



MANUAL DE CUMPLIMIENTO

PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITAL, FINANCIAMIENTO
DEL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO DE LA PROLIFERACIÓN
DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COIBA, R.L. |
26.12.2024



Tabla de contenido

CONTRO DE VERSIONES	3
INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVOS GENERALES	4
1. Estructura Organizacional	4
1.1. Funciones de la Junta de Directores	5
1.2. Funciones de la Junta de Vigilancia	5
1.3. Funciones del Comité de Cumplimiento	5
1.3.1. Funciones del Oficial de Cumplimiento	6
1.3.2. Funciones del suplente del Oficial de Cumplimiento	6
2. Blanqueo de Capitales	7
3. Política sobre dependencia de terceros para debida diligencia	8
4. Política conozca a su asociado	8
4.1. Aspectos generales debida diligencia asociado	8
5. Política conozca a su empleado	9
5.1. Aspectos generales de debida diligencia de empleados	10
6. Código de ética: normas de ética y conducta que deben cumplir los empleados	11
7. Política conozca a su cliente	13
7.1. Aspectos generales de debida diligencia de clientes persona natural	14
7.1.1. Vinculación del cliente persona natural	15
7.2. Aspectos generales de debida diligencia de un cliente PEP (Personas Expuestas Políticamente)	16
8. Política de transferencias electrónicas	17
9. Política de difusión	18
9.1. Difusión de las políticas y procedimientos	18
9.2. Presentación y comunicación de informes	18
10. Política de capacitación	19
11. Sanciones	20
11.1. Sanciones específicas a los empleados	20
11.2. Sanciones específicas impuestas por el Regulador	20
12. Calificación de riesgo	22



13.	Análisis de nuevos productos y nuevas tecnologías	22
14.	Conservación, actualización y resguardo de la información	22
14.1.	Resguardo de la información	23
15.	Actualización y aprobación del manual	23
16.	Guía de alertas.....	23



CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha de publicación	Modificaciones	Responsables	Aprobado en acta
1.0		Inicio del documento.		

INTRODUCCIÓN

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COIBA, R.L. (en adelante La Cooperativa), en cumplimiento con la ley 23 del 27 de abril del 2015 y las regulaciones del Instituto Panameño Autónomo Cooperativo (IPACCOOP), diseña su sistema de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (en adelante Blanqueo de Capitales o PBC/FT/FPADM), siguiendo los lineamientos de estándares internacionales, es decir, las recomendaciones señaladas por el GAFI y el enfoque basado en riesgo, así como también las leyes, acuerdos y políticas emitidas a nivel nacional, para prevenir ser utilizados en actos ilícitos de Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

Enfocados en que nuestra cooperativa, de tratamiento a ciertos riesgos inherentes a su actividad y a su vez garantizar la continuidad del negocio y el fortalecimiento de la confianza de nuestros afiliados, se han creado diferentes lineamientos, procesos y actividades para llevar a cabo procesos de debida diligencia.

Este manual, representa para nuestra cooperativa una de las herramientas más valiosa, que será utilizada como una guía orientadora, para prevenir los riesgos y amenazas que puedan afectar nuestras operaciones. Apoyándonos de igual manera en las políticas, procedimientos, que en este manual se establecen, para la administración y gestión del riesgo, y de los propios factores de riesgo.

Nuestro sistema de Prevención de Blanqueo de Capitales, estará dirigido a identificar y conocer a los afiliados; al monitoreo, detección y reporte de operaciones y transacciones sospechosas, que pretendan dar una apariencia legítima a las actividades ilícitas relacionadas con el blanqueo de capitales.



OBJETIVOS GENERALES

El Manual de Cumplimiento, tiene el objetivo de servir de marco normativo y describir la gestión que realiza la cooperativa para prevenir que sea utilizada para el Blanqueo de Capitales.

El Manual de Cumplimiento ofrece a asociados y empleados de la cooperativa, un instrumento útil para mitigar los riesgos dentro de un marco que permite alcanzar los siguientes objetivos:

1. Orientar a los asociados y empleados en el acatamiento del ordenamiento jurídico y de las disposiciones legales, regulatorias internas.
2. Mejorar el conocimiento que se tiene de los clientes.
3. Facilitar los instrumentos necesarios para la detección oportuna de operaciones sospechosas.
4. Facilitar la aplicación del enfoque basado en riesgo.
5. Mantener al personal con conocimiento completo (La Ley, normativa y los procedimientos), de manera que se encuentre comprometido en la lucha contra el ingreso de capitales y otras operaciones ilegales que pudiesen afectar a la cooperativa en su condición de Sujeto Obligado.
6. Diseñar un programa formal de capacitación y de actualización.
7. Contemplar el impacto de la Política "Conozca a su asociado" y "Conozca a su Empleado" en las políticas de vinculación.

1. Estructura Organizacional

Las Funciones y responsabilidades descritas en este manual están asociadas con la gestión de los riesgos de prevención del blanqueo de capitales y actividades relacionadas; estructurado de la manera siguiente:

- Junta de Directores
- Junta de Vigilancia
- Comité de Cumplimiento
- Comité de Educación



Funciones de la Junta de Directores

Son los responsables de implementar el sistema de prevención blanqueo de capitales y de propiciar un ambiente interno que facilite su desarrollo. Para ello, es responsabilidad de la Junta de Directores lo siguiente:

- A. Evaluar los riesgos al momento de establecer los objetivos de la cooperativa
- B. Aprobar y revisar periódicamente las políticas y procedimientos en temas de prevención de blanqueo de capitales.
- C. Aprobar el manual de cumplimiento y sus actualizaciones.
- D. Designar a un Oficial de Cumplimiento, siguiendo los lineamientos que la normativa vigente establece.
- E. Proveer los recursos (humanos, tecnológicos, entre otros), considerando el tamaño de la cooperativa y la complejidad de sus operaciones y servicio, al Oficial de Cumplimiento para el adecuado cumplimiento de sus funciones.
- F. Aprobar el plan anual de trabajo del área de cumplimiento.
- G. Aprobar el plan de capacitación establecido por el Oficial de Cumplimiento.

1.2. Funciones de la Junta de Vigilancia

- A. Vigilar que se realicen los planes, programas y proyectos relacionados a la prevención del blanqueo de capitales.
- B. Objetar las decisiones de la Junta de Directores o Comités, cuando estas estén violando la ley, el Estatuto y los reglamentos internos.
- C. Revisar con regularidad el libro de actas de la Junta de Directores y demás Comités, con el objetivo de comprobar su debida preparación y el cumplimiento de los acuerdos tomados en materia de prevención de blanqueo de capitales.

1.3. Funciones del Comité de Cumplimiento

- A. Reunirse periódicamente para revisar los informes de cumplimiento.
- B. Evaluar las solicitudes de cambio y/o excepciones en las políticas y procedimientos vigentes en materia de prevención de blanqueo de capitales.
- C. Revisar y aprobar por lo menos una vez al año, las actualizaciones necesarias a las políticas, Procedimientos, Controles Internos y Manual para prevenir el uso indebido de los servicios de la Cooperativa.



3.1. Funciones del Oficial de Cumplimiento

- A. Diseñar e implementar las normas, políticas, procedimientos y controles necesarios para prevenir que se realicen operaciones que puedan estar relacionadas con el BC/FT/FPADM.
- B. Por lo menos una vez al año, revisar las actualizaciones necesarias a las políticas, Procedimientos, Controles Internos y Reglamentos para prevenir el uso indebido de los servicios de la Cooperativa.
- C. Dar seguimiento, analizar y supervisar las operaciones realizadas con fines de detención y reporte de operaciones sospechosas.
- D. Elaborar informes relacionados con la prevención de blanqueo de capitales que sean solicitados por la Unidad de Análisis Financiero.
- E. Servir de enlace ante el Instituto Panameño Autónomo Cooperativo (IPACOO) y la Unidad de Análisis Financiero (UAF).
- F. Velar por la implementación de medidas para la debida custodia de los documentos y formularios relacionados con la prevención del blanqueo de capitales por el plazo establecido por la ley.
- G. Presentar informes trimestrales a la Junta de Directores y Junta de Vigilancia de la Cooperativa, sobre la gestión realizada y las recomendaciones para el mejoramiento de los procedimientos.
- H. Diseñar e implementar políticas dirigidas a capacitar, concientizar y sensibilizar a los colaboradores de la Cooperativa; así como los directivos, mediante la aplicación de programas de capacitación, entrenamiento y actualización continua.

