

# CONOCIMIENTO DEL CLIENTE Y DEBIDA DILIGENCIA AMPLIADA



# CONOCIMIENTO DEL CLIENTE



## BASE LEGAL

Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, artículo 19 Inciso "d" 20 y 21. Artículo 20 del reglamento de la Ley.  
Manual de Cumplimiento No. 2.3

# BASE LEGAL

- Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, artículo 19, Inciso d y artículo 21.
- Reglamento de Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, artículo 20.
- Manual de Cumplimiento. Numeral. 2.3

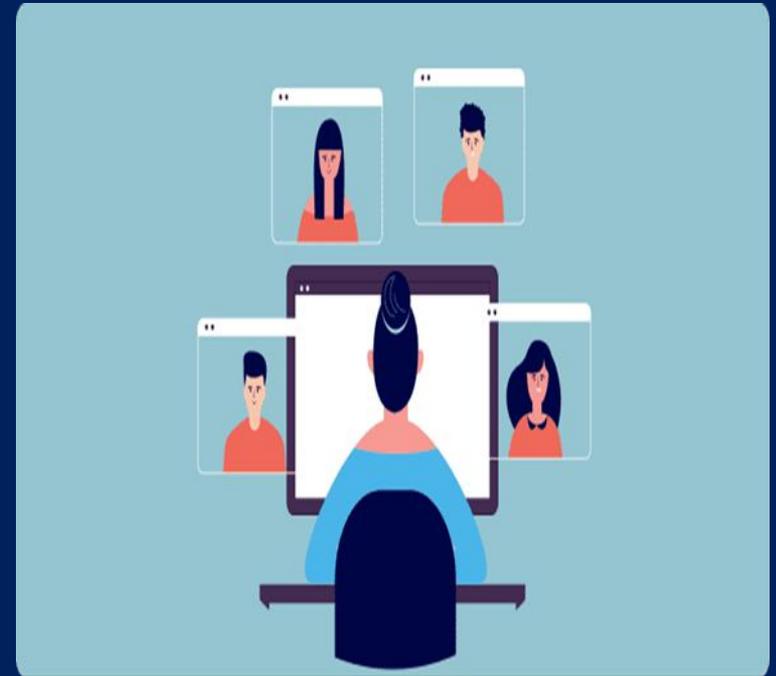


## BASE LEGAL

Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, artículo 19 Inciso "d" 20 y 21. Artículo 20 del reglamento de la Ley. Manual de Cumplimiento No. 2.3

# Registro del Cliente

El Administrador de El Departamento de Almacenes de Depósito o la persona designada, deberá llevar un registro en los formularios que para el efecto diseñe la Intendencia de Verificación Especial, de las personas individuales o jurídicas con las que establezcan relaciones comerciales o relaciones del giro normal o aparente de su negocio, sean éstos clientes ocasionales o habituales.



## BASE LEGAL

Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, artículo 19 Inciso “d” 20 y 21. Artículo 20 del reglamento de la Ley. Manual de Cumplimiento No. 2.3



# La Institución cuenta con dos formularios para identificar a los clientes:



Formulario para inicio de relaciones personas Individuales

Formulario para inicio de relaciones para personas Jurídicas

BANCO CHN   CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL					
FORMULARIO DE INICIO DE RELACIONES PARA PERSONAS Y/O EMPRESAS INDIVIDUALES					
<b>A. INFORMACION DE LA ENTIDAD</b>					
ENTIDAD		ALMACENES DE DEPOSITO			
SUCURSAL	OFICINAS CENTRALES	NUMERO	44		
<b>B. TITULAR</b>					
<b>II. LUGAR Y FECHA</b>					
País	Departamento	Municipio	Fecha		
<b>III. DATOS PERSONALES</b>					
Información del cliente					
Primer apellido	Segundo apellido	Apellido de casa	Primer nombre	Segundo nombre	Otros nombres
País	Departamento	Municipio	Coadición migratoria	Especifique	
Sexo	Estado civil	Profesión u oficio	Doc. Identificación	Número de identificación	NIT
País (Pasaporte)	Nacionalidad(es)	Correo electrónico		Teléfono(s)	
Dirección de residencia completa (calle o avenida, número de casa, colonia, sector, lote, manzana, otros)					
Zona	Municipio de residencia	Departamento de	País de residencia	¿Residencia en zona?	
¿El cliente es PEP DIRECTO?		no			
Etidad					
País entidad					
Origen de la riqueza					
Bienes muebles o inmuebles por herencia		<input type="checkbox"/>		Préstamos bancarios	
Bienes muebles o inmuebles		<input type="checkbox"/>		Trabajos anteriores	
Negocio propio		<input type="checkbox"/>		Trabajo actual	
Servicios profesionales		<input type="checkbox"/>		Otros *	
*Especificar:					
NOTA: De acuerdo a lo que indique el cliente, se pueden seleccionar varios tipos de origenes de la riqueza					
¿El cliente tiene parentesco con una PEP?		no			
Parentesco	Especifique*	Sexo	Condición	Otros nombres	
Primer apellido	Segundo apellido	Apellido de casa	Primer nombre	Segundo nombre	Otros nombres
Etidad					
País entidad					
¿El cliente es asociado cercano a una PEP?		no			
Motivo de asociación	Especifique*	Sexo	Condición	Otros nombres	
Primer apellido	Segundo apellido	Apellido de casa	Primer nombre	Segundo nombre	Otros nombres
Etidad					
País entidad					
NOTA: un cliente puede tener varias formas de adquirir la condición PEP, seleccionar las que correspondan.					
<b>C. PERFIL ECONOMICO</b>					
<b>IV. INFORMACION ECONOMICA</b>					
<b>I. DATOS GENERALES</b>					
Tipo de ingreso		Fecha			
Actividad Economica del cliente					
Monto mensual aproximado de los ingresos considerando todas las actividades					1,100.00
Fuente de ingreso	Relaciones de Dependencia	Nombre del Empleador	Monedas	Quetzales	Monto
Fuente de ingreso	Negocio		Monedas	Quetzales	Monto
Fuente de ingreso	Otros Fuentes	Otros	Monedas	Quetzales	Monto
Monto mensual aproximado de los egresos considerando todas las actividades					

