

**PATAGONIA FACTORING S.A.**

**MANUAL**

**MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS  
(MPD)**

## **1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS DEL MANUAL**

### **1.1. OBJETIVO DEL MANUAL**

El objetivo del presente manual es establecer los procedimientos que usará Patagonia Factoring S.A. para evitar verse envuelto o servir de medio para la facilitación o realización de operaciones de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho.

### **1.2. CONCEPTOS GENERALES**

La Ley 20.393 sobre responsabilidad penal de la persona jurídica, en adelante la “Ley”, establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas respecto de los delitos indicados en su artículo primero, siendo estos los siguientes: Los delitos previstos en el artículo 27 de la ley N°19.913, en el artículo 8° de la ley N°18.314 y en los artículos 250, 251 bis y 456 bis A del Código Penal.

Las personas jurídicas serán responsables de los delitos señalados en el artículo 1° de la ley 20.393, que fueren cometidos directa e inmediatamente en su interés o para su provecho, por sus dueños, controladores, responsables, ejecutivos principales, representantes o quienes realicen actividades de administración y supervisión, siempre que la comisión del delito fuere consecuencia del incumplimiento, por parte de ésta, de los deberes de dirección y supervisión.

Bajo los mismos presupuestos señalados anteriormente, dispone la referida ley que serán también responsables las personas jurídicas por los delitos cometidos por personas naturales que estén bajo la dirección o supervisión directa de alguno de los sujetos mencionados en el inciso anterior.

La norma dispone que se considerará que los deberes de dirección y supervisión se han cumplido cuando, con anterioridad a la comisión del delito, la persona jurídica hubiere adoptado e implementado modelos de organización, administración y supervisión para prevenir delitos como el cometido.

De manera que las personas jurídicas no serán responsables en los casos que las personas naturales indicadas precedentemente, hubieren cometido el delito exclusivamente en ventaja propia o a favor de un tercero.

Así las cosas, para que sea exigible la responsabilidad penal de la persona jurídica, son elementos del tipo penal que la comisión del delito, haya sido una consecuencia del incumplimiento, por parte de ésta, de sus deberes de dirección y supervisión, pero que además la compañía se haya beneficiado en su interés o para su provecho de manera directa e inmediata. Así el beneficio ajeno exime a la compañía de responsabilidad penal.

Considerando lo anterior y el hecho de que la administración de Patagonia Factoring S.A., en adelante respectivamente la “Administración” y la “Compañía”, desea desarrollar sus negocios y actividades de acuerdo a los más altos estándares éticos, se ha aprobado el presente manual, que tiene por objeto evitar la comisión de los delitos antes señalados mediante el establecimiento de políticas, procedimientos y conductas que deberán ser adoptados por el personal de la Compañía.

Conforme lo dicho la ley de responsabilidad penal de la persona jurídica, no se centra en el actuar de órganos de la persona jurídica, como manifestante de una voluntad, sino, más bien, en personas naturales a quienes se les atribuye la calidad de responsables, son los llamados controladores de la persona jurídica y en dicha calidad, se establece la relación que permite responsabilizar a la persona jurídica por el delito cometido.

### **Las personas Jurídicas.**

Desde la concepción legal se define como “una persona ficticia capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones civiles, y de ser representada, judicial y extrajudicialmente”

La persona jurídica puede ser a la vez de Derecho Público o Privado, como la ley en comento no distingue se entiende que es aplicable a todas las personas jurídicas y a su vez con o sin fines de lucro.

Las personas jurídicas sin fines de lucro son: Las fundaciones y Corporaciones. Las personas con fines de lucro son las Sociedades.

### **De la Responsabilidad Penal de la Persona Jurídica**

#### **1. De la atribución de responsabilidad (art. 3)**

El elemento central es la ventaja económica para la empresa, interés o provecho.

El interés es la ventaja económica directa o indirecta, o la obtención de una ventaja económica para una mejor situación del mismo carácter para la persona jurídica, o, una posición dominante dentro del ámbito económico de que se trate.

El provecho es la noción de un beneficio económico, es decir la obtención de una plusvalía.

La comisión del delito debe tener como objeto interés o provecho de manera directa e inmediata. Directa, implica la obtención por la persona jurídica de un beneficio económico o una situación mejor en el sistema económico o una posición dominante. Inmediata, implica que el beneficio se obtiene con una sucesión de continuidad de la comisión del acto que constituye el delito.