1.3.2. Funciones del suplente del Oficial de Cumplimiento

- A. Asumir las funciones del Oficial de Cumplimiento en su ausencia. El suplente debe sumir la responsabilidad de todas las funciones y tareas del Oficial de Cumplimiento, cuando este no esté disponible, asegurando la continuidad del cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.
- B. Colaborar en el diseño e implementación de normas y políticas. Apoyar en la creación y actualización de políticas, procedimientos y controles relacionados con la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo (BC/FT/FPADM), conforme a lo establecido por la normativa vigente
- C. Revisión y actualización de políticas y procedimientos: Participar activamente, bajo la supervisión del Oficial de Cumplimiento, en la revisión anual de las políticas, procedimientos, controles internos y reglamentos.
- D. Asistir en el seguimiento y análisis de operaciones inusuales, apoyar en la elaboración de informes y reportes del área de cumplimiento.
- E. Ayudar en la elaboración de informes solicitados por el supervisor (IPACOO), y la UAF.



- servir como punto de contacto ante el Instituto Panameño Autónomo Cooperativo (IPACCOOP) y la Unidad de Análisis Financiero (UAF) en caso de ausencia del Oficial de Cumplimiento, asegurando una comunicación fluida y oportuna.
- G. Apoyar en la presentación de informes trimestrales a la Junta de Directores y la Junta de Vigilancia de la Cooperativa, sobre el estado de las gestiones realizadas, los avances y las recomendaciones para la mejora de los procedimientos de prevención del blanqueo de capitales.
 - H. Colaborar en el diseño y la implementación de programas de capacitación, concientización y sensibilización para los colaboradores y directivos de la Cooperativa.

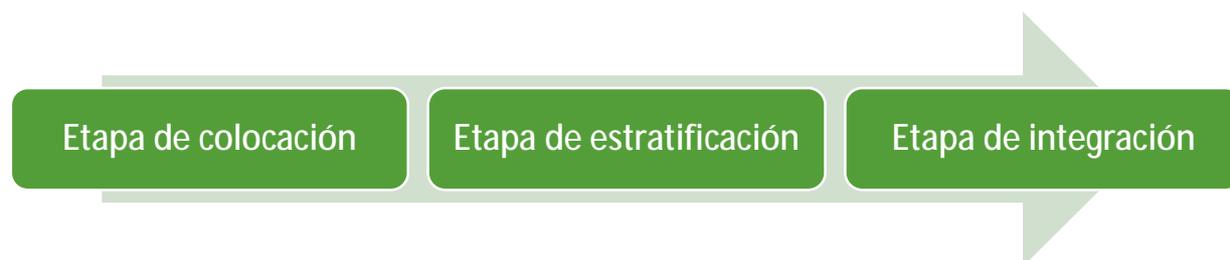
Todos los colaboradores tienen la responsabilidad de cumplir y hacer cumplir este manual y las responsabilidades siguientes:

- A. Detectar operaciones inusuales e informarlas al Oficial de Cumplimiento.
- B. Cumplir los procedimientos de los Manuales internos establecidos por la Cooperativa en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- C. Facilitar la labor del órgano supervisor en las visitas de inspección.
- D. Completar o brindar la información solicitada para el expediente personal.

2. Blanqueo de Capitales

Para identificar exitosamente las actividades que puedan señalar el blanqueo de capitales, financiamiento de terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva, es importante comprender como se lava el dinero.

El dinero es lavado a través de unas series de complejas transacciones que normalmente incluyen las siguientes etapas:



Etapa de colocación: Esta es la etapa inicial, el lavado introduce sus ganancias ilegales en el sistema financiero, dicha etapa puede involucrar transacciones como:

- Depósitos en instituciones financieras.
- Envío del efectivo a través de las fronteras para ser depositados en instituciones financieras en el extranjero.
- Compra de artículos de valor, tal como obra de arte, aviones, metales, piedras preciosas.



Etapa de estratificación: Consiste en separar, transformar y más específicamente disfrazar el dinero ilícito, en dinero lícito a través de complejas transacciones financieras para que se pierda su rastro y se dificulte la verificación contable del mismo.

Lo que se busca es convertir el dinero u otros activos obtenidos ilegalmente a otra forma, de estructurar la apariencia y crear complejas capas de transacciones financieras para disfrazar el camino, fuente y origen de los fondos.

Etapa de integración: En la tercera y última etapa en el proceso de lavado de dinero, se busca insertar el dinero lavado nuevamente en la economía para crear la percepción de legitimidad. En esta etapa es difícil distinguir la riqueza legal de la ilegal. El lavador podría invertir los fondos en bienes raíces, activos de lujo, inversiones comerciales, u otros medios.

3. Política sobre dependencia de terceros para debida diligencia

La cooperativa podrá apoyarse de la debida diligencia realizada por un tercero, siempre y cuando este pertenezca a nuestro mismo grupo económico y a su vez, que sea un sujeto obligado, supervisado en materia de prevención de blanqueo de capitales.

4. Política conozca a su asociado

Para la cooperativa, tener conocimiento de los asociados es un instrumento para prevenir de la mejor manera ser utilizados para actividades de Blanqueo de Capitales. Por lo cual, la cooperativa deberá identificar a sus asociados en las siguientes circunstancias:

- En la primera vinculación como asociado.
- Si la relación ya se encuentra desarrollada y la cooperativa realiza actualización de los registros de los asociados.

4.1. Aspectos generales debida diligencia asociado

El conocimiento de los asociados es uno de los elementos primordiales para el cumplimiento en la prevención del blanqueo de capitales, por lo cual, en la primera vinculación con la cooperativa, se deberá obtener información del asociado, verificarla, analizarla y decidir si procede o no la vinculación como asociado de la cooperativa.



Para ello se solicitará lo siguiente:

- Copia de cédula de identidad personal
- Completar el formulario de Solicitud de Ingreso. El cual recopila información sobre el perfil financiero y perfil transaccional, las referencias personales y bancarias, la información laboral y la identificación de persona expuesta políticamente.
- Sustento de ingresos como, carta de trabajo, estados financieros, u otro.

Medidas de verificación – persona natural:

La cooperativa no podrá delegar a terceros la responsabilidad de verificar a su asociado, por lo cual tendrá la obligación de identificar y verificar a sus asociados por sus propios medios y recursos.

En este sentido, se llevará a cabo las siguientes actividades:

- a. Se obtendrá copia de cédula, la cual debe ser verificada contra el documento original.
- b. Se conservará en el expediente del asociado la copia del documento de identidad y el formulario de solicitud de ingreso.
- c. Se realizará el monitoreo de todas las operaciones realizadas por el asociado, durante todo el curso de la relación con la cooperativa, con el fin de asegurar que las operaciones que se están realizando sean compatibles con lo que la cooperativa sabe del asociado.
- d. Se mantendrán actualizados y vigentes la información de los asociados.
- e. Se consultará al asociado en las listas restrictivas.

5. Política conozca a su empleado

La cooperativa deposita su confianza en su personal y espera que éste se desenvuelva con honestidad, competencia y alta moral profesional.

Es recomendable que la cooperativa lleve adelante las siguientes actividades:

- a. Seleccionar cuidadosamente a sus empleados, requiriendo referencias sobre trabajos o actividades profesionales anteriores y presentes. Y examinándolas cuidadosamente.
- b. Vigilar la conducta de los empleados, en especial aquellos que tienen relación directa con el manejo de clientes, recepción de dinero y control de información.
- c. Brindar capacitación a los empleados en materia de prevención de blanqueo de capitales.
- d. Preparar descripciones de todos los puestos de trabajo, en especial de ocupaciones riesgosas como: cajeros, auditores, funcionarios de atención al público, entre otros.



Aspectos generales de debida diligencia de empleados

Al inicio de la relación laboral, el empleado deberá entregar los siguientes documentos para archivar en su expediente:

- Hoja de vida actualizada.
- Copia legible y vigente de su cedula de identidad.
- Récord Policivo.
- Titulación académica.
- Cartas de referencia laboral (si tiene)

Medidas de conocimiento del empleado:

1. Se solicita su hoja de vida la cual debe contener como mínimo:
 - Nombre Completo
 - Dirección
 - Estudios
 - Experiencia Laboral
2. Adicional, se solicita copia de cédula, récord policivo, carta de referencia laboral (de tener), titulación académica.
3. El solicitante a una posición debe completar el formulario de conocimiento de empleado.
4. Se confirma la información del solicitante con los contactos suministrados.

Seguimiento a la relación con el empleado:

Se establece un Perfil del Empleado, el cual se actualiza anualmente, por medio del formulario de actualización de datos del empleado.

Procedimiento para monitoreo de empleados:

Para aquellos empleados que desempeñan cargos relacionados con el manejo de clientes, recepción de dinero y control de información, o bien proporcionales al riesgo vinculado con tareas que otros colaboradores, terceros contratados y demás trabajadores lleven a cabo en la cooperativa, se implementaran los siguientes controles.

