

Política:

Conocimiento del Cliente
Empresas FG

Fecha	:	13-11-2020
Versión	:	Versión 1
Código	:	PLT-SPD-G-009-27_Política Conocimiento del Cliente
Elaborado por	:	Eduardo H. Quitral Cisterna
Aprobado por	:	Baltasar Mayol Calvo Juan Suazo Carrillo
Vigencia	:	1 año a contar de la publicación

Fecha	:	25-11-2021
Versión	:	Versión 2
Código	:	PLT-SPD-G-009-27_Política Conocimiento del Cliente
Elaborado por	:	Eduardo H. Quitral Cisterna
Aprobado por	:	Baltasar Mayol Calvo Juan Suazo Carrillo
Vigencia	:	1 año a contar de la publicación

1. Control de Cambios

Versión	Punto	Cambio	Fecha	Responsable
V1	Publicación	N/A	13-11-2020	Eduardo H. Quitral C.
V2	Actualización		25-11-2021	Eduardo H. Quitral C.

2. Objetivo de la Política

El principio "Conozca a su Cliente" (usualmente abreviado, en inglés, como KYC, "Know Your Customer") constituye una medida esencial para evitar el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.

El conocimiento del Cliente es esencial en nuestra actividad y le permite a Empresas FG tener la capacidad de conocer el origen de los fondos manejado por los clientes, a fin de prevenir y evitar que nuestros servicios sean eventualmente utilizados para encubrir fondos provenientes de actividades ilícitas.

El Conocimiento del Cliente no es simplemente una obligación puntual que se cumple completando un formulario. Tampoco es una actividad pasiva, en la cual la entidad solicita la información y el Cliente la suministra. Se trata de una labor dinámica y permanente en el tiempo en la cual se solicita la información, se asegura que esté completa, se solicita documentación respaldatoria cuando ello es conveniente, se verifican los datos y, finalmente, se determina si toda la información tiene sentido y es coherente.

3. Alcance / Tipo de Política

El alcance de esta política es aplicable a todas las empresas del holding que se encuentran activas y todas aquellas que se vayan incorporando en el futuro. Por lo tanto esta es una política de carácter General.

4. Gobernabilidad

La política por ser de carácter general será monitoreada, en su correcta ejecución, así como en su cumplimiento por el Departamento de Contraloría.

5. Consideraciones Generales

El principio “conozca a su cliente” constituye, además de una política comercial, la piedra angular en todo sistema de prevención de “delitos, lavado de activos y financiamiento del terrorismo”, y consiste en determinar:

- (i) el perfil del cliente y
- (ii) las operaciones que normal o eventualmente éste desarrolla o desarrollará con la entidad, a lo largo de toda su relación con Empresas FG.

El cúmulo de esta información, redundará en un servicio más seguro, expedito y preciso para el propio cliente, al permitirnos precisar y definir sus características comerciales, la naturaleza específica de sus necesidades y los instrumentos más idóneos para satisfacerlas. Por ello, el cumplimiento e implementación de esta política se extiende a todas las personas, naturales o jurídicas, que deseen establecer relaciones comerciales con nuestra compañía y constituye una práctica obligatoria para todo el personal de Empresas FG y muy especialmente para los ejecutivos comerciales.

6. Medidas Prácticas

Las actividades que Empresas FG y su personal deben desarrollar con el objeto de conocer a sus clientes comprenden, entre otras, las siguientes:

- a) Naturaleza de la operación y copia de los documentos o antecedentes que la respalden.
- b) Nombre y Apellidos, Rut o su equivalente para los extranjeros no residentes, nacionalidad, profesión, giro, domicilio, número telefónico y correo electrónico del inversionista, cliente o parte de la operación, copia del mandato si opera un tercero o, en ausencia de tal contrato, constancia de actuar para un tercero y completa identificación de aquél, con inclusión de los datos suficientes para poder contactarle. Para las personas jurídicas, deberá dejarse copia de los antecedentes legales y la individualización de sus representantes.
- c) Aquella documentación que permita determinar la extensión de las relaciones que una empresa pueda tener con otras, esto es, determinar si es parte de un holding

empresarial o grupo de empresas de un determinado objetivo. Y, por tanto aquella que permita la determinación de los miembros del grupo empresarial.

