan todos los procesos, movimientos de caja, acreditación de los orígenes de fondos, entre otras. Por lo general una vez al mes. Y una auditoría presencial una vez al año.

10. **¿Cómo identifican a sus clientes, sus actividades y el seguimiento de sus operaciones? ¿Utilizan sistemas como el "KYC" o alguno otro propio?**

Utilizamos el KYC, en donde se detalla todo para conocer al cliente. Qué productos posee el cliente con el banco, cuál es la renta, si es PEP o no. Es como un resumen completo de toda la información de los clientes. Este se empezó a aplicar hace poco.

11. **¿Cómo opera el banco en relación al Reporte de Operaciones Sospechosas (ROE)?**

Son tratadas por un departamento especial que se comunica con la UAF a través de procedimientos estrictos.

12. **¿Proporcionan a la UAF antecedentes clave para las investigaciones? ¿Mantienen registros especiales por el mínimo de 5 años?**

El mismo departamento mencionado anteriormente es quien reporta las operaciones sospechosas a la Unidad de análisis financiero

Se guarda todo en carpetas, y se guarda durante largos tiempos en bodegas, sobre todo cuando corresponden a operaciones sospechosas.

Clientes nuestros deben estar todo el tiempo las carpetas guardadas y si son clientes rechazados o que cerraron cuentas, se mantienen por dos años las carpetas acá y luego son enviadas a la casa central

Si son clientes rechazados se guardan por dos años y luego son enviados a bodegas de casa central

13. **¿Cuál es el procedimiento para informar operaciones que involucren más de USD 10.000?**

Acá en el banco tomamos en consideración un monto menor a 10.000 dólares, hay procedimiento especial para transacciones de 5 millones de pesos, aproximadamente 200 UF, en donde se pide la acreditación sobre esos montos.

14. **¿Cuentan con un encargado denominado "oficial de cumplimiento" o "oficial de prevención de Lavados de Activos?. Si es así, ¿Cuál es su labor dentro del banco?**

Si, contamos con uno, que es el jefe de operaciones, él es el encargado de hacer las validaciones de las transacciones de la sucursal y la acreditación de ellas. Se comunica con la UAF. Es seleccionado por su cargo. En Santiago también hay por zonas.

ENTREVISTA Nº3: Encargada de Operaciones

Identificación de situaciones de riesgo

1. **¿Cómo identifican las situaciones de riesgo?**
2. **¿Cuáles son los mecanismos de control que utilizan para verificar los antecedentes entregados por los clientes?**

El lavado de activos más que nada se relaciona con un documento que súper familiar que es el KYC, yo controlo que ese documento me venga en una carpeta del cliente, ya sea que se está evaluando o me lo traen desde el área de ventas. Yo como encargada del área de operaciones me voy a encargar que contenga todos los campos completos, ahora si no viene este documento yo le tengo que reparar la operación y le devuelvo la carpeta al ejecutivo, de esas tareas me encargo.

Por ejemplo si en la carpeta la fotocopia del carnet de identidad tiene que este esta vencido, tampoco me sirve, porque tiene que haber una verificación de la validez de este documento. También si hay problemas con la firma. Yo le hago la última parte del control, que es básicamente que este completa la documentación ante una posible auditoria. Porque por ejemplo si llega auditoria y me solicitan las carpetas, y si encuentran que me falta una liquidación o la matriz de la validación de las liquidaciones de sueldo es un reparo para el área comercial, pero por ejemplo si hay alguna firma desconforme o un carnet vencido o un nombre cambiado ahí son reparos míos. Eso es puntualmente lo que hace operaciones.

Los mecanismos de control son distintos a los que realizan las otras áreas, por ejemplo el domicilio, si es uno nuevo no me va a servir que me lo diga, tengo que tener una verificación de una empresa externa en donde llegue confirmada el comprobante de domicilio o en su último caso que el ejecutivo vaya a verificar a terreno este, porque esto es para futuros cobros, en donde fácilmente luego de seis meses el cliente puede pasar a ser deudor.

3. **¿Cuáles son los documentos mínimos a presentar para optar a obtener créditos o similares?**

Haciendo la diferencia para personas con ingresos como dependiente e independiente y siendo los mismos para clientes nuevos o no, los documentos son:

Ingresos como dependiente:

- 3 ultimas liquidaciones de sueldo o pensión
- Contrato de trabajo
- 12 ultimas cotizaciones de AFP
- Si tiene vehículo a su nombre: permiso de circulación
- Si tiene propiedad a su nombre: último pago contribución o pago de derecho de aseo
- Acreditación de pagos otras instituciones
- Estudios: certificado de título/ diploma
- Cedula de identidad
- Acreditación de ahorro para compra de propiedad

Ingresos como independiente:

- 2 últimas declaraciones de impuesto
- 6 últimos meses de boleta de honorarios. Con giro comercial 12 últimos IVA
- Acreditación de permiso de circulación vehículo
- Acreditación de escritura por propiedad
- Acreditación de pagos otras instituciones
- Cedula de identidad
- Acreditación de estudios.