1. El oficial de cumplimiento deberá tener identificado a los empleados, que tengan posiciones de mayor riesgo en función de las tareas que desempeñan.
2. El oficial de cumplimiento deberá hacer un monitoreo semestral de las transacciones financieras que tengan estos empleados. Adicional deberá evaluar si el empleado presenta patrones de comportamiento descrito en la sección de alertas de este manual.
3. El oficial de cumplimiento, por lo menos una vez al año, deberá realizar una auditoría interna para revisar que estos empleados cumplan con las políticas internas.



El oficial de cumplimiento deberá mantener una documentación sobre:

- a. Los monitores de transacciones financieras, con evidencia de la revisión realizada.
- b. Registro de las auditorías realizadas.
- c. Registrar las capacitaciones sobre blanqueo de capitales, que incluya las fechas y los temas tratados.
- d. Mantener un informe de incidentes, cada vez que se detecte un comportamiento sospechoso, que contenga los hallazgos, las acciones tomadas y los resultados de la investigación.

6. Código de ética: normas de ética y conducta que deben cumplir los empleados

1. RELACIÓN Y CONDUCTA CON CLIENTES Y EMPLEADOS:

- Debe mantenerse en todo momento discreción en la forma escrita, verbal o digital, actuando siempre en defensa de los intereses del cliente y los de la cooperativa. Lo mismo se aplicará para cualquier comunicación que se debe realizar entre los empleados y con clientes.
- Debe cumplirse con las leyes y reglamentaciones, de la cooperativa, vigentes aplicables a sus funciones.
- Debe mantenerse una conducta equilibrada e imparcial, reflejando su integridad personal y profesional, de modo que no coloque en riesgo su seguridad financiera, la de los clientes o de la cooperativa.
- En el ambiente de trabajo deben actuarse con respeto, cortesía, espíritu de trabajo en equipo, lealtad y confianza en las relaciones, evitando cualquier forma de bochorno a los colegas.
- Debe preservarse la imagen y patrimonio de la cooperativa cuidando todos los equipos, mobiliario, materiales e instrumentos de trabajo.
- En caso de duda con situaciones puestas en práctica que no se hayan descrito en este Código, debe consultarse con la Gerencia General.
- No se permite la posesión en los puestos de trabajo de material pornográfico (revistas, calendarios, protectores de pantalla) que vayan en contra de las buenas costumbres o principios morales.
- No se tolerará ninguna acción que implique acoso, intimidación, amenazas o discriminación a cualquiera persona sin distinción de edad, raza, nacionalidad, religión u orientación sexual.



No se permite ningún acto de violencia física o amenaza en el lugar de trabajo que involucre o afecte la propiedad de la cooperativa o sus colaboradores.

- No se permite el uso, consumo o posesión de sustancias tóxicas, psicotrópicas, ilegales o bebidas alcohólicas en el lugar de trabajo. Así como no se permite ingresar al mismo, bajo sus efectos.
- Todo el personal de la cooperativa tiene estrictamente prohibido ofrecer, pagar, prometer o autorizar Actividades de Pago Indebido.
- Todo el personal de la cooperativa tiene estrictamente prohibido realizar actividad de Pago Indebido alguna que esté relacionada con funcionarios extranjeros, funcionarios locales, o con alguna persona que se encuentre realizando negocios en el sector público.

2. CUIDADO Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La seguridad de la información constituye una protección de los sistemas e información de la Institución contra su uso no autorizado, su divulgación, alteración o destrucción, ya sea accidental o intencionalmente.

Estarán calificados para enviar información a terceros, solamente aquellos autorizados por la Junta Directiva.

La información propia u obtenida a través de la cooperativa era, relativa a sus clientes, proveedores o mercados objetivos, sólo podrá ser utilizada para fines profesionales, y no podrá ser utilizada en beneficio propio, de clientes seleccionados o de terceros, ni para fines distintos de aquellos para los que se solicitó o se obtuvo. En caso de terminación de la relación laboral, el empleado de la cooperativa deberá entregar toda la información (e.j. documentos, información en medios electrónicos, programas tecnológicos) a la persona que se designe.

Los empleados deben aplicar procedimientos razonables para conservar la confidencialidad de la información o documentación, como ejemplos:

- Manejar cuidadosamente y evitar exponer, intencionada o no, información o documentación relacionada a clientes y negocios de la cooperativa.
- Asegurarse que los documentos de negocios y clientes confidenciales o potencialmente confidenciales queden en archivadores con control de acceso después de horas laborables.
- Los colaboradores de la cooperativa tienen la obligación legal de cooperar con los distintos organismos públicos de supervisión y control para la Prevención del delito de Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masivas.



3 POLÍTICA DE REGALOS

Nuestra Política prohíbe solicitar, recibir, aceptar, ofrecer o entregar directa o indirectamente de o a clientes, intermediarios o colaboradores de gobiernos, ventajas, recompensa, retribución, regalos u obsequios valorados por un monto igual o superior a B/. 200.00

4. CONFLICTOS DE INTERESES

Nuestra actividad comercial se basa en relaciones duraderas. Por principio, no actuamos contra los intereses de nuestra clientela, por el contrario, nos comprometemos a defenderlos en tiempos buenos como en tiempos malos. Se entiende por conflicto de interés, la situación en virtud de la cual, una persona en razón de su actividad se enfrenta a distintas alternativas de conducta con relación a intereses incompatibles, ninguno de los cuales puede privilegiar en atención a sus obligaciones legales o contractuales.

Revelación de conflictos de interés:

Cualquier empleado de la cooperativa que se encuentre en situaciones que puedan considerarse conflicto de interés debe revelar dicha situación a su superior inmediato, y este a su vez deberá informarlo al Gerente General para las acciones que correspondan.

7. Política conozca a su cliente

La cooperativa tiene como objetivo prevenir actividades ilícitas, por tanto, se debe implementar la política conozca a su cliente tanto para personas naturales, como para personas jurídicas.

El proceso de debida diligencia, podrá ser llevado a cabo por un agente externo, sin embargo, la responsabilidad de decidir si se lleva a cabo la relación con el cliente recae sobre la cooperativa, al igual que la responsable de asegurar que se cumplan las normativas de debida diligencia.

El agente externo que esté a cargo de obtener la información del cliente para el proceso de debida diligencia de la cooperativa, deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- Dedicarse a actividades financieras y que esté regulado, por una autoridad competente, en materia de PBC/FT/FPADM.
- Que aplique los requisitos de debida diligencia a sus clientes y el mantenimiento de registros, de acuerdo a las regulaciones vigentes.



Se establece la prohibición de crear una relación o realizar una transacción cuando el cliente no facilite el cumplimiento de las medidas pertinentes de debida diligencia.

Cuando los clientes sean de riesgo bajo y medio, se les realizará un proceso de debida diligencia básico/simplificada, cuando los clientes sean riesgo alto se les realizará un proceso de debida diligencia ampliada y para esto se necesita cumplir con lo siguiente:

- 1) Se obtendrá la aprobación de la gerencia general para establecer la relación.
- 2) Se efectuará un seguimiento semestral de las operaciones durante toda la relación contractual.

Un cliente es riesgo alto cuando de su clasificación la ponderación arroje un valor que otorgue ese nivel de riesgo al cliente. Todo cliente que sea identificado como PEP será cliente de alto riesgo, aunque la matriz de riesgo arroje un puntaje menor.

7.1. Aspectos generales de debida diligencia de clientes persona natural

La debida diligencia implica obtener información del cliente, verificarla en base a las herramientas y formatos establecidos en este manual, analizarla y decidir la aprobación o no de éste como cliente, esto desde el punto de vista de la razonabilidad.

Se requiere de todos los clientes lo siguiente:

1. Perfil del cliente natural completo.
2. Documentos de identidad.
3. Conservar la documentación y seguimiento de las transacciones financieras de los clientes.
4. Dar seguimiento particular a los clientes que realicen operaciones de diez mil dólares (B/.10,000.00) o más.
5. Revisar cada seis (6) meses las operaciones de los clientes, realizadas habitualmente y en efectivo por montos superiores a diez mil balboas (B/.10,000.00), con el propósito de determinar si se mantienen los criterios de habitualidad establecidos por la entidad
6. Aplicar las medidas establecidas en el presente Manual para aquellos clientes de alto riesgo y aquellos clientes identificados como Personas Expuestas Políticamente (PEP).

En cuanto a los documentos que deben acompañar el perfil del cliente Persona Natural

1. Copia de cédula de identidad personal vigente o formulario oficial de solicitud mientras está en trámite, en el caso de ser panameño.



Pasaporte en el caso de ser extranjeros y de panameños residentes en el extranjero. Se le solicitará copia de la página donde aparezca la fotografía, firma y generales del cliente. En el caso de que el extranjero sea residente permanente se solicitará carnet de residente permanente expedido por el Tribunal Electoral. (Está la opción de solicitar el pasaporte completo).

Nota: En todos los casos anteriores, el documento de identidad personal deberá estar vigente al momento de su presentación y ser legible.