- d) Origen inmediato de los recursos con los que se efectúa la transacción, respecto de transacciones en efectivo que excedan el equivalente a US\$ 10.000.-

La preocupación y objetivo esenciales de Empresas FG es contar con clientes de buena reputación, involucrados en negocios legítimos y cuyas ganancias y patrimonio deriven, asimismo, de fuentes conocidas y legítimas. Por ello, Empresas FG no establecerá relaciones comerciales con clientes que no puedan sustentar sus antecedentes con información comprobable, o con sociedades o empresas constituidas en el extranjero al amparo de una legislación que permita o favorezca el anonimato de los verdaderos dueños, accionistas o administradores; ni con clientes cuyos únicos antecedentes estén basados sólo en la palabra de éstos o de terceros. Ante el conocimiento público manifiesto y de hechos fehacientes que den cuenta de personas naturales o jurídicas vinculadas directa o indirectamente a investigaciones de lavado de dinero por parte de organismos nacionales o internacionales, el personal se abstendrá de operar con ellos. La identificación de sus clientes debe ser clara y precisa. En el caso de una persona natural, la identidad comprende su nombre, documentos oficiales de identidad, dirección y demás sitios donde pueda ser ubicado. La fecha de nacimiento es un útil identificador que respalda al nombre. En el caso de una persona jurídica, la identidad comprende su nombre legal y comercial, su dirección comercial registrada, la identidad de cada uno de sus socios y de las actividades que éstos realizan; así como su estructura de propiedad y malla de relaciones patrimoniales.

Deberá prestarse especial atención y cuidado al iniciar o mantener relaciones comerciales con personas o entidades consideradas como de alto riesgo, sea por la actividad que constituye su giro o la zona geográfica de que proceden. Adicionalmente, y no obstante haber recabado toda la información y antecedentes de carácter general, las Empresas FG actuará con especial cuidado y acuciosidad, cuando se trate de personas naturales o jurídicas que desarrollen actividades consideradas de alto riesgo en relación con el delito de "lavado de dinero", según lo precisado en el apartado A.2; en cuyo caso su aceptación como cliente deberá ser aprobada por el Encargado de Prevención de Delitos.-

En consideración a lo expuesto, a manera de ejemplo, es posible mencionar las siguientes medidas al identificar y seleccionar a un cliente:

- I. Deben ser identificados el titular de una cuenta así como aquellos que utilicen los servicios de custodia de valores.
- II. Ninguna cuenta puede ser abierta a nombre de terceras personas, salvo mandatos legalmente extendidos y calificados por la Gerencia Legal de Empresas FG.
- III. Debe existir un legítimo interés en la operación deseada.
- IV. Toda transacción u operación en efectivo, así como las inversiones de todo tipo, deben ser procesadas y manejadas a nombre del beneficiario final. Abstenerse de

aceptar valores en garantía, cuando el cliente no desee que Empresas FG registre en los libros el nombre del beneficiario.

V. Documentación de respaldo.

Con el objeto de lograr una adecuada identificación del cliente esto es, de establecer que una persona sea quien dice ser, es necesario obtener evidencia documental o física que respalde la información que éste ha proporcionado sobre su identidad como sobre su giro o actividades, mediante la obtención de los certificados, informes o antecedentes de carácter legal, contable, financiero o tributario que puedan resultar necesarios según el caso. En mismo orden, y junto con obtener la obtención de documentación de respaldo, la entrevista personal y los chequeos independientes acerca de la exactitud de la información provista por el cliente constituyen actividades de vital importancia en la etapa de identificación de un cliente.

En razón de lo anterior, Empresas FG no deberán establecer relaciones comerciales con “clientes anónimos”, o con sociedades o empresas constituidas en el extranjero al amparo de una legislación que permita o favorezca el anonimato de los verdaderos dueños, accionistas o administradores. La entrega en forma fehaciente y oportuna, de la información solicitada, constituirá un requisito para operar con las empresas del grupo y quienes se nieguen a proporcionarlos no podrán ser admitidos como clientes o continuar en dicha calidad. Resulta, asimismo, contradictorio con este principio, el operar o mantener relaciones comerciales con clientes fundándose solo en la palabra de éstos o de terceros, respecto de cualquiera de los antecedentes antes indicados.

Determinar Necesidades del Cliente

Sobre la base de la información y niveles de transacciones que efectuará en el futuro el cliente. De ahí que resulte de vital importancia conocer sus actividades; lugar donde las desarrolla; el origen de sus recursos; monto y frecuencia de éstos; patrimonio que administra y recursos que dispondrá a través de la Compañía.

Revisión y Seguimiento Permanente. Una vez establecida la relación, el ejecutivo comercial deberá verificar que la naturaleza del negocio o actividad del cliente guarde siempre relación con el tipo de transacción que éste efectúa o solicita o con los volúmenes de dinero involucrados en ellas; y, si los documentos disponibles no permitieran justificar tales transacciones, se deberá obtener los antecedentes que las justifiquen y archivarlos en conjunto con los demás aportados por el cliente.

En suma, el conocimiento del cliente no sólo debe procurarse al establecer la relación comercial, sino que durante toda la vigencia de ésta, considerando especialmente las clases o tipos de transacciones que efectúa, el volumen de las mismas y la modalidad que se emplea para su ejecución.