2. De los sujetos que representan a las personas jurídicas y por quienes se les puede atribuir la comisión de delito.

En cuanto a la responsabilidad DIRECTA.

2.1 Dueños. Son aquellos que tienen el dominio, en este caso, de la persona jurídica.

2.2 Controladores. Que se definen como persona que comprueba, inspecciona, fiscaliza e interviene ejerciendo dominio, mando o preponderancia en la persona jurídica.

2.3 Responsables, que se definen como “persona que tienen a su cargo la dirección y vigilancia del trabajo en fábricas, establecimientos, oficinas, inmuebles etc”.(RAE)

2.4 Ejecutivos principales, que se definen como persona que forman “parte de una comisión ejecutiva o que desempeña un cargo de alta dirección en una empresa” (RAE)

2.5 Representantes, que se definen como “persona que representa a un ausente cuerpo o comunidad” y en lo que nos interesa “sustituir a alguien o hacer sus veces, desempeñar su función o la de una entidad o empresa”.

2.6 Determinación genérica “quienes realicen actividades de administración y supervisión”

En cuanto a la responsabilidad INDIRECTA

Personas naturales bajo dirección o supervisión de alguno de los sujetos mencionados anteriormente. Es requisito estar bajo dirección o supervisión y ésta debe ser directa.

#### **a. DEFINICIONES**

Las siguientes palabras tendrán en este Manual el significado que a continuación se indica, salvo que de su contexto deba entenderse que se les ha dado un significado diferente:

**a) Buen Criterio.** Es el criterio que razonablemente deben aplicar los Destinatarios de este Manual para la prevención de toda clase de delitos, especialmente aquellos a que se refiere el presente Manual, basado en el conocimiento de los Clientes, Proveedores, el mercado, la experiencia, la capacitación y el debido compromiso con la Compañía.

**b) Clientes.** Son Clientes de la Compañía todas las personas naturales y/o jurídicas con las que ésta establece o mantiene relaciones comerciales, sea para la venta de productos o bien para prestarles algún servicio, sean éstos habituales u ocasionales.

**c) Cohecho.** Es el acto de ofrecer, prometer o dar, a un funcionario público, chileno o extranjero, un beneficio para sí mismo o un tercero, a fin de que el funcionario haga o se abstenga de hacer algo, que tenga como consecuencia para el que ofrece el beneficio, la

obtención o mantención de un negocio o una ventaja, o bien de evitar un resultado adverso a sus intereses.

Para efectos de la responsabilidad penal de la persona jurídica, debe entenderse que constituye cohecho cualquiera de las siguientes conductas:

- Ofrecer o prometer o dar, a un **empleado público** un beneficio económico, sea en provecho de este último o de un tercero, para que realice un acto propio de su cargo en razón del cual no le corresponden dichos beneficios.
- Ofrecer prometer o dar, a un **empleado público** dichos beneficios para que omita un acto debido propio de su cargo, o para que ejecute un acto con infracción a los deberes de su cargo, incluyendo ejercer influencias en otro empleado público con el fin de obtener de éste una decisión que pueda generar un provecho para un tercero interesado.
- Ofrecer, prometer o dar a un **funcionario público**, un beneficio económico o de otra naturaleza, en provecho de éste o de un tercero, para que realice una acción o incurra en una omisión con miras a la obtención o mantención, para sí u otro, de cualquier negocio o ventaja indebida en el ámbito de cualquier transacción internacional.

Para los efectos del delito de Cohecho, debe entenderse que es **empleado público** todo aquel que desempeñe un cargo o función pública, sea en la administración central del Estado o en instituciones o empresas semifiscales, municipales, autónomas u organismos creados por el Estado o dependientes de él, aunque no sean del nombramiento del Presidente de la República ni reciban sueldos del Estado.

Adicionalmente, de acuerdo a la Ley, se entiende que las personas naturales que participen en las actividades de certificación del modelo de prevención que establece la misma también cumplen una función pública, por lo que dichos funcionarios también se encuentran comprendidos dentro del concepto de funcionario público.