3. Documento de constancia de ingresos, como: carta de trabajo o proforma.
4. Recibo de agua, luz o teléfono (servicios públicos o privados) de no estar a nombre del solicitante del préstamo debe especificar quien es la persona y su relación.

7.1.1. Vinculación del cliente persona natural

Procedimiento de primera vinculación del cliente:

Agente externo que realiza la debida diligencia:

Paso 1: obtener del cliente los siguientes documentos:

- Copia de cédula o documento de identidad personal vigente.
- Recibo de luz, agua o teléfono.
- Carta de trabajo o talonario de pago.

Paso 2: verificar los documentos del cliente

- Verificar que las copias de los documentos de identidad sean legibles.
- Verificar las copias de los documentos de identidad contra el documento original.
- Verificar que los datos de domicilio y los datos laborales que completa el cliente, coincidan con los documentos aportados.

Paso 3: Evaluar si el cliente cumple con los requisitos. Crear el perfil del cliente en el sistema, completando los campos de información personal. Se debe verificar que la información coincida con lo indicado por el cliente.

Paso 4: Se deberá realizar el cruce de listas al cliente. En caso de no haber coincidencias, podrá continuar con el proceso de vinculación. Sin embargo, si de haber coincidencia, se deberá proceder con el descarte o confirmación de esta. No podrá otorgarse el préstamo a clientes que se encuentren en lista OFAC u ONU. Por lo que, de haber alguna coincidencia, no se podrá continuar con el trámite.

De encontrar alguna coincidencia con otra lista o información negativa hará la observación en el expediente para que sea atendido por el área de cumplimiento antes de su aprobación.



Paso 5: Si el cliente es PEP: Deberá completarse las preguntas adicionales indicadas en el sistema y deberá ser aprobado por la Gerencia General.

Paso 6: El agente externo revisa la coherencia de la información del formato físico y digital, asegurándose que los documentos sean legibles y concuerden con los originales. Si hay alguna discrepancia o inconsistencia, el agente externo deberá contactar al cliente para corregirlo.

Paso 7: Una vez verificada la información, el agente externo transfiere la información a la cooperativa. Esta transferencia debe realizarse de manera segura, utilizando los canales establecidos.

Agente interno de la cooperativa:

Paso 8: El asistente administrativo de la cooperativa, registra los datos del cliente en el sistema de tecnología.

Paso 9: Revisa que la información registrada concuerda con los documentos proporcionados del agente externo. Y verifica que el cliente cumpla con los requisitos para aplicar al producto solicitado.

Paso 10: El asistente administrativo genera la matriz de riesgo del cliente y realiza el cruce de listas. De no haber coincidencias se completa el proceso de vinculación del cliente. En caso de haber coincidencias se procede con el descarte o confirmación de las mismas. No podrá otorgarse el préstamo a clientes que se encuentren en lista OFAC u ONU. Por lo que, de haber alguna coincidencia, no se podrá continuar con el trámite.

7.2. Aspectos generales de debida diligencia de un cliente PEP (Personas Expuestas Políticamente)

Todo Afiliado bajo la clasificación de “Personas Expuestas Políticamente (PEP)” estará sujeto a medidas ampliadas de debida diligencia, ya sea Afiliado titular de la cuenta, representante legal, directivo, firmante, socio fundador, apoderado, protector o beneficiario final, por ser considerado con un perfil de alto riesgo y se realizará una revisión más profunda que incluirá, entre otros aspectos:

1. Aprobación por parte de la Gerencia General de la afiliación o no a la Cooperativa, de la Persona Expuesta Políticamente.
2. Ser identificado en la base de datos del sistema tecnológico de la Cooperativa como una “Persona Expuesta Políticamente (PEP)”.
3. Se identificará el perfil financiero y perfil transaccional del PEP en cuanto a la fuente de sus ingresos.



efectuará el seguimiento continuo, trimestral, de las operaciones del Afiliado PEP durante toda la relación financiera.

5. En caso de que el Afiliado no confirme a la Cooperativa que es un PEP, la Cooperativa podrá identificarlo mediante consulta en las listas de verificación de riesgos y lo cotejará en el sistema de la base de datos.
6. El Afiliado que esté identificado como PEP y solicita que se le elimine tal condición, la Cooperativa deberá confirmarlo mediante consulta a las páginas de transparencia o declaración jurada para proceder con la solicitud.
7. En revisión periódica, mínima semestral, el Oficina de Cumplimiento deberá identificar la condición de los PEP para su actualización o eliminación.

Los requisitos exigidos para todos los tipos de PEP deben aplicarse también a sus familiares, siendo estos los cónyuges, padres, hermanos e hijos; así como también al estrecho colaborador de dicho PEP.

El plazo durante el cual una persona estará considerada como PEP será desde su nombramiento en el cargo público hasta la separación del mismo; e inclusive, hasta dos (2) años después del cese de funciones. Posterior, a este período el Afiliado que mantenía esta condición de PEP será incluido en una lista de seguimiento especial.

8. Política de transferencias electrónicas

La persona encargada de verificar las transferencias electrónicas, deberá asegurar que las transferencias nacionales o transfronterizas, contengan la siguiente información:

- El nombre del originador.
- El nombre del beneficiario.
- El número de cuenta de originador, o de no haber cuenta, un único número de referencia de la transferencia.

En caso de ser transferencias transfronterizas, por un monto superior a USD 1,000.00, se requerirá lo siguiente:

- § Del originador:
- El nombre del originador.
 - El número de cuenta de originador, o de no haber cuenta, un único número de referencia de la transferencia.
 - La dirección del originador, o el número de identidad personal del originador, o la fecha y lugar de nacimiento.
- § Del beneficiario:



El nombre del beneficiario.

El número de cuenta de beneficiario, o de no haber cuenta, un único número de referencia de la transferencia.

9. Política de difusión

9.1. Difusión de las políticas y procedimientos

El propósito de esta política es establecer un marco claro y efectivo para la difusión de las políticas, procedimientos, o cualquier otra normativa en materia de prevención de blanqueo de capitales.

El Oficial de Cumplimiento, deberá comunicar internamente a los interesados, las modificaciones o las nuevas políticas y procedimiento, esto lo podrá hacer por canales internos de comunicación como: correos electrónicos, boletines informativos, reuniones, intranet de la cooperativa o según el medio que crea conveniente para que los interesados reciban la información.

9.2. Presentación y comunicación de informes

Mecanismos de presentación y comunicación de informes o asuntos relacionados con BC/FT/FPADM, entre la Junta de Directores, Junta de Vigilancia y el Oficial de Cumplimiento.

El oficial de cumplimiento, deberá presentar a la Junta de Directores y Junta de Vigilancia, de forma trimestral, un informe sobre la gestión realizada. De este modo, en la primera semana laboral de abril, presentará el informe de enero, febrero y marzo, en el mes de julio presentará los informes de abril, mayo y junio, en el mes de octubre presentará los informes de julio, agosto y septiembre y en el mes de enero presentará los informes de octubre, noviembre y diciembre.

El Oficial de Cumplimiento deberá mantener un formato estándar para los informes que incluyan como mínimo las siguientes secciones: acciones del área de cumplimiento, reporte de operaciones sospechosas, seguimiento a clientes, temas con el regulador. En este informe el Oficial de Cumplimiento podrá añadir otras secciones que crea conveniente.

El Oficial de Cumplimiento deberá entregar el informe de gestión, por medio de correo electrónico, para que pueda ser revisado por los miembros de las Juntas. Posteriormente el Oficial de Cumplimiento, dentro del mes en cual se envió el informe, deberá obtener el documento firmado por el presidente de la Junta de Directores y el presidente de la Junta de Vigilancia, o por quienes lo suplanten. El documento y la firma podrán ser digitales.



10 Política de capacitación

El Oficial de Cumplimiento será el responsable del programa anual de capacitaciones de la cooperativa.

El programa de capacitación deberá ser aprobado anualmente por parte de la Junta de Directores, la Junta de Vigilancia y el Comité de Educación.