Mecanismos para prevenir

4. **Respecto de los delitos mencionados en el artículo 27° de la ley 19.913, ¿Cómo actúan frente a la posibilidad de relacionarse con clientes que pudieran cometer delitos de lavado de activos?**

Yo me tomo los atributos para solicitar nuevas validaciones o realizarlas en caso de que no la hayan hecho, pero en general, como esto es un proceso largo, hay varias

instancias para darnos cuenta de clientes “peligrosos” y claramente nos reservamos el derecho de admisión en ese caso, obviamente con toda la información de respaldo.

5. **¿Cuál es el procedimiento en caso de sospecha de delito, en el cual pudieran existir cómplices que trabajen en la institución?**

Si es muy evidente que hay algo, o que me cause algo, porque hoy en día le han dado tantas atribuciones a la gente del área comercial, en donde ellos estampan su timbre y su firma, acreditando que todo es fidedigno y que no hay nada en el sistema. Ahora como te digo puede haber algo muy evidente así a la pasada, pero yo tampoco puedo dudar de la palabra de la gente, ni menos del ejecutivo, pero si hay una firma que no me convence puedo decirle al ejecutivo y el decirle al cliente que necesito que firme frente mío, lo puedo hacer.

6. **Según los delitos mencionados en el artículo 27° ¿El banco se ve afectado por la posibilidad de cometer alguno de ellos?**

Si se ve afectado, ya que el banco es uno de los principales intermediarios en este tipo de delito, aunque existan todo tipo de mecanismos para prevenirlos a todo nivel del área bancario.

Cumplimiento de la Ley

Respecto de las obligaciones que surgen de la ley

7. **¿Realizan capacitaciones e instrucciones al personal por lo menos una vez al año, si es así, qué temas incluyen?**

Si, se realizan cada cierto periodo en donde participa todo el banco y se incluyen temas tanto como de prevención y de conocimiento del tema.

8. **¿Poseen manuales de procedimiento frente a operaciones sospechosas y códigos de conducta aplicables al personal, si es así, cómo se aseguran que el personal las implementa correctamente?**

Sí, todo esto se encuentra en la intranet del banco en donde los que trabajamos tenemos clave para ingresar y se van midiendo si participan en ello.

9. **¿Poseen programas de auditoría destinados a evaluar eficacia al sistema de prevención implementado, si es así, estas corresponden a auditoría interna o externa, con qué frecuencia son realizadas? ¿Cómo se implementan las sugerencias propuestas por ésta?**

Una vez al mes auditoría realiza revisiones sin avisar de carpetas al azar en donde se deben encontrar toda la documentación de respaldo del cliente, esto por parte de auditoria interna. Auditoria externa viene una vez al año también. Ellos evalúan y sus propuestas son informadas.

10. **¿Cómo identifican a sus clientes, sus actividades y el seguimiento de sus operaciones? ¿Utilizan sistemas como el "KYC" o alguno otro propio?**

Acá cada cliente tiene una carpeta con todos los documentos que ha presentado, uno de esos es el KYC, es un formulario donde el ejecutivo completa los rangos con la información que el cliente le entregó.

De acuerdo al conocimiento de cliente nace este documento.

11. **¿Cómo opera el banco en relación al Reporte de Operaciones Sospechosas (ROE)?**

A través del encargado de lavado de activos denominado oficial de cumplimiento, luego de haber recabado toda la información necesaria

12. **¿Proporcionan a la UAF antecedentes clave para las investigaciones? ¿Mantienen registros especiales por el mínimo de 5 años?**

Se supone que el oficial de cumplimiento se encarga de proporcionar a la UAF eso, debido a su importancia creo que si se cumple en esos niveles. Los registros de los clientes de la sucursal quedan acá en la oficina.

13. **¿Cuál es el procedimiento para informar operaciones que involucren más de USD 10.000?**

Acá sino me equivoco el monto para informar operaciones es menor, aproximadamente cinco millones, en donde se le solicita en primer lugar las declaraciones de orígenes de fondos.

14. **¿Cuentan con un encargado denominado “oficial de cumplimiento” o “oficial de prevención de Lavados de Activos?. Si es así, ¿cuál es su labor dentro del banco**

Si, contamos con uno a nivel sucursal y es elegido automáticamente el oficial debido a su cargo en el banco.