De manera que el delito de Cohecho puede cometerse por entregar beneficios indebidos a funcionarios no sólo de servicios públicos, sino también a quienes se desempeñen en entidades tales como los Tribunales de Justicia, el Consejo de Defensa del Estado, el Banco del Estado y sus filiales, el Banco Central, las distintas Superintendencias, Correos de Chile e incluso en la empresa certificadora del modelo de prevención de la Compañía.

Finalmente, hay que hacer presente que la legislación chilena considera la aplicación de la extraterritorialidad al delito de Cohecho. Es decir, un chileno o una persona con residencia habitual en Chile que cometa el delito de Cohecho respecto de funcionarios públicos extranjeros, quedará sujeto a la ley penal chilena incluso si comete el delito fuera del territorio chileno. Lo anterior no obsta a que, además, pueda quedar sujeto a las leyes penales del país en el que se cometa el delito o, incluso, a las de otros países.

**d) Financiamiento del Terrorismo.** Se entiende por tal, la solicitud, recaudación o provisión de fondos para la comisión de delitos terroristas.

**e) Lavado de Activos.** Consiste en la ocultación o disimulo respecto al origen ilícito de determinados bienes, a sabiendas de que provienen directa o indirectamente, de la perpetración de hechos constitutivos de alguno de los siguientes delitos base de lavado establecidos en la ley N°19.913:

- Tráfico ilícito de estupefacientes o sustancias psicotrópicas;
- Actividades terroristas;
- Delitos relacionados a la Ley de Control de Armas;
- Delitos relacionados con la Ley de Mercado de Valores, incluyendo el uso de información privilegiada, la utilización en beneficio propio de valores entregados en custodia o la realización de operaciones ilegales en el mercado de valores;
- Delitos relacionados con la Ley General de Bancos, incluyendo la obtención de créditos entregando antecedentes falsos o maliciosamente incompletos;
- Contrabando;
- Delitos contra la propiedad intelectual;
- Falsedad maliciosa en los documentos que acompañe en sus actuaciones con el Banco Central de Chile o en las operaciones de cambios internacionales regidas por la Ley 18.840;
- Falsificación de moneda de curso legal;
- Declaraciones maliciosamente incompletas o falsas al Servicio de Impuestos Internos;
- Delitos de prevaricación de los miembros de los Tribunales de Justicia y fiscales judiciales, malversación de caudales públicos, fraude y exacciones ilegales cometidos por empleados públicos, cohecho y cohecho a funcionarios públicos extranjeros;
- Secuestro, sustracción de menores, prostitución de menores y promoción o facilitación de entrada o salida de personas al país para ejercer la prostitución;
- Comercialización, importación, exportación, distribución, difusión, exhibición, adquisición o almacenamiento de material pornográfico infantil;
- Defraudación, usando de nombre fingido, atribuyéndose poder, influencia o crédito supuestos, aparentando bienes, crédito, comisión, empresa o negociación imaginarios, o valiéndose de cualquier otro engaño semejante; y
- Fraude al Fisco, municipalidades, Cajas de Previsión e instituciones centralizadas o descentralizadas del Estado, para la obtención de prestaciones improcedentes, tales como

remuneraciones, bonificaciones, subsidios, pensiones, jubilaciones, asignaciones, devoluciones ó imputaciones indebidas.

También constituye Lavado de Activos la ocultación de estos bienes a sabiendas de su origen ilícito.

Finalmente, constituye además Lavado de Activos la adquisición, posesión, tenencia o uso de los referidos bienes, con ánimo de lucro, cuando al momento de recibirlos se hubiere conocido su origen ilícito.

**f) Manual de Prevención o Manual.** Se refiere al presente Manual de Prevención de Delitos (MPD).

**g) Operaciones Inusuales.** Son aquellas operaciones cuya cuantía, características particulares y/o periodicidad no guarden relación con la actividad económica de un determinado Cliente o Proveedor, salgan de los parámetros de normalidad vigentes en el mercado o no tengan un fundamento comercial y/o legal evidente o, a lo menos, aparente.

**h) Operaciones Sospechosas.** Son aquellas operaciones o transacciones que, de acuerdo con los usos y costumbres de la actividad de la Sociedad, de un Cliente o un Proveedor en particular, resulten inusuales o carentes de justificación económica o jurídica aparente, sea que se realicen en forma aislada o reiterada.

Asimismo, son Operaciones Sospechosas aquellas operaciones, transacciones o cualquier clase de actos que sea indiciario de la comisión de algún delito, especialmente Lavado de Activos, Cohecho y/o al Financiamiento del Terrorismo.