BANCO CHN   CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL				
FORMULARIO DE INICIO DE RELACIONES PARA PERSONAS JURIDICAS				
<b>INFORMACION DE LA ENTIDAD</b>				
ENTIDAD		ALMACENES DE DEPOSITO		
SUCURSAL	OFICINAS CENTRALES	NUMERO	0	
<b>TITULAR</b>				
<b>A. INFORMACION GENERAL</b>				
<b>I. LUGAR Y FECHA</b>				
País	Departamento	Municipio	Fecha	
<b>TIPO DE INGRESO</b>				
<b>II. TIPO DE ENTIDAD</b>				
Tipo de Entidad				
Si es Lucrativa				
Si es NO Lucrativa				
Si es Otra, especificar:				
<b>III. DATOS DE LA ENTIDAD SOLICITANTE</b>				
La entidad esta EN FORMACIÓN		Nit	Fecha de Inscripción	País o Jurisdiccion de Constitución
No				
Nombre, Razon Social o Denominación Completa				
Nombre Comercial (cuando aplique)				
Dirección de sede social completa (calle o avenida, número de casa, colonia, sector, lote, manzana, otros)				
Zona	Municipio	Departamento	País	Correo electronico
Pagina de internet / sitio WEB		Telefono	Telefono celular	La entidad solicitante es CPE
				No
CPE: La persona individual o jurídica, nacional o extranjera, que sin importar la modalidad de la adquisición pública, provea o venda bienes, suministros, obras, servicios o arrendamientos al Estado o a cualquiera de las entidades, instituciones o sujetos indicados en el artículo I de la Ley de Contrataciones del Estado, por valor que exceda a novecientos mil quetzales (Q900,000.00), en uno o varios contratos, no importando la modalidad de adquisición pública				
<b>IV. REGISTRO DE LA ENTIDAD</b>				
Número de escritura	Fecha de Constitución	Notario Autorizante		
Modificaciones a la escritura pública de constitución del cliente				
Número de escritura	Fecha	Notario Autorizante	Tipo de Modificación	
NOTA: De existir mas modificaciones debera de agregarlas en una hoja adicional, la cual se adjuntará al formulario.				
<b>Datos de Registro</b>				
Patente de Sociedad		Folio	Libro	No. Expediente
Patente de Comercio		Folio	Libro	No. Expediente
Si no es una empresa o sociedad LUCRATIVA, deberá indicar la información siguiente, del Acuerdo Gubernativo o documento similar:				
Número	Fecha	Autoridad		
<b>Datos de registro</b>				
Nombre de Registro	Numero de Registro	Folio	Libro	

# Perfil del Cliente

El perfil de un cliente está conformado por aquellos elementos que establecen una relación congruente entre sus ingresos mensuales y actividad económica, la cual debe tener relación directa con las características de sus transacciones, volumen y frecuencia de las mismas.

Para la determinación del perfil de un cliente, debe considerarse como mínimo los aspectos siguientes:



## BASE LEGAL

Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, artículo 19 Inciso “d” 20 y 21. Artículo 20 del reglamento de la Ley. Manual de Cumplimiento No. 2.3

## Perfil del Cliente

- Identificación (datos generales de la persona individual o jurídica).
- Fuentes de ingreso principal (actividad económica).
- Ingresos mensuales aproximados (rango).
- Ingresos adicionales (cuando aplique).
- Productos adquiridos en “el Departamento”.