Entrevista nº4: Ejecutiva de Ventas

Identificación de situaciones de riesgo

1. **¿Cómo identifican las situaciones de riesgo?**

Para verificar el tema del riesgo, primero siempre es bueno fijarnos en la vigencia del carnet de identidad en la página del registro civil, así como también la validez de las cotizaciones de la AFP, con un validador de afp. Nosotras como parte del área de ventas, somos el primer filtro de la información. Por lo menos cuando son personas dependientes eso es lo primero en que nos fijamos. Validar los certificados, carnet de identidad, hacemos una matriz para ver si coinciden o no los montos de los impuestos de las liquidaciones.

2. **¿Cuáles son los mecanismos de control que utilizan para verificar los antecedentes entregados por los clientes?**

Principalmente el paso a paso de la operación, el cual en primer lugar corresponde a la validación que te comentaba, la validación de los antecedentes entregados. A través de páginas de internet, que sirven para validar las cotizaciones, para tener una idea y saber si los documentos son reales o no.

3. **¿Cuáles son los documentos mínimos a presentar para optar a obtener créditos o similares?**

Lo mínimo para personas dependientes son las 3 últimas liquidaciones de sueldo, fotocopia de carnet por ambos lados, las cotizaciones, y acreditar las deudas, activos y todo lo que se tiene como vehículos o propiedades. Estos documentos son para personas nuevas, cuando ya son clientes siempre hay que ir verificando, ya que de pronto van cambiando las situaciones de los clientes

Mecanismos para prevenir

4. **Respecto de los delitos mencionados en el artículo 27° de la ley 19.913, ¿Cómo actúan frente a la posibilidad de relacionarse con clientes que pudieran cometer delitos de lavado de activos?**

En la parte de nosotros (ventas) cuando ya nos damos cuenta de algún fraude, no se comenta la situación con el cliente, por ende se rechaza todo tipo de relación con ellos. Se le entrega una explicación formal y lo hacemos llegar al ejecutivo comercial directo para que se encargue de la situación, y lo hable directamente con el cliente.

5. **¿Cuál es el procedimiento en caso de sospecha de delito, en el cual pudieran existir cómplices que trabajen en la institución?**

La verdad que es difícil que eso ocurra, pero en el caso que así sea, la persona no trabajaría más en el banco, ya que eso es fácil de detectar porque la información pasa por varias áreas

6. **Según los delitos mencionados en el artículo 27° ¿El banco se ve afectado por la posibilidad de cometer alguno de ellos?**

Si, de todas maneras se vería afectado. Por el ámbito del negocio que se encuentra el banco, ya que todos sabemos que cuando se trabaja con dinero o se relaciona de alguna manera con este, siempre existe el riesgo o alguna situación sospechosa.

Cumplimiento de la Ley

Respecto de las obligaciones que surgen de la ley

7. **¿Realizan capacitaciones e instrucciones al personal por lo menos una vez al año, si es así, qué temas incluyen?**

Yo tengo entendido que a los que trabajan en el área comercial le hacen instrucciones por internet con temas especiales. Pero una vez al año si se hacen a nivel general con estos temas de lavados de activos y relacionados.

8. **¿Poseen manuales de procedimiento frente a operaciones sospechosas y códigos de conducta aplicables al personal, si es así, cómo se aseguran que el personal las implementa correctamente?**

La verdad que no lo sé, ya que esta como procedimiento inmerso que el trabajo sea presentado en etapas si va cumpliendo con los filtros necesarios, por lo tanto hasta en la labor que yo realizo el procedimiento es no continuar con posibles clientes que no están catalogados como seguros en el banco.

9. **¿Poseen programas de auditoría destinados a evaluar eficacia al sistema de prevención implementado, si es así, estas corresponden a auditoría interna o externa, con qué frecuencia son realizadas? ¿Cómo se implementan las sugerencias propuestas por ésta?**

Si, acá la parte de auditoría es súper importante, acá en cualquier minuto nos pueden pedir las carpetas, por lo menos una vez al mes, de clientes al azar, los cuales deben cumplir con todos los requisitos y las carpetas deben estar correctamente.

10. **¿Cómo identifican a sus clientes, sus actividades y el seguimiento de sus operaciones? ¿Utilizan sistemas como el "KYC" o alguno otro propio?**

SUtilizamos el KYC para tener todos los datos del cliente de manera detallada, luego de cumplir con el check list de todos los documentos que deben ser presentados.

11. **¿Cómo opera el banco en relación al Reporte de Operaciones Sospechosas (ROE)?**

En el área de ventas no manejamos esa información. Pero yo creo que es más bien por un tema de segregación, ya que si nosotros somos el primer filtro somos los primeros que podemos darnos cuenta de alguna situación sospechosa. Claramente en el banco hay distintas unidades que se encargan de ello y cumplen con procedimientos súper estrictos.