Como mínimo el programa de capacitación para los empleados, deberá comprender los siguientes aspectos:

- *Capacitación de inducción para el nuevo personal*, la cual debe ofrecerse antes o al momento o después de la vinculación laboral con un máximo de 30 días posterior al ingreso.
- *Capacitación especializada o focalizada para los colaboradores de la cooperativa*, que labora en áreas consideradas sensibles o de mayor exposición al riesgo.
- *Capacitación general a todo el personal que labora en la cooperativa y que puede contribuir con la prevención del BC/FT/FPADM.*

Procedimiento:

1. Frecuencia: todo el personal recibirá una capacitación en temas de blanqueo de capitales, al menos una vez al año. La capacitación debe ser organizada por el Oficial de Cumplimiento.
2. Evaluación de conocimientos: Al finalizar cada sesión de capacitación, se aplicará una prueba de conocimientos para evaluar la comprensión del contenido. La prueba incluirá una serie de preguntas diseñadas para medir la eficacia de la capacitación.
3. Criterio de aprobación: Para aprobar la prueba, el empleado deberá obtener un mínimo del 70% de respuestas correctas. Aquellos que no alcancen este umbral serán considerados como no aprobados.
4. Capacitación de reforzamiento: Los empleados que no aprueben la prueba inicial deberán recibir una capacitación de reforzamiento. Esta capacitación estará dirigida a abordar las áreas en las que el empleado mostró deficiencias y se llevará a cabo antes de volver a aplicar la prueba.
5. Constancia de capacitación: El Oficial de Cumplimiento mantendrá constancia de las capacitaciones realizadas, incluyendo los temas abordados, resultados de las pruebas y cualquier capacitación realizada para reforzar.
6. Informe a Junta de Directores y Junta de Vigilancia: El Oficial de Cumplimiento comunicará los resultados de las capacitaciones a través del Informe Trimestral.



11 Sanciones

Es responsabilidad de los asociados y empleados de la Cooperativa acatar todos los programas, políticas, procedimientos y medidas de Prevención de Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, establecidas en el presente manual, así como los demás manuales de políticas y procedimientos vigentes en la Cooperativa, así como todas las normas legales contenidas en la Ley 23 y demás regulaciones vigentes.

Los empleados que incumplan el presente manual serán objeto de sanciones disciplinarias que pudieran culminar en el despido justificado.

11.1. Sanciones específicas a los empleados

El incumplimiento de los procesos establecidos en este manual, será sancionado en la siguiente forma:

- a. Amonestación verbal, amonestación escrita, suspensión y despido, de acuerdo a la gravedad de la falta y la reincidencia de las mismas.

Cuando la falta sea de gravedad máxima, como faltas reiteradas (más de 3) en la debida diligencia, falta en los documentos de apertura de relación comercial, fraudes internos y faltas a la ética, se contemplará el despido del empleado que cometa dicha falta.

Asimismo, de ser el caso, será reportado ante los organismos reguladores o autoridades competentes, de acuerdo a lo estipulado por estos, sin perjuicio de las responsabilidades legales que le competan, para el caso en que se detecten actuaciones de incumplimiento intencional y negligencia.

11.2. Sanciones específicas impuestas por el Regulador

El IPACOOOP puede formalizar los procesos administrativos sancionatorios a la Cooperativa, por posibles incumplimientos de las disposiciones contenidas en la Ley 23 y demás normas que componen el régimen establecido para prevenir el Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

El Decreto Ejecutivo 35 de 06 de septiembre de 2022 estipula la clasificación de las sanciones en función de la gravedad de las faltas, atendiendo a la importancia relativa y al riesgo identificado y sin perjuicio de otros criterios de gravedad que aplique el respectivo organismo supervisor, las sanciones pecuniarias y administrativas se clasificaran tomando en cuenta los siguientes criterios, sin limitar:

1. Gravedad Máxima:



a) Alterar o manipular información solicitada por la autoridad respectiva (Superintendencia de Bancos o UAF), establecidas en la Ley 23.

- b) La renuencia de proporcionar información requerida por un organismo de supervisión, la UAF u otras autoridades competentes en materia de prevención de blanqueo de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.
- c) La renuencia a proporcionar información que se requiera en el curso de una inspección.
- d) El incumplimiento del deber de congelamiento preventivo.
- e) El incumplimiento del deber de reportar a la UAF lo establecido en los artículos 53 (reporte de transacciones en efectivo) y 54 (reporte de operaciones sospechosas) de la Ley 23, cuando la persona responsable, empleado o Directivo de la Cooperativa hubiera puesto de manifiesto internamente la existencia de indicios o la certeza de que un hecho u operación estaba relacionada con el Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
- f) Comenzar o mantener la relación contractual, profesional o de negocios con algún cliente que no facilite la aplicación de las medidas de debida diligencia ampliada o reforzada.
- g) La reincidencia del incumplimiento de cualquier criterio de gravedad media.

2. Gravedad Media:

- a) Cuando el sujeto obligado no cumple con el diseño e implementación de los mitigadores de riesgos apropiados a su evaluación de riesgo en su Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales, FT y la PFADM.
- b) El incumplimiento del deber del sujeto obligado de cumplir con la política de conocimiento del empleado.
- c) La reincidencia del incumplimiento de cualquier criterio de gravedad leve.

3. Gravedad Leve:

- a) El incumplimiento extemporáneo en el envío de información o documentación solicitada por los respectivos organismos de supervisión, UAF y autoridad competente en materia de prevención de Blanqueo de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.

Sin perjuicio de las sanciones previstas en la Ley 23 que adopta medidas para prevenir el Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, el incumplimiento de las disposiciones del Acuerdo 5-2015, serán sancionadas por el IPACCOOP con multa de cinco mil balboas (B/.5,000.00) hasta un máximo de cinco millones de balboas (B/.5,000,000.00), según la gravedad de la falta o el grado de reincidencia.

Es importante de igual forma que todo el personal de La Cooperativa conozca que el IPACCOOP, puede publicar las sanciones impuestas según lo estime conveniente, ya sea en su totalidad,



mediante un extracto o mediante un resumen, lo cual representa un riesgo reputacional importante, haciendo primordial el cumplimiento y vigilancia del presente manual por parte de todos los empleados.

12. Calificación de riesgo

Clasificación de riesgo del cliente

Los clientes de la cooperativa serán clasificados según su nivel de riesgo en bajo, medio y alto. La metodología de clasificación de riesgo se encuentra en el documento nombrado: Metodología de Riesgo de Clientes.

13. Análisis de nuevos productos y nuevas tecnologías

La cooperativa aplicará un enfoque basado en riesgo en la evaluación de nuevos productos y servicios, así como del uso de nuevas tecnologías.

Dicha evaluación identificará y evaluará los riesgos de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, tomando en cuenta los factores de áreas geográficas, clientes canales, productos y servicios, entre otros.

Este análisis estará a cargo del Oficial de Cumplimiento.

Realizada la evaluación se emitirá un informe que contendrá el análisis realizado de exposición de estos riesgos y estará a disposición del IPACOOOP.

14. Conservación, actualización y resguardo de la información

La cooperativa tiene la obligación de obtener la documentación e información de las medidas de la debida diligencia, durante el proceso de vinculación del cliente, se debe contar con todos los documentos para su verificación y comprobación, según sea el caso.

El cliente de Alto Riesgo se actualizará de forma anual, el riesgo medio cada 24 meses y el riesgo bajo cada 36 meses de acuerdo con el formulario de actualización correspondiente.

La mayoría de los clientes de la cooperativa, son riesgo bajo. Adicionalmente:

- Todo cliente que termina la relación deberá completar toda la documentación nuevamente si desea obtener otro préstamo no importa el tiempo que haya transcurrido.



Todo cliente que sufra cambios en su información durante la vigencia de su préstamo debe completar el formulario de actualización en los campos en que haya variado la información o el Oficial de Crédito contactará al cliente a fin de obtener los datos o información que haya variado y la hará constar en el sistema. Ejemplo: cuando cambie situación laboral (cambio de empleo, desempleo, etc.) y por ende cambie su forma de pago (ejemplo: que el préstamo de Descuento Directo cambie a préstamo de Pago Voluntario o viceversa).

La actualización comprende la aplicación del formulario de solicitud de actualización de cliente y la verificación de los campos que hayan sufrido cambios a fin de que se aporten los soportes respectivos.

14.1. Resguardo de la información

La cooperativa se compromete a conservar los documentos por cualquier medio autorizado por la ley, por un período de tiempo no inferior a cinco (5) años contados a partir del fin de la relación contractual con el cliente, un ejemplar firmado de los formularios de debida diligencia aplicada a la persona natural, copia de los documentos obtenidos a través del proceso de diligencia debida, los documentos que sustenten la operación o transacción y cualquier otro documento que permita hacer una reconstrucción de la operación o transacción individual de sus clientes.

De igual forma se conservarán por cinco (5) años, las solicitudes de información de las autoridades y las certificaciones solicitadas en relación con los clientes de la cooperativa.

15. Actualización y aprobación del manual

El Manual de Cumplimiento será revisado y actualizado anualmente por el OFICIAL DE CUMPLIMIENTO con las nuevas leyes, reglamentaciones, acuerdos y resoluciones y enviado a IPACOOOP anualmente, según las normativas vigentes y por la herramienta tecnológica que indique el IPACOOOP.

El manual será aprobado por la Junta de Directos, y comunicado a Junta de Vigilancia, Comités y todo el personal.

16. Guía de alertas

- a. Alertas relacionadas con el comportamiento del cliente
- b. Alertas relacionadas con el comportamiento de los empleados o directivos.
- c. Alertas relacionadas con entidades bancarias, empresas fiduciarias y otras entidades financieras.