7. Control de Operaciones Sospechosas

7.1.- Consideraciones Generales

Para determinar lo inusual de una transacción, es necesario tener en cuenta su complejidad, monto, diseño, reiteración, falta de un propósito económico, de justificación legal o comercial de la misma, dadas las características y perfil económico-financiero del cliente. En términos generales, una transacción "sospechosa" o "inusual" es, básicamente, aquella que no es consistente con el perfil previamente determinado para el cliente o que pudiera hacer pensar que éste desarrolla otra actividad no conocida por la institución.

Desde el punto de vista legal, hemos señalado que la Ley N° 19.913 incorpora una definición expresa de lo que se entiende por una 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, sea que se realice en forma aislada o reiterada](#)" y que la UAF, deberá dentro de sus atribuciones "señalar las situación que especialmente habrían de considerarse como indiciarias de operaciones sospechosas".

Por lo tanto, resulta necesario destacar que las operaciones descritas por la UAF no serán las únicas que podrán y deberán considerarse sospechosas, siendo necesario, entonces, analizar cada caso a la luz de lo que se ha definido como operación sospechosa, sin limitarse a revisar si ésta ha sido o no considerada como tal por la UAF. La ejecución por parte de un cliente de alguna transacciones u operación que puede ser considerada sospechosa no implica en forma automática que sus actividades se encuentren relacionadas con el Lavado de Activos o Financiamiento del Terrorismo; ello es solo indicativo de que la transacción debe ser especialmente analizada por el Ejecutivo Comercial, en conjunto con todas las demás operaciones que efectúa el cliente, para así determinar el verdadero carácter de las mismas.

En síntesis, podrán existir numerosas razones para que una transacción sea sospechosa en sí misma, pero no revista tal carácter, si se considera el conocimiento integral que la Institución tiene de su cliente o la información que éste proporcione para explicar el origen, sentido y/o alcance de la misma. Para la identificación de las transacciones inusuales o sospechosas, Empresas FG efectuarán controles permanentes sobre las operaciones realizadas por sus clientes, y evaluarán la concordancia entre éstas y el perfil que han elaborado de ellos con la información y antecedentes que éstos han proporcionado. Así, la calificación de una transacción como sospechosa, finalmente se sustenta en el conocimiento que exista del cliente y sus actividades y en la falta de consistencia o coherencia entre éstas y la operación específica que se analiza.

7.2.- Control de Operaciones en Efectivo

Tal como fue expresado anteriormente, el Lavado de activos y el financiamiento del terrorismo suele iniciarse con la incorporación de sumas de dinero en efectivo al sistema financiero formal; de ahí que revista gran importancia tener un control sobre este tipo de operaciones. Registro Especial Operaciones Efectivo sobre US\$ 10.000.

Resulta por lo tanto oportuno reiterar que, en conformidad con la legislación vigente, las instituciones obligadas a informar, deben mantener registros especiales por el plazo mínimo de cinco años, de toda operación en efectivo superior a US\$ 10.000 o su equivalente en otras monedas y proporcionar esta información a la UAF cuando ésta lo requiera.

En forma adicional al registro dispuesto por mandato legal, referido en el literal anterior, con el objeto de conocer el origen de los fondos de las operaciones en efectivo y órdenes de pago recibidas desde y/o efectuadas hacia el exterior de aquellos clientes que no posean cuenta corriente y que operan, entre otros productos, ahorro, cheques electrónicas y captaciones, Empresas FG ha establecido la exigencia del llenado de un formulario especial para toda transacción que cumpla las siguientes condiciones copulativas:

- Que dicha transacción sea en efectivo;
- Que la realice una persona que no sea titular de cuenta corriente;
- Que el monto de la transacción sea igual o superior al equivalente a US\$10.000.

Las Empresas del Grupo tienen establecido la prohibición de realizar operaciones en efectivo. Por lo tanto la obligación de llenar este Formulario, que afecta a todo tipo de transacciones que involucren la recepción de dinero por caja, en cualquiera de los productos de la Compañía; así como la recepción y/o envío de fondos desde y hacia el exterior (órdenes de pago) por personas, naturales o jurídicas, no se considera necesaria, salvo ante un incumplimiento de la política, ante lo cual se aplicaran las sanciones correspondientes.

7.3.- Detalle de Operaciones Sospechosas

Por considerarse especialmente ilustrativo, a continuación, se presenta un conjunto solo ilustrativo, no exhaustivo de transacciones y/o situaciones a las que los funcionarios de Empresas FG deben prestar especial atención.

- Información insuficiente, sospechosa o falsa.
- Un cliente que es reacio a proveer información completa, ya sea personal o relativa a propósito del negocio, actividades, socios, directores y gerentes.
- Un cliente que presenta documentos de identificación inusuales o sospechosos, que la Compañía no puede verificar.
- Un cliente inubicable, reacio a declarar el origen de sus ingresos, suministrar referencias que no pueden ser verificadas, o que provee información difícil de verificar.