12. **¿Proporcionan a la UAF antecedentes clave para las investigaciones? ¿Mantienen registros especiales por el mínimo de 5 años?**

La verdad que de eso se encarga operaciones, pero sé de la existencia de las carpetas por lo menos de los clientes en la sucursal.

13. **¿Cuál es el procedimiento para informar operaciones que involucren más de USD 10.000?**

Ahí la jefa de oficina tiene la atribución de solicitar información con más detalle en donde se especifique por ejemplo del origen de esos dineros. Acá como banco eso sí, este requisito de la declaración del origen de los fondos rige desde un monto menor, que son aproximadamente cinco millones de pesos.

14. **¿Cuentan con un encargado denominado "oficial de cumplimiento" o "oficial de prevención de Lavados de Activos?. Si es así, ¿cómo es seleccionado éste?**

Si, él se encarga de comunicar las situaciones sospechosas. Se selecciona por su cargo.

Entrevista nº5: Ejecutiva de Ventas

Identificación de situaciones de riesgo

1. **¿Cómo identifican las situaciones de riesgo?**

Para el área de nosotros la única manera que tenemos de identificar es cuando nosotros validamos los antecedentes que nos entregan, por ejemplo se valida, se hace una matriz con las liquidaciones, si todo cuadra, dentro de los parámetros de los descuentos legales, si las liquidaciones a nosotros no nos cuadran, se mandan a un área de riesgo, donde riesgo valida las liquidaciones y eso, nosotros a simple vista es como difícil poder detectar algún problema legal, todo se ve a través de riesgo.

El banco se fija en cuantas consultas al rut se le han hecho al cliente, entonces, por ejemplo, para el comité de riesgo, tener muchas consultas no es bueno, porque eso señala que el anda buscando en otros bancos, dándose los famosos créditos paralelos, tu sabes que se pueden sacar 2 o 3 créditos en distintos bancos simultáneamente y no te

arroja en ningún lado hasta después de dos meses. Por lo tanto para el banco, una persona que tiene muchas consultas al rut no es cliente confiable.

2. **¿Cuáles son los mecanismos de control que utilizan para verificar los antecedentes entregados por los clientes?**

Lo que te mencionaba anteriormente, hay matrices de validaciones, también se validan los certificados de afp, los carnet de identidad,

3. **¿Cuáles son los documentos mínimos a presentar para optar a obtener créditos o similares?**

Liquidación, cedula de identidad, certificado de cotización, acreditar patrimonio y cuadrar lo utilizado en otros bancos, eso para los clientes nuevos.

En el caso que ya sean clientes del banco, y desean tener otro tipo de negocio con nosotros se tiene que validar nuevamente las liquidaciones, ya que estas duran un año, después de un año tienen que volver a presentarlas, se entiende que en ese proceso pudo haber algún cambio. Se valida verificación de domicilio y liquidación de sueldo.

Mecanismos para prevenir

4. **Respecto de los delitos mencionados en el artículo 27° de la ley 19.913, ¿Cómo actúan frente a la posibilidad de relacionarse con clientes que pudieran cometer delitos de lavado de activos?**

Mira, lo que pasa es que el banco es bien riguroso, porque por ejemplo, cuando la gente hace depósitos muy altos, el banco pide que el cliente demuestre de donde vienen esas platas, ya sea depósito a plazo o depósitos altos, esos tienen que ir con autorización de la jefa de operaciones.

Simplemente decir que no podemos trabajar contigo, el banco tiene el derecho de aceptar o no un cliente.

5. **¿Cuál es el procedimiento en caso de sospecha de delito, en el cual pudieran existir cómplices que trabajen en la institución?**

En el banco se dan las transacciones con todos los vistos buenos, por ejemplo, yo que soy ejecutiva de ventas solicito un pagaré, yo no puedo solicitar simplemente, eso lo tiene que hacer el ejecutivo a través de la jefa de operaciones y ella me autoriza a sacar los vales vistas del banco. Todo tiene que estar con firmas y timbres desde el agente hacia abajo, ya sea agente, jefa de operaciones, tesorero ejecutivo, por eso te digo los papeles van bien filtrados y será difícil encontrarse con ese tipo de trabajadores.

6. **Según los delitos mencionados en el artículo 27° ¿El banco se ve afectado por la posibilidad de cometer alguno de ellos?**

Si, mira, justamente hace unos días atrás en el banco una cajera detecto un cheque robado. La cajera notó al cliente muy nervioso, se indagó bastante y el tipo se fue. Generalmente los cajeros tienen harto tino, una vez se dio aviso a carabineros y lo tomaron detenido.