Son especialmente sospechosas las operaciones que tengan una magnitud o velocidad de rotación inusual, condiciones de complejidad inusitada o injustificada, que en base a la información recopilada, de conformidad con el Buen Criterio de la Compañía, se presuma proceden de alguna actividad ilícita, o que, por cualquier motivo, no tengan un fundamento económico o jurídico aparente; y que podrían estar vinculadas a los delitos de Lavado de Activos, Cohecho y/o al Financiamiento del Terrorismo.

**i) Personas Expuestas Políticamente.** Son aquellas personas naturales que cumplen o hayan cumplido funciones públicas destacadas en los últimos dos años, sea en el territorio nacional o extranjero y cuyas circunstancias financieras puedan ser objeto de un interés público, incluido su cónyuge y parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad.

**j) Proveedores.** Son aquellas personas naturales o jurídicas que abastezcan a la Compañía con productos, existencias y artículos de toda clase, sea que se vendan directamente al público o que sean utilizados, transformados o modificados en las actividades de la Sociedad.

También son Proveedores las personas naturales o jurídicas que presten cualquier tipo de servicios comerciales o profesionales a la Sociedad, sean éstos permanentes o esporádicos.

#### **b. GENERALIDADES**

El Manual de Prevención será obligatorio para todos los directores, gerentes, agentes, ejecutivos y trabajadores de la Sociedad, así como a todos quienes desempeñen funciones para ésta, incluyendo sus Proveedores, sin importar la calidad, forma o modalidad laboral o contractual bajo la cual presten sus servicios (en adelante, los “Destinatarios del Manual” o los “Destinatarios”).

#### **c. ENTREGA DEL MANUAL**

Como requisito esencial para la aplicación del Manual, éste se entregará a los Destinatarios, dejándose constancia de ello en un anexo al contrato de trabajo o contrato de prestación de servicios, según corresponda, firmado por las partes involucradas en señal de aceptación y recepción del mismo.

Además, el Encargado de Prevención de Delitos confeccionará y administrará un registro con la información relativa a la entrega del Manual a sus Destinatarios.

Al firmar el anexo al contrato de trabajo o al contrato de prestación de servicios, según corresponda, el Destinatario declara conocer y aceptar someterse a las normas y procedimientos señalados en el Manual.



## **2. IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y DELITOS DE COHECHO.**

Con el objeto de identificar y evaluar los procesos o actividades de mayor riesgo, a continuación se enumeran las siguientes situaciones en ningún caso exclusivas, sino meramente ejemplares, y que tienen por objeto que los Destinatarios conozcan los tipos de eventos en los que deben poner una mayor atención y aplicar especialmente las políticas y protocolos que se indican en este Manual.

### **2.1. DEL LAVADO DE ACTIVOS Y SUS ETAPAS**

#### **Bien jurídico protegido: La Seguridad del Estado y la Paz Social**

Como primer punto hay que establecer que se sancionan dos tipos de conductas, el de la letra a) que sanciona al que oculta o disimule el origen ilícito de determinados bienes a sabiendas que provienen directa o indirectamente de la perpetración de hechos constitutivos de alguno de los delitos contemplados en el sistema de catálogo que la misma ley señala. Y el de la letra b), que sanciona al que adquiera, posea, tenga o use los referidos bienes, con ánimo de lucro, cuando al momento de recibirlos ha conocido su origen ilícito.

Se les denomina “delitos base o precedentes” de lavado de activos (LA) a aquellos cuyo producto –dinero o bienes- se busca ocultar o disimular, dado su origen ilícito. El narcotráfico sólo es uno de estos delitos precedentes, ya que a él se suman el cohecho, la malversación de caudales públicos, el uso de información privilegiada, la promoción de la prostitución infantil y el terrorismo, entre muchos otros. Todos ellos producen recursos obtenidos en forma ilegítima, condición que los delincuentes buscan limpiar, introduciéndolos en la economía a través de actividades lícitas.

Conceptualizando, el término “lavado de dinero” está referido a los procedimientos para cambiar la identidad del dinero obtenido ilegalmente de manera que parezca como dinero procedente de una fuente legítima. Es en resumidas cuentas, un mecanismo que permite aflorar al círculo monetario, el dinero obtenido de