### BASE LEGAL

Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, artículo 19 Inciso “d” 20 y 21. Artículo 20 del reglamento de la Ley.  
Manual de Cumplimiento No. 2.3

# Identidad de Terceros

En el caso de clientes constituidos como personas o estructuras jurídicas, deberá requerírseles lo siguiente:

- ✓ Nombre y cargo de los miembros del Consejo de Administración, Junta Directiva, Representante Legal u Administrador Único o similar.
- ✓ Nombre de los accionistas, socios o asociados con el 10% o más de acciones bajo su control.
- ✓ Nombre del o los beneficiarios finales.

En todos los casos deberá utilizar el formulario diseñado para el efecto.



## BASE LEGAL

Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, artículo 19 Inciso “d” 20 y 21. Artículo 20 del reglamento de la Ley.  
Manual de Cumplimiento No. 2.3

# Identificación de representantes legales o apoderados

En el caso de inicio de relaciones y/o actualización de datos de productos a nombre de personas jurídicas, el Administrador de “El Departamento”, por medio del personal designado, deberá identificar al representante legal, directivos, funcionarios y empleados que tengan firma registrada en los productos solicitados por la persona jurídica, así también, a sus apoderados o mandatarios, o bien personas que directamente intervengan en el producto.



## BASE LEGAL

Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, artículo 19 Inciso “d” 20 y 21. Artículo 20 del reglamento de la Ley.  
Manual de Cumplimiento No. 2.3

# Aceptación de clientes

“El Departamento” se reserva el derecho de aceptar o no relaciones de negocios con personas individuales o jurídicas en las circunstancias siguientes:

- ✓ Cuando no se pueda identificar razonablemente que puedan estar relacionadas con actividades de narcotráfico y/o delincuencia organizada u organizaciones criminales.
- ✓ Tengan negocios en los que, por su naturaleza o ubicación geográfica, sea imposible la verificación de la legitimidad de las actividades o la procedencia de los fondos.
- ✓ Rehúsen a dar la información que “El Departamento” le solicita.
- ✓ Con empresas o entidades constituidas en el exterior, que no tengan presencia física en Guatemala, siempre que exista imposibilidad de verificar su información.
- ✓ En el caso de un cliente potencial que presente una o varias de las características identificadas en los apartados anteriores, será el Administrador de “El Departamento”, quien evaluará la posibilidad de aceptar o no la relación comercial.



# Actualización de datos

El personal designado por el Administrador de “El Departamento” deberá actualizar la información proporcionada por sus clientes en los formularios diseñados para el efecto, como **mínimo una vez al año**, dejando constancia por escrito de la fecha en que se efectúe tal revisión y/o actualización, aplicando para ello, lo establecido en la Metodología para la Actualización de Datos y Conformación de Expedientes de Clientes de El Departamento de Monte de ALMACENES DE DEPOSITO de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.

De igual manera, procederá a actualizar los datos de un cliente, cuando éste **realice transacciones que superen o modifiquen el perfil declarado** al inicio de la relación comercial o bien a **requerimiento del Oficial de Cumplimiento**.



**Artículo 20 tercer párrafo del reglamento de la Ley LD.**

# DEBIDA DILIGENCIA AMPLIADA



## ¿Qué es una Debida Diligencia Ampliada?

Es el proceso de aplicar medidas adicionales de revisión y verificación de información que complementen la identificación y conocimiento del cliente, con el objeto de confirmar razonablemente los datos proporcionados por el mismo, al inicio y/o durante la relación comercial, utilizando para ello el formulario diseñado para tal efecto. La misma será realizada por medio de la persona que designe “El Departamento”.



### BASE LEGAL

Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, artículo 19 Inciso “d” 20 y 21. Artículo 20 del reglamento de la Ley. Manual de Cumplimiento No. 2.3

## ¿Cuándo debo realizar una Debida Diligencia Ampliada (DDA)?

1. Cuando exista duda de la veracidad o idoneidad de los datos y documentos proporcionados por el cliente.

Por ejemplo :

- Personas que presentan documentos de identificación inusuales, adulterados o ilegibles que dificultan su verificación.



## Cuando debo realizar una Debida Diligencia Ampliada (DDA)

2. Que presenten flujo transaccional inusual, respecto al perfil económico declarado.

Por ejemplo :

- Clientes que constantemente efectúan el pago de préstamos, intereses, almacenajes y otros servicios en efectivo, principalmente si se trata de pagos por montos cuantiosos.



## ¿Cuándo debo realizar una Debida Diligencia Ampliada (DDA)?

- 3. Cuando el Oficial de Cumplimiento lo solicite.