Cumplimiento de la Ley

Respecto de las obligaciones que surgen de la ley

7. **¿Realizan capacitaciones e instrucciones al personal por lo menos una vez al año, si es así, qué temas incluyen?**

Si, generalmente se hacen capacitaciones por área, por ejemplo con el tema del lavado de dinero, juntan al área de operaciones, ejecutivos que se relacionan más con ese delito. Generalmente se hacen cursos por cambios de políticas, o con los seguros, leyes,

sanciones, en el último se nos enseñó acerca de la ley que obliga a acreditar que no se tiene relación con EEUU, para tener el control de los clientes.

8. **¿Poseen manuales de procedimiento frente a operaciones sospechosas y códigos de conducta aplicables al personal, si es así, cómo se aseguran que el personal las implementa correctamente?**

Que yo sepa no, pero el área comercial tiene procedimientos distintos que tal vez si están documentados en manuales, debido a la mayor importancia de su labor por supuesto

9. **¿Poseen programas de auditoría destinados a evaluar eficacia al sistema de prevención implementado, si es así, estas corresponden a auditoría interna o externa, con qué frecuencia son realizadas? ¿Cómo se implementan las sugerencias propuestas por ésta?**

Auditorias presenciales son como dos veces al año, pero el banco tiene auditorias todos los meses, por ejemplo termina ahora el mes de octubre, auditoría de Santiago a través de la jefa de operaciones solicita 5 carpetas de cualquier cliente al azar, esas carpetas se envían por valija interna a Santiago, al área donde están los auditores, y ellos ahí estudian las carpetas, que faltan, que errores se cometieron si es que, y esa carpeta luego son devueltas con un informe, eso es todos los meses, todos los meses se auditan 5 carpetas en la sucursal. Por eso no se puede dejar de presentar ningún papel, como por ejemplo un rol de propiedad, ya que puede ser enviada a auditoria y si no está es una sanción para el agente.

10. **¿Cómo identifican a sus clientes, sus actividades y el seguimiento de sus operaciones? ¿Utilizan sistemas como el "KYC" o alguno otro propio?**

Si, ocupamos ese, pero solo lo utilizan los ejecutivos, nosotros del área de ventas no tenemos acceso a ellos.

11. **¿Cómo opera el banco en relación al Reporte de Operaciones Sospechosas (ROE)?**

Yo sé que la jefa de operaciones tiene un informe, ella llena cuando hay operaciones sospechosas. Aunque al banco igual cuesta que le ocurran estas cosas ya que se trabaja con clientes que están en "campaña" como decimos nosotros. Un cliente que no está en campaña cuesta mucho que entre al banco por lo tanto los que entran están muy bien filtrados.

12. **¿Proporcionan a la UAF antecedentes clave para las investigaciones? ¿Mantienen registros especiales por el mínimo de 5 años?**

Sí, pero la verdad como esta sucursal es nueva no han ocurrido muchas situaciones de riesgo. Las carpetas son mantenidas en el banco, no tienen esos 5 años, ya que solamente el banco como sucursal tiene 3, pero en ese tramo se mantiene todo. En caso de cambio de sucursal esa carpeta es enviada a la nueva sucursal.

13. **¿Cuál es el procedimiento para informar operaciones que involucren más de USD 10.000?**

Por sobre operaciones de 5 millones se piden declaraciones de fondos, en este caso es menos plata. Acá me costó mucho ambientarme al banco, ya que se solicitan muchos datos, comprobar todo, explicar destino de los fondos, así que se tiene que acreditar todo,

nada puede quedar en el aire. Por ejemplo si se consolidó deuda, se verifica que disminuyan los acreedores.

14. **¿Cuentan con un encargado denominado “oficial de cumplimiento” o “oficial de prevención de Lavados de Activos?. Si es así, ¿cuál es su labor en el banco?**

El banco si posee con un oficial de cumplimiento que es escogido por su cargo, la jefa de operaciones, por ella pasa todo lo de riesgo y se encarga de la comunicación con la UAF.