- d. Alertas relacionadas con la evasión fiscal
- e. Señales de alerta relacionadas con la corrupción.
- f. Alertas de financiamiento del terrorismo.
- g. Alertas relacionadas con los profesionales que realizan a actividades sujetas a supervisión.
- h. Alertas que pueden indicar financiamiento de la proliferación.

a. ALERTAS RELACIONADAS CON EL COMPORTAMIENTO DEL CLIENTE

1. Cliente que se rehúsa o evita entregar información actual o histórica relacionada con su actividad económica, acreencias o capacidad financiera, al momento de realizar una operación.
2. Cliente que no desea le sean enviados correos con sus estados de cuenta, y tampoco los retira personalmente o lo hace muy esporádicamente.
3. Cliente que insiste en que una operación se realice con extrema rapidez, evitando cualquier trámite sin justificar el motivo de su apremio.
4. Cliente que al efectuar una operación elude entregar información respecto del origen y /o destino de los fondos o del propósito de tal operación.
5. Cliente que ofrece pagar comisiones por los servicios solicitados, sin justificación legal y lógica.
6. Cliente que rechaza, intenta sobornar o amenaza a funcionarios bancarios para no diligenciar completamente los formularios de vinculación, o para que le acepten información financiera falsa.
7. Cliente que al solicitarle información se muestra nervioso, duda de sus respuestas y/o consulta datos que presenta escritos.
8. Clientes que se presenta frecuentemente a realizar transacciones en efectivo acompañado de una misma persona.
9. Personas que se presentan frecuentemente a realizar transacciones en efectivo a una misma cuenta.
10. Cliente catalogado como Persona Expuesta Políticamente (PEP) que trate de evitar el adecuado y completo diligenciamiento de los documentos de apertura o no justifica adecuadamente el origen del dinero con el que se vincula.
11. Cliente que solicita que no se incluya, en su expediente, referencia laboral sobre empleos anteriores o actuales.
12. Cliente cuya ocupación declarada no corresponde con su nivel o tipo de actividad (ejemplo: un universitario o desempleado que recibe o envía grandes cantidades en transferencias electrónicas, o hace retiros diarios del máximo de efectivo en diferentes lugares del país).
13. Cliente que según información pública mantiene una presunta relación con actividades de blanqueo de capitales, narcotráfico, terrorismo, corrupción gubernamental, fraude, y otros delitos conexos.



14. Solicitante de cuentas o relaciones comerciales que se encuentra incluido en listas nacionales e internacionales sobre blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo, fugitivos, criminales, terroristas, o buscados por las autoridades.
15. Organizaciones sin fines de lucro que realizan transferencias entre sí y comparten la misma dirección, así como sus gerentes o personal.
16. Cliente que tiene negocios de alto riesgo, en zonas de alto riesgo y en las que la entidad financiera no tiene sucursales.
17. Una misma dirección para clientes involucrados en transacciones en efectivo o depósitos de cheque, particularmente cuando la dirección es un negocio o corresponde a una dirección fuera del país, o utilizan casillas de correo para el efecto.
18. Cliente que presenta documentos de identificación inusuales, adulterados o ilegibles que dificultan su verificación.
19. Cliente que entrega documentación incompleta.
20. Cliente que al realizar operaciones financieras aparenta estar siendo dirigido por otra persona, especialmente cuando parece no tener conocimiento de los detalles de la transacción.
21. Cliente que es directivo o alto funcionario de entidades públicas que presenta cambios significativos de su nivel de vida, sin ninguna justificación razonable.
22. Cliente que envía o recibe frecuentemente transferencias de dinero desde o hacia territorios o países considerados no cooperantes, por el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), sin una justificación económica aparente o si dichas transacciones no son consistentes con el comportamiento de negocios histórico del cliente.
23. Cliente con conocidas deficiencias de liquidez que en poco tiempo y sin explicación, reactiva el flujo de efectivo en sus cuentas, productos y relaciones comerciales.
24. Cliente con cambios representativos en los movimientos financieros de sus empresas que no son acordes con el comportamiento general del sector.
25. Cliente que justifica su incremento patrimonial o transacciones financieras indicando haberse hecho acreedor a un premio, o por la venta o cesión del mismo a favor de un tercero, sin que exista un registro comprobante oficial del pago del mismo.
26. Cliente que en un corto periodo de tiempo justifica sus ingresos con varios premios provenientes de loterías y juegos de azar, o ganancias en juegos de azar, con poco reconocimiento en el mercado.
27. Cliente con incremento patrimonial repentino, que lo justifica a través de la obtención de presuntos premios provenientes del exterior, pero que son rápidamente transferidos sin la debida justificación.
28. Cliente sin historial o antecedentes patrimoniales, económicos, comerciales, industriales o financieros.



29. Cliente que exhibe una inusual despreocupación respecto de los riesgos que asume y de las comisiones u otros costos de las transacciones.
30. Apertura de cuentas bancarias a nombre de familiares cercanos, sin la debida justificación.
31. Cuentas bancarias en que se intenta registrar a un tercero, como autorizado para su manejo, sin que exista un vínculo claro y justificación para ello.
32. Cliente cuyo teléfono se encuentra desconectado o que al realizar la llamada de verificación el número no concuerda con la información.
33. Cliente que abra varias cuentas conjuntas con una persona común a todas ellas, sin justificación aparente.
34. Clientes que se identifican con el mismo domicilio, número telefónico, dirección postal o correo electrónico sin justificación aparente.
35. Cliente que sin motivos razonables solicita ser incluido en la lista de clientes habituales del banco para efecto de reportar transacciones con dinero en efectivo.
36. Cliente que frecuentemente solicita que se le aumente el límite para reportar transacciones.
37. Cliente que obliga o trata de obligar a un empleado del Banco a que no conserve en archivo el reporte de alguna transacción.

b. ALERTAS RELACIONADAS CON EL COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS O DIRECTIVOS.

1. Directivos o empleados que omiten reiteradamente los actos preventivos o de debida diligencia a los que están obligados.
2. Directivos o empleados que usan o prestan su propia dirección domiciliaria para recibir la documentación de los clientes.
3. Directivos o empleados que, sin justificación razonable, utilicen la naturaleza de su función, para efectuar personalmente, en su nombre o a través de sus cuentas, transacciones u operaciones de los clientes.
4. Empleados que muestran un cambio repentino favorable en su estilo económico de vida o realizan transacciones financieras y de inversión que no corresponden con el monto de sus ingresos (laborales u otros conocidos) sin una justificación clara y razonable.
5. Empleados renuentes a disfrutar vacaciones, a aceptar cambios en su actividad, o a aceptar promociones o ascensos que impliquen no continuar realizando las mismas funciones, sin una justificación clara y razonable.



6. Empleados que con frecuencia se ausentan del lugar de trabajo, permanecen en la oficina más allá de hora de cierre, o concurren a ella por fuera del horario habitual, sin justificación.
 7. Empleados que eviten ciertos controles internos o de aprobación, establecidos para determinadas transacciones, productos o servicios financieros.
 8. Empleados que frecuentemente tramitan operaciones con excepciones para un determinado cliente.
 9. Empleados que frecuentemente incurren en errores o inconsistencias y presentan explicaciones insuficientes o inadecuadas.
 10. Empleados que frecuentemente omiten la verificación de identidad de una persona o no verifican sus datos con los registros suministrados en los formatos o base de datos de la entidad, según tengan asignada estas funciones.
 11. Empleados, principalmente asesores comerciales, que frecuentemente atienden a un mismo cliente o usuario al cual aparentan no conocer o impiden a otros compañeros atender a determinados clientes.
 12. Empleados que insisten en realizar reuniones con clientes en lugares distintos a la oficina, sin justificación alguna, para realizar alguna operación comercial o financiera de un cliente.
 13. Empleados que no han comunicado o han ocultado al Oficial de Cumplimiento, información relativa a una operación inusual o cambio injustificado en el comportamiento de algún cliente.
 14. Empleados, principalmente asesores comerciales, que atienden a determinados clientes de forma preferencial, exclusiva y permanente, o los eximen de ciertos controles, argumentando que son clientes conocidos, referenciados de otra entidad, que los asesora en todos sus negocios, o similares.
 15. Empleados que constantemente reciben regalos, invitaciones, dádivas u otros presentes de ciertos clientes o usuarios, sin una justificación clara y razonable, o sin estar autorizado por códigos de la entidad.
- c. ALERTAS RELACIONADAS CON ENTIDADES BANCARIAS, EMPRESAS FIDUCIARIAS Y OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS.
1. Cuenta cuyo volumen y frecuencia de transacción, tales como retiros, depósitos de cheques, órdenes de pago u otros instrumentos, no guardan relación con la naturaleza y tamaño del negocio.
 2. Cuenta que recibe depósitos habituales relevantes y permanecen sin movimiento por periodos, sin la debida justificación. Estas cuentas son luego utilizadas en la creación de un antecedente bancario aparentemente legítimo a través del cual se pueden llevar a cabo otras actividades fraudulentas.
 3. La apertura de múltiples cuentas por la misma persona, en las cuales se hacen numerosos depósitos pequeños, los que en conjunto no corresponden con los ingresos esperados del cliente.