### BASE LEGAL

Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, artículo 19 Inciso “d” 20 y 21. Artículo 20 del reglamento de la Ley.  
Manual de Cumplimiento No. 2.3

# La Institución cuenta con el formulario de Debita Diligencia ampliada (DDA) para:

**Empresas Individuales y Sociedades Jurídicas o Entidades.**



Formulario DDA		FORMULARIO DE DEBITA DILIGENCIA AMPLIADA PARA EMPRESAS INDIVIDUALES, ENTIDADES JURIDICAS O ESTRUCTURAS JURIDICAS	
<b>II. DATOS DEL CLIENTE</b>			
NOMBRE DEL CLIENTE			
ACTIVIDAD ECONOMICA DEL CLIENTE			
DIRECCION PRINCIPAL DE LA EMPRESA O ENTIDAD JURIDICA			
TOTAL DE INGRESOS MENSUALES APROXIMADOS DE TODAS LAS FUENTES DE INGRESOS		TOTAL DE EGRESOS MENSUALES APROXIMADOS DE TODAS LAS FUENTES DE EGRESOS	
DETALLAR CADA FUENTE DE INGRESOS			
PRODUCTOS QUE MANEJA EN LA INSTITUCION			
<b>III. VERIFICACION DE LA INFORMACION DE LA EMPRESA INDIVIDUAL, ENTIDAD JURIDICA O ESTRUCTURA JURIDICA</b>			
Se deberá marcar sin excepción con la verificación de la información abajo solicitada, la cual debe ser marcada con una X como constancia que fue realizada.			
Se verificó la existencia de la empresa individual, entidad jurídica o estructura jurídica (Visita a la empresa).		SI	NO
Si no fue posible visitar al cliente indicar el motivo:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se verificó la razón social o denominación de la empresa individual, entidad jurídica o estructura jurídica			
Se verificó que la dirección indicada en el recibo de servicios presentado por el cliente, corresponde al domicilio del cliente.			
<b>III. INFORMACION DE LA EMPRESA INDIVIDUAL, ENTIDAD JURIDICA O ESTRUCTURA JURIDICA</b>			
1) Tiene presencia física y se encuentra en área acorde al producto que comercializa (colocar el nombre del negocio en el comentario)?		SI	NO
Comentario:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) La estructura del negocio y su movimiento comercial es razonable con el perfil económico reportado por el cliente?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comentario:			
3) Está ubicado en zona de alto riesgo?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Evidencia estar acreditado en el área comercial a que pertenece?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comentario:			
5) Cuando inicio operaciones el cliente?			
6) Cuanto tiempo tiene el negocio de estar operando?			
7) Indicar el número de empleados			
<b>IV. INFORMACION DEL PRODUCTO COMERCIAL</b>			
1. ¿Qué tipo de mercadería estará almacenando?			
2. ¿Cuál es el valor de la mercadería que el cliente va a estar manejando con la Almacenadora?			
3. ¿Cuál es el país de procedencia de la mercadería?			
4. ¿Cuál es el país de destino de la mercadería?			
5. Detallar quienes son sus principales clientes:			
6. Detallar quienes son sus principales proveedores:			
7. Detallar si el cliente posee sucursales u otros negocios de los cuales maneje mercadería en el Almacenaje en El Crédito:			
<b>V. INFORMACION COMPLEMENTARIA</b>			
1. Considera que el cliente tiene la capacidad para manejar la mercadería que esta declarando, (Si la respuesta es si o no indicar el motivo)			

Algunas consultas que le puedo realizar al cliente para obtener información y agregar a la DDA.

1. ¿Cuál es el valor de la mercadería que el cliente va a estar manejando con la Almacenadora?
2. ¿Qué tipo de mercadería estará almacenando?
3. ¿Cuál es el país de procedencia de la mercadería?
4. ¿Cuál es el país de destino de la mercadería?
5. ¿Cuál es el país de destino de la mercadería?
6. ¿Indicar en donde están ubicados sus principales clientes?
7. ¿Indicar en donde están ubicados sus principales proveedores?
8. Con base a la política conozca a su cliente usted considera que el cliente tiene la capacidad para manejar la mercadería que esta declarando.
9. Si es posible puede adjuntar fotografías de la empresa, facturas o cualquier otro documento de soporte de la mercadería. etc.
10. Alguna información adicional que considera importante agregar con Base a la Política Conozca a su Cliente.
11. Se verificó la existencia del negocio y si **no fue posible indicar el motivo.**

El Departamento no podrá realizar transacciones, con personas que no proporcionen oportunamente la información y documentación requerida.

Artículo 12 tercer párrafo de la Ley de LD.



# Gracias por la atención

BASE LEGAL

Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, artículo 19 Inciso “d” 20 y 21. Artículo 20 del reglamento de la Ley.  
Manual de Cumplimiento No. 2.3