Categorías de Análisis

1) Situaciones de riesgo

- Me llega una alerta cuando hay algún cliente que de acuerdo a los filtros que esta herramienta tiene, lo manda como a un área gris, en donde entra a un área de revisión.
- Ingresar ese dinero a los bancos de a poco a través de pequeñas cantidades por depósitos o transferencias
- Cuando nosotros hacemos la validación a través de la matriz y tenemos inconsistencia, inmediatamente surge una alerta de que podemos estar frente a un fraude
- Si algún cliente llega con montos grandes es una alerta inmediata.
- Salta una alerta de un cliente que puede estar realizando transacciones erróneas o de lavado de dinero
- Las identificaciones de situaciones de riesgo por lo tanto es si concuerda o no concuerdan los datos, las corroboraciones y validaciones
- Si el cliente oculto alguna información surge una alerta desde Santiago por posible operación sospechosa, a nosotros nos envían internamente por sistema un aviso de contacto al cliente por motivo de sospecha, o si tal vez está realizando muchas transacciones
- Gran cantidad de operaciones
- La única manera que tenemos de identificar es cuando nosotros validamos los antecedentes que nos entregan

1.1) Mecanismo de control

- Existe una unidad que en base a monitoreos de todo lo que se va realizando en el banco y los clientes realizan, surgen alertas preventivas, estas las debo clasificar como normal o sospechosa
- Nosotros validamos que las liquidaciones estén correctamente confeccionadas, que los descuentos previsionales de salud o de afp estén de acuerdos a los porcentajes que tiene la determinada institución
- Se validan las cotizaciones previsionales de los clientes y se hacen verificaciones externas de domicilio, tanto particular como comercial

- Cada vez que el cliente va a hacer una solicitud de crédito, independiente del monto, tiene que actualizar sus antecedentes de ingresos.
- Cualquier cliente que llega al banco a tomar una inversión tiene que indicar de donde proviene ese dinero, además de llenar el formulario con el detalle del monto del dinero que quiere ingresar, tiene que adjuntar además documentos formales
- No se puede tampoco emitir vale vistas por más de cinco millones de pesos
- por cada solicitud que se hace de un cliente, se tiene que actualizar el KYC.
- Validar la información presentada por el cliente
- Validación es averiguar vigencia de la cédula de identidad del cliente, verificación de domicilio a través de una empresa externa tanto laboral como la particular, también se realizan llamados telefónicos a las empresas donde trabajan estas personas, buscando los números en internet o páginas amarillas para validar que realmente trabajan ahí. Otra forma de validar es a través de una matriz que es como una planilla Excel en donde deben cuadrar las liquidaciones de sueldo y si el cliente no tiene liquidaciones de sueldo y boletea, esas boletas de honorarios se validan a través del SII
- Cuando el cliente viene con fondos para hacer una inversión, con depósitos a plazo, fondos mutuos o algún otro tipo de ahorro y son cantidades muy grandes, tiene que justificar, ya que pueden calificarse como operaciones sospechosas
- Tiene que ser autorizada por el personal de operaciones del banco
- Yo controlo que ese documento me venga en una carpeta del cliente
- Verificación de la validez de este documento. También si hay problemas con la firma. Yo le hago la última parte del control, que es básicamente que este completa la documentación ante una posible auditoria
- Tengo que tener una verificación de una empresa externa en donde llegue confirmada el comprobante de domicilio o en su último caso que el ejecutivo vaya a verificar a terreno este

1.1.1) Herramienta utilizada

- Informe del verificador
- Matriz de validación
- Herramienta que se llama SOS (Sistema Operaciones Sensibles)
- Además existe una declaración de orígenes de fondo
- Matriz que es como una planilla Excel

- Declaración del origen de los fondos

1.2) Solicitud de documentos a revisar

- Estos documentos son en general para las personas, ya sea clientes nuevos o vigentes del banco
- Los documentos mínimos a presentar en evaluación de crédito hipotecario o crédito de consumo, en el caso de no clientes y clientes del banco son
- Haciendo la diferencia para personas con ingresos como dependiente e independiente y siendo los mismos para clientes nuevos o no, los documentos son
- En el caso que ya sean clientes del banco, y desean tener otro tipo de negocio con nosotros se tiene que validar nuevamente las liquidaciones, ya que estas duran un año, después de un año tienen que volver a presentarlas, se entiende que en ese proceso pudo haber algún cambio. Se valida verificación de domicilio y liquidación de sueldo.

1.2.1) Documentos cliente dependiente

- Las liquidaciones de sueldo, certificado de cotizaciones previsionales, un contrato de trabajo o un certificado de antigüedad laboral

-Dependiente:

- 3 últimas liquidaciones de sueldo
- 12 ultimas cotizaciones de AFP
- Contrato de trabajo

Ingresos como dependiente:

- 3 ultimas liquidaciones de sueldo o pensión
- Contrato de trabajo
- 12 ultimas cotizaciones de AFP
- Si tiene vehículo a su nombre: permiso de circulación
- Si tiene propiedad a su nombre: último pago contribución o pago de derecho de aseo
- Acreditación de pagos otras instituciones
- Estudios: certificado de título/ diploma
- Cedula de identidad
- Acreditación de ahorro para compra de propiedad

1.2.2) Documentos cliente independiente

-Independiente:

- 2 últimas declaraciones de impuesto
- 6 últimos meses de boletas de honorarios
- Si tiene giro, los últimos 12 IVA

Ingresos como independiente:

- 2 últimas declaraciones de impuesto
- 6 últimos meses de boleta de honorarios. Con giro comercial 12 últimos IVA
- Acreditación de permiso de circulación vehículo
- Acreditación de escritura por propiedad
- Acreditación de pagos otras instituciones
- Cedula de identidad
- Acreditación de estudios

2) Mecanismos para prevenir

2.1) Relación con clientes sospechosos

- En el banco todas estas herramientas que tiene, que son preventivas, apuntan a que si nosotros efectivamente llegamos a validar que el cliente es sospechoso, pasamos. El banco se reserva el derecho de admitir a una persona como cliente o no
- Tú le das al cliente una respuesta políticamente correcta, tú le dices al cliente que no calificó porque no cumple con los requisitos que el banco solicita, pero eso como te comentaba, se sigue monitoreando y hay otras instancias y unidades de apoyo en donde ya ellos reportan más arriba y todo eso
- Hay varias instancias para darnos cuenta de clientes “peligrosos”

2.1.1) Procedimientos a realizar

- Tú le das al cliente una respuesta políticamente correcta, tú le dices al cliente que no calificó porque no cumple con los requisitos que el banco solicita, pero eso como te comentaba
- Se bloquea la cuenta corriente en caso de sospecha de algún delito. Hasta tener la claridad del asunto desde un punto de vista legal.

- Nos reservamos el derecho de admisión en ese caso, obviamente con toda la información de respaldo

2.2) Trabajadores sospechosos

- La única forma o manera es el caso mío como agente de la sucursal y todo lo que ingresa a la sucursal pasa por mis manos, es hacer siempre los controles de manera muy minuciosa, teniendo siempre en cuenta las posibles alertas para tratar de evitar que algo así pudiera ocurrir
- En caso de cómplices dentro del banco de estas operaciones sospechosas
- puede haber algo muy evidente así a la pasada, pero yo tampoco puedo dudar de la palabra de la gente, ni menos del ejecutivo

2.2.1) Procedimientos a realizar

-Se debe alejar o suspender de sus funciones. Y entra en un proceso de investigación.
- Pero si hay una firma que no me convence puedo decirle al ejecutivo y el decirle al cliente que necesito que firme frente mío, lo puedo hacer

2.3) Posibilidad de cometer delitos por parte de la institución

- Mientras se cumplan con los protocolos de seguridad, el banco no tiene ningún problema, si se faltó algún protocolo de seguridad, entra en problema la persona que lo atendió, ya sea el ejecutivo o el agente y el banco también incurre en una falta. La falta la incurre el banco frente a la superintendencia, por protocolos que no se llevaron a control, por lo tanto podría tener responsabilidades frente a eso
- Si se ve afectado, ya que el banco es uno de los principales intermediarios en este tipo de delito

2.3.1) Mecanismo de control estandarizado

- Aunque existan todo tipo de mecanismos para prevenirlos a todo nivel del área bancario

3) Cumplimiento de la Ley

3.1) Capacitación e instrucción al personal

- Si, por lo menos una vez al año, yo diría incluso hasta dos veces, se hacen reuniones acá en la zona, donde tenemos que ir todos los de las distintas sucursales y ahí tenemos que participar área comercial, operaciones, todos los que trabajamos en el banco tenemos que participar de esas capacitaciones
- Si, se hacen capacitaciones las cuales son evaluadas. Si no se aprueba el curso, se debe hacer por segunda vez, sino se realiza una anotación negativa de que no aprobó el curso (son 3 intentos), pero si o si una vez al año se realizan cursos de Lavado de Activos
- Si, se realizan cada cierto periodo en donde participa todo el banco
- Si, generalmente se hacen capacitaciones por área, por ejemplo con el tema del lavado de dinero, juntan al área de operaciones, ejecutivos que se relacionan más con ese delito

3.1.1) Temas tratados en capacitaciones

- Con temas especiales de lavados de activos.
- Charlas con ejemplos, definiciones entre otras, todo con respecto al lavado de activos
- Se incluyen temas tanto como de prevención y de conocimiento del tema
- Generalmente se hacen cursos por cambios de políticas, o con los seguros, leyes, sanciones, en el último se nos enseñó acerca de la ley que obliga a acreditar que no se tiene relación con EEUU, para tener el control de los clientes

3.2) Manual de procedimientos

- Si, están en intranet, no están impresos, más bien como una manera de resguardo de la información estos manuales no se pueden imprimir, están bloqueados, para evitar que alguien pudiera sacar un manual y entregárselo a alguien para que pueda saber cuáles son los procedimientos
- Sí, hay un manual de procedimientos de lavado de activos, hay una política que todo ejecutivo debiera tener. Toda la información está disponible en intranet
- todo esto se encuentra en la intranet del banco en donde los que trabajamos tenemos clave para ingresar