4. Cuenta con gran volumen de depósitos en efectivo, cheques, órdenes de pago, transferencias y otros instrumentos negociables que no guardan relación con los ingresos reales o el tipo de negocio desarrollado por el cliente.
5. Cuenta de una misma persona en la que se realizan depósitos en cantidades pequeñas, pero que sumadas están en desproporción con los ingresos esperados y/o declarados por el cuentahabiente.
6. Cuenta que recibe fondos provenientes de actividades o negocios, pero cuyos movimientos y velocidad de rotación son inusuales, están fuera de los parámetros de normalidad o no guarda relación con la situación coyuntural por la que atraviesa el negocio en el mercado en que opera el cuentahabiente. Por ejemplo, individuos que aducen que las grandes sumas movidas en la cuenta provienen de ciertas cosechas, cuando en realidad el producto está deprimido en el mercado nacional o internacional; o por lo contrario, aduce falta de movimiento en la cuenta por mala situación en el mercado cuando en realidad no es así.
7. Cuenta de un negocio inactivo, no obstante, el cuentahabiente realiza frecuentes operaciones de mesa de cambio y compra de instrumentos de consignación en moneda extranjera, situación que no justifica adecuadamente.
7. Depósitos de altos volúmenes de cheques por montos menores, librados en el extranjero que no guardan relación con el propósito declarado para el manejo de la cuenta.
8. Depósitos de fondos en varias cuentas, en general en cantidades debajo del límite a reportarse que son luego consolidados en otra cuenta y transferidos fuera del país.
9. Uso de múltiples cuentas personales y comerciales o de cuentas de organizaciones sin fines de lucro o de beneficencia, para recopilar fondos y luego canalizarlos inmediatamente o tras un breve período de tiempo, a un número pequeño de beneficiarios extranjeros.
10. Cuenta que refleja frecuentes y grandes depósitos de dinero en efectivo de baja denominación para un negocio que generalmente no maneja significativas sumas de dinero en efectivo.
11. Cuenta donde se manejan fondos provenientes de negocios de casinos y máquinas tragamonedas, de los cuales no es posible obtener evidencias de que operen dentro de las normativas legales establecidas ni de los volúmenes de fondos manejados.
12. Depósitos significativos de efectivo a la cuenta de una entidad cuando normalmente se hace por medio de cheques u otros instrumentos de pago.
13. Retiros de grandes sumas de dinero en efectivo de una cuenta comercial no asociada normalmente con transacciones en efectivo.
14. Frecuentes depósitos de grandes sumas de dinero en efectivo fuera del horario de atención al público, evitando con esto el contacto directo con personal de la entidad.
15. Cuentas personales no comerciales, utilizadas para depósitos y manejo de fondos provenientes de actividades comerciales o industriales.



16. Depósitos constantes y significativos con billetes mutilados, mohosos, sucios o marcados con símbolos extraños.
17. Depósitos y retiros frecuentes de una cuenta que recae justo por debajo del monto señalado por la ley para ser reportado o múltiples depósitos bajo la cifra tope hechos en un cajero automático.
18. Depósitos hechos durante el mismo día en diferentes sucursales del mismo banco y/o múltiples transacciones llevadas a cabo el mismo día en la misma sucursal de una entidad, pero en un aparente intento de utilizar diferentes cuentas.
19. Empresas que actúan como agente de negocios de remesas familiares de propietarios extranjeros residentes en el país, que mezclan fondos de cuentas a nombre del negocio con cuentas a título personal del principal accionista sin una justificación lógica del negocio.
20. Estructuración de depósitos a través de múltiples sucursales de la misma entidad financiera o mediante grupo de individuos que entran a una sucursal al mismo tiempo.
22. Depósitos frecuentes de cheques girados desde cuentas de entidades públicas que son depositados en cuentas particulares y que inmediatamente son retirados o transferidos, sin la debida justificación.
21. Cuentas abiertas por una entidad jurídica u organización que tiene la misma dirección de registro o de domicilio de otras entidades jurídicas u organizaciones sin ninguna explicación razonable.
22. Cuenta abierta a nombre de una entidad jurídica que está involucrada en las actividades de una asociación o fundación cuyos objetivos o socios estén relacionados con los reclamos o demandas de una organización terrorista u otra actividad delictiva precedente del delito de blanqueo de capitales que la cuenta muestre movimientos de fondos por encima del nivel de ingresos esperado.
23. La infraestructura de las empresas por lo general se limita a una oficina o un lugar de residencia que al parecer no guarda relación con los montos manejados en cuentas y la actividad que la empresa realiza.
24. Cuentas con incremento exagerado en el volumen de fondos manejados, después de atravesar por dificultades financiera, sin una justificación aparente.
25. Traslado frecuente de dinero mediante transferencias bancarias a zona fronterizas del país sin ninguna justificación.
26. Empresas que no realizan compras ni gastos, sino únicamente retiros en efectivos desde sus cuentas.
27. Apertura de varias cuentas corrientes bajo uno o más nombres, con una misma persona autorizada para girar o librar cheques.
28. Cuenta para la cual varias personas tienen firma autorizada, pero entre las cuales no parece existir ninguna relación personal o comercial.
29. Solicitante de cuenta corriente que exigen ser atendido o manifiesta marcada preferencia por un asesor comercial, gerente o funcionario bancario específico.



30. Persona considerada como Persona Expuesta Políticamente (PEP) que figura o intenta ser registrada como autorizada para el manejo de una o varias cuentas corrientes de terceros, sin que exista un vínculo claro y justificado.
31. Persona que figura como firma autorizada para el manejo de numerosas cuentas corrientes de diferentes personas o empresas, sin que exista una justificación aparente.
32. Persona o entidad que frecuentemente cierra y abre nuevas cuentas de ahorro en el mismo banco o en otros de la localidad, sin aparente justificación.
33. Cuentas corrientes que registran únicamente depósitos por un lapso de tiempo, logran acumular un saldo considerable y luego el dinero se retira en un solo día o en un período corto.
34. Cliente dedicado a la exportación, cuyos movimientos de cuentas, pagos o giros provienen de países diferentes de aquel al cual está haciendo las exportaciones.
35. Cliente que efectúa depósito de dinero con el propósito de realizar una operación a largo plazo, seguida inmediatamente de un pedido de liquidar la posición y transferir los beneficios fuera de la cuenta.
36. Cliente que, sin justificación aparente, mantiene múltiples cuentas bajo un único nombre o a nombre de familiares o empresas, con un gran número de transferencias a favor de terceros.
37. Cuentas de depósitos utilizadas, sin razón aparente, para consolidación de fondos manejados en otras cuentas del mismo cliente, dentro de la entidad o vinculadas directa o indirectamente a él, para luego transferirlos y/o comprar instrumentos monetarios.
38. Cliente que paga repentinamente un préstamo problemático, sin que exista explicación sobre el origen del dinero.
39. Préstamos con garantía líquida cancelados anticipadamente, sin justificación razonable del origen de fondos para ello.
40. Línea de crédito por montos significativos a favor de negocios que no guardan proporción con su modesto tamaño y su presencia en el mercado.
41. Empresas con problemas económicos que repentinamente pagan por anticipado la totalidad de sus deudas.
42. Tarjetas de crédito con altos volúmenes de consumo mensual y con pago total inmediato, y que no se ajusta al perfil económico y de ingresos del tarjetahabiente.
43. Prestamos pagados mediante débitos automáticos a cuenta de depósitos o inversión que no se corresponden al perfil del cliente.
44. Préstamos que tienen como colaterales certificados de depósitos u otros vehículos de inversión, sin la debida justificación.