- Los datos del cliente son inconsistentes con la actividad comercial que declara a la Compañía.
- Una empresa que rehúsa revelar detalles sobre sus estados financieros o cuyos estados financieros son notablemente diferentes a los de otras empresas de la misma industria.
- El negocio de un cliente que cambia de dueño y la información de los nuevos dueños, es inconsistente con la naturaleza del giro del antiguo negocio; o el nuevo dueño es reacio a proveer información personal y financiera.
- Grandes corporaciones en la que sus estados financieros no sean auditados.
- El destino de un préstamo no tiene sentido económico o el cliente propone entregar garantías de efectivo, rehusando declarar su destino.

7.4.- Reporte de Operaciones Sospechosas

(a) Procedimiento interno dentro de Empresas FG

Los colaboradores de Empresas FG que identifiquen operaciones sospechosas de Lavado de Activos o Financiamiento del Terrorismo estarán obligados a comunicarlas al Encargado de Prevención de Delitos, utilizando para ello el siguiente procedimiento:

- 1.- El colaborador que detecte el cliente u operación sospechosa, deberá analizar y adjuntar todos los antecedentes de respaldo que sustenten el análisis y ponerlos en conocimiento de su jefatura ese mismo día.
- 2.- La Jefatura respectiva, deberá concluir el análisis y enviar los antecedentes al Encargado de Prevención de Delitos, en un plazo no superior a 5 días a contar de su detección.
- 3.- El Encargado de Prevención de Delitos analiza la información proporcionada.

(b) A la Unidad de Análisis Financiero (UAF)

Al recibir un reporte de operación sospechosa, el Encargado de Prevención de Delitos procederá al análisis de los antecedentes respectivos. Si del estudio de los mismos, estima que las operaciones presentan características que las hacen inusuales o sospechosas, reportará de inmediato a la UAF, siguiendo lo establecido por esa unidad para la entrega oportuna de los antecedentes requeridos. Los detalles de la forma y carácter del reporte, se establecen en el sitio web de esa unidad (www.uaf.gob.cl). La Sociedad debe reportar trimestralmente a la UAF el reporte sin transacciones.

7.5.- Confidencialidad de la Información

Toda información respecto a las operaciones inusuales, los acuerdos y resoluciones del Encargado de Prevención de Delitos, así como toda otra información que respecto de

estas operaciones administre Empresas FG, tendrán siempre el carácter de confidencial y respecto de ellas se mantendrá la más absoluta reserva.

8. Conducta y Comportamiento Ético Funcionario

Empresas FG exigirá a sus funcionarios un comportamiento estricto, criterioso y diligente en el cumplimiento de las normas sobre Prevención Delitos, Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo que se hayan dispuesto. Será responsabilidad de todos los colaboradores de Empresas FG cumplir con las normas internas sobre Prevención y Control de “Delitos, Lavado de activos y financiamiento del terrorismo” –contenidas tanto en este documento como en los que se dicten o se implementen en el futuro- en las operaciones que ejecuten en función de su cargo. Especial cuidado y atención corresponderá a aquellos que en razón de sus labores tengan contacto directo con los clientes. En este sentido, es necesario destacar que el interés general de Empresas FG y de la comunidad está por encima del interés de todos los que trabajan en ella. Por ello, las metas comerciales jamás deben ser tenidas como opuestas a limitantes de los controles y resguardos que se establezcan para prevenir el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

9. Capacitación del Personal

En un marco que propicie una cultura de control interno y cumplimiento de las políticas de Prevención de Delitos, Lavado de activos y financiamiento del terrorismo establecidas en este Sistema, la capacitación constituye una herramienta efectiva para la preparación funcionaria, que permite internalizar los riesgos sobre esta materia, profundizar la comprensión de las normas legales que regulan la Prevención de Lavado Activos y Financiamiento del Terrorismo y exigir su cumplimiento, permitiendo además, que el colaborador desarrolle la capacidad necesaria para detectar operaciones sospechosas a través del adecuado conocimiento del cliente y de sus operaciones, contribuyendo así a la protección de Empresas FG frente a operaciones de blanqueo de activos. Por lo anteriormente expuesto, el personal deberá participar en este tipo de entrenamiento, aprobarlo conforme a los estándares y requisitos que se establezcan para dicho proceso, en especial aquellos funcionarios que desarrollan o participan en transacciones comerciales con clientes.

10. Enlaces y/o Anexos

- a) Guía de Señales de Alerta de La y Ft de la UAF.



Guía de Señales de
Alerta LA y FT (1).pdf

b) Formulario Conocimiento del Cliente (Ejemplo)



Formulario
Conocimiento del Ci