3.2.1) Implementación de los manuales

- Asegurándose que el personal las implementa a través de la intranet
- Se van midiendo si participan en ello

3.3) Programas de auditoria

- Yo al ingresar un cliente, puede que mañana o pasado me soliciten la carpeta desde SAV que es la unidad de alerta de fraudes, pueden pedir la carpeta y yo tengo que mandarla y ellos evalúan la operación y determinan si la operación es un fraude
- Las auditorias que se realizan en el banco son para validar la información, ésta se realiza en todas las bancas (todas la áreas), áreas de personas, empresas, operaciones y comercial.

Una vez al mes se realiza una auditoria a través de la revisión de carpetas al azar, ya sea de clientes nuevos o no, que son enviadas a Santiago, allá revisan la matriz, datos de SII, propiedades, etc.

En el área de operaciones también se realizan auditorias, estas son independientes por área. Ahí se le auditan todos los procesos, movimientos de caja, acreditación de los orígenes de fondos, entre otras. Por lo general una vez al mes. Y una auditoría presencial una vez al año

- Auditoría realiza revisiones sin avisar de carpetas al azar en donde se deben encontrar toda la documentación de respaldo del cliente, esto por parte de auditoria interna.
- Ellos evalúan y sus propuestas son informadas.

3.3.1) Frecuencia con que se realiza

- Estas auditorías son todos los meses, en donde tenemos que enviarla a Santiago y una vez al año son auditorias presenciales, en donde viene auditoria acá y se instala en la sucursal y revisan las carpetas acá físicamente. El resto son mes a mes y corresponde a una muestra.
- Una vez al mes se realiza una auditoria a través de la revisión de carpetas al azar
- Por lo general una vez al mes. Y una auditoría presencial una vez al año
- Una vez al mes
- Auditoria externa viene una vez al año también

- Auditorias presenciales son como dos veces al año, pero el banco tiene auditorias todos los meses

3.4) Identificación clientes

-Utilizamos el KYC y lo solicitamos en todas las operaciones

- Utilizamos el KYC, en donde se detalla todo para conocer al cliente

- uno de esos es el KYC

3.4.1) KYC

- Es como un resumen completo de toda la información de los clientes. Este se empezó a aplicar hace poco

- Es un formulario donde el ejecutivo completa los rangos con la información que el cliente le entregó.

3.5) Reporte operaciones sospechosas

- A través del SOS

- Cuando en esta aplicación surgen las alertas preventivas, al calificarlas cada ejecutivo como sospechosa o no, estas se van a otra instancia y a otro departamento que se encarga de eso y de relacionarse con la UAF

- Son tratadas por un departamento especial que se comunica con la UAF a través de procedimientos estrictos

- A través del encargado de lavado de activos denominado oficial de cumplimiento, luego de haber recabado toda la información necesaria

3.6) Entrega antecedentes a la UAF

- es el área encargado del SOS

- El mismo departamento mencionado anteriormente es quien reporta las operaciones sospechosas a la Unidad de análisis financiero

- El oficial de cumplimiento se encarga de proporcionar a la UAF

3.6.1) Mantenimiento de registros

- Clientes nuestros deben estar todo el tiempo las carpetas guardadas y si son clientes rechazados o que cerraron cuentas, se mantienen por dos años las carpetas acá y luego son enviadas a la casa central
- Los registros de los clientes de la sucursal quedan acá en la oficina.

3.7) Procedimientos especiales

- Acá sobre $5.000.000, se piden las declaraciones de origen de fondos
- Hay procedimiento especial para transacciones de 5 millones de pesos, aproximadamente 200 UF, en donde se pide la acreditación sobre esos montos.
- Acá sino me equivoco el monto para informar operaciones es menor, aproximadamente cinco millones, en donde se le solicita en primer lugar las declaraciones de orígenes de fondos

3.8) Encargado u oficial de cumplimiento

- El banco tiene que tener aproximadamente unos 10
- Si, contamos con uno, que es el jefe de operaciones, él es el encargado de hacer las validaciones de las transacciones de la sucursal y la acreditación de ellas
- Si, contamos con uno a nivel sucursal y es elegido automáticamente el oficial debido a su cargo en el banco

3.8.1) Labor del oficial de cumplimiento

-Los cuales atienden a cada sucursal que se les haya asignado. Ellos se encargan de cualquier inconveniente que nosotros como unidad no podamos resolver, por lo tanto, tenemos que reportar cualquier situación
- Se comunica con la UAF