45. Clientes que frecuentemente depositan o realizan pagos de grandes sumas de dinero en efectivo envueltas en bandas de papel de otros Bancos.
46. Préstamos garantizados por terceras personas que no aparentan tener ninguna relación con el cliente.
47. Préstamos garantizados con propiedades en los que el desembolso se hará en otra jurisdicción.
48. Falta de retiro de fondos contra cheques depositados, por parte de un cliente que opera un negocio al por menor y brinda el servicio de comprar cheques. Esto sugiere que tal cliente tiene otra fuente de fondos.
49. Un número pequeño de depósitos usando cantidades considerables de cheques, sin embargo, raramente se hacen retiros para las operaciones diarias.

d. ALERTAS RELACIONADAS CON LA EVASIÓN FISCAL

1. Empresas que tienen como propietarios o directivos, empleados del negocio y los mismos tienen dificultades económicas y que el negocio, de los cuales son socios, manejan grandes cantidades de dinero.
2. Empresas que fueron creadas con muy bajo capitales y en un período corto de estar funcionando, reciben alta suma de dinero como inversión extranjera.
3. Empresa que son creadas y sus operaciones básicas son tercerizadas a compañías, no vinculadas al grupo económico.
4. Compañías cuyos estados financieros reflejan resultados muy diferentes comparados con otras compañías del mismo sector con actividades económicas similares.
5. Constitución de empresas con capitales o socios provenientes de territorios o países considerados no cooperantes, por el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), o paraísos fiscales o regímenes fiscales preferenciales nocivos, por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).
6. Empresas donde los socios y administradores muestran escaso conocimiento del negocio.
7. Socios de empresas que tienen un estilo de vida que no corresponde a los ingresos registrados en la Declaración Jurada de Ingresos.
8. Empresas que fraccionan todas sus operaciones, para mostrar ingresos bajos.
9. Crean grupos económicos, para crear facturación entre las mismas empresas y solo una reporta ganancia. Por lo general, la que reporta ganancia está ligada algún tipo de subsidio como, por ejemplo: granjas agrícolas, empresas de reforestación o mediana y pequeña empresa.



e. SEÑALES DE ALERTA RELACIONADAS CON LA CORRUPCIÓN.

Tipología: Blanqueo de capitales proveniente de defraudación de fondos públicos.

- Recursos Públicos
- Movimientos financieros que no demuestran ser resultado de negocios normales.
- Simulación de operaciones inmobiliarias
- Señales exteriores de riquezas

Tipología: Abuso de las facultades y atribuciones de los funcionarios públicos

- Movimientos de dinero no acordes al perfil económico.
- Créditos a varias personas y concentración de pocos beneficiarios finales.
- Operaciones de créditos realizados de manera extremadamente rápida.
- Beneficiarios de créditos sin perfil adecuado de calificación crediticia.
- Creación de gran cantidad de empresas de papel, sin tener la logística ni los medios necesarios para su funcionamiento.
- Acceso a información privilegiada.
- Tráfico de influencias.
- Conflicto de intereses
- Giro de cheques por altos montos a familiares sin actividad económica de respaldo.
- Perfiles económicos no acordes con adquisición de bienes
- Estratificación de fondos para evitar controles.

Tipología: Corrupción y enriquecimiento ilícito.

- Investigaciones de carácter público realizadas por los medios de comunicación.
- Reacción de las entidades financieras ante la noticia crimen.

Tipología: Utilización de estructura

- Información publicada en medios de prensa que involucraba a las personas intervinientes con una investigación judicial.

f. ALERTAS DE FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO.

En base a capacitaciones, análisis y conversatorios con el sector privado presentamos las siguientes señales de alerta relacionadas con FT. Son indicadores que demuestran y se adecuan a nuestro sistema financiero panameño en base a los indicadores de riesgo de FT del GAFI:



Transferencias a jurisdicciones/regiones de alto riesgo que no son consistentes con las operaciones comerciales extranjeras.

- Personas previamente acusadas de terrorismo o delitos relacionados con terrorismo o por ser líder o apoya una organización terrorista.
- Personas que en sus redes sociales apoyan o promueve la radicalización o el extremismo violento.
- Presentación de documentos de identidad notoriamente nuevos o falsificados (por ej., sello o foto falsificados, foto pegada sobre el sello, fecha de emisión que no coincide con la condición del documento en relación en el desgaste y deterioro).
- Clientes que, en el transcurso de sus negocios, usan alias, sobrenombre u otras expresiones alternativas o simplificadas en vez de su propio nombre (completo). Esto podría incluir la transposición del origen de los nombres.
- Varias personas que envía fondos al mismo beneficiario en una jurisdicción de alto riesgo.
- El mismo cliente que envía fondos a múltiples beneficiarios en una jurisdicción o región de alto riesgo.
- Transferencias transfronterizas de valores bajos enviadas/recibidas con alta frecuencia hacia/ desde personas no conectadas o no relacionadas.
- Fondos excesivos pagados a una cuenta de un estudiante en un país extranjero por parte de un miembro de la familia o de una organización no relacionada.
- Clientes con residencia en una jurisdicción de alto riesgo, o con conexión a ella.
- Clientes que acceden a las instalaciones bancarias por internet (en línea) desde una dirección de IP dentro de una zona de conflicto o una dirección no asociada en los registros de DDC.
- Cooperación con empresas o compañías de seguro que tratan en negociaciones para la liberación de rehenes.
- Compra de autos para exportarlos a países fronterizos con zonas de conflicto.
- Donaciones a OSFL/ sitios web religiosos asociados con la propaganda del radicalismo extremismo violencia.
- Operaciones con/en/desde regiones de alto riesgo hacia/desde aparentemente persona o relaciones sin conexión familiar aparente.
- Transferencias a jurisdicciones/regiones de alto riesgo que no son consistentes con las operaciones comerciales extranjeras.
- Enrutamiento de operaciones en múltiples países, a través de corredores o regiones de alto riesgo.

g. ALERTAS RELACIONADAS CON LOS PROFESIONALES QUE REALIZAN A ACTIVIDADES SUJETAS A SUPERVISIÓN.

- Abogados o firma de abogados, en la compra de bienes inmuebles, en nombre de un



tercero, para posteriormente, transferir la propiedad a diferentes personas, en poco tiempo, sin una causa aparente.

- Creación o constitución de personas jurídicas con capitales o socios provenientes de países considerados de alto riesgo según el Grupo de Acción Financiera (GAFI).
- Abogado o firma de abogados en la compra de bienes inmuebles, en nombre de un tercero, por personas con domicilio desconocido o con datos aparentemente falsos.
- Abogado o firma de abogados que participan en la compra de un inmueble, a nombre de un tercero, de valor real es alto a bajo precio o viceversa.

h. ALERTAS QUE PUEDEN INDICAR FINANCIAMIENTO DE LA PROLIFERACIÓN.

Indicadores de posible financiamiento de proliferación como se menciona en el Anexo 1 del GAFI 2008 Tipologías Informe sobre Financiamiento de Proliferación.

1. La transacción involucra a una persona o entidad en un país extranjero con
2. problemas de proliferación.
3. La transacción involucra a una persona o entidad en un país extranjero de interés de desviación.
4. El cliente o la contraparte o su dirección son similares a una de las partes que se encuentran en listas de "personas denegadas" disponibles públicamente o que tienen un historial de contravenciones de control de exportaciones.
5. La actividad del cliente no coincide con el perfil comercial, o la información del usuario final no coincide con el perfil comercial del usuario final.
6. Una empresa de transporte de carga aparece como destino final del producto.
7. El pedido de bienes es realizado por empresas o personas de países extranjeros que no sean el país del usuario final indicado.
8. La transacción implica el envío de mercancías incompatibles con el nivel técnico del país al que se envía (por ejemplo, un equipo de fabricación de semiconductores que se envía a un país que no tiene industria electrónica).
9. La transacción involucra posibles compañías pantalla (p. Ej., Las empresas no tienen un alto nivel de capitalización o muestran otros indicadores de empresas fantasmas)
10. La transacción demuestra enlaces entre representantes de compañías que
11. intercambian bienes, es decir, los mismos propietarios o la administración.
12. La ruta de envío es circular (si está disponible) y/o la ruta indirecta de la
13. transacción financiera.
14. La transacción de financiamiento comercial implica una ruta de envío (si está



15. disponible a través de un país con leyes débiles de control de exportaciones o aplicación deficiente de las leyes de control de exportaciones.
16. La transacción involucra a personas o compañías (particularmente compañías comerciales) ubicadas en países con leyes débiles de control de exportaciones o aplicación débil de leyes de control de exportaciones.
17. La transacción implica el envío de bienes incompatibles con los patrones normales de comercio geográfico (por ejemplo, si el país involucrado normalmente exporta o importa el bien involucrado).
18. La transacción involucra a instituciones financieras con deficiencias conocidas en los controles ALD/CFT y/o domiciliadas en países con leyes débiles de control de exportaciones o aplicación débil de leyes de control de exportaciones.
19. De acuerdo con la documentación obtenida en la transacción, el valor declarado del envío obviamente fue subestimado en relación con el costo de envío.
20. Inconsistencias en la información contenida en documentos comerciales y flujos financieros, tales como nombres, compañías, direcciones, destino final, etc.
21. Patrón de actividad de transferencia electrónica que muestra patrones inusuales o que no tiene un propósito aparente.
22. Cliente con información vaga/incompleta en la información que proporciona,
23. resistente a proporcionar información adicional cuando se le consulta.
24. El nuevo cliente solicita una transacción de carta de crédito esperando la aprobación de la nueva cuenta.
25. Envíe las instrucciones o el pago de las partes no identificadas en la carta de crédito original u otra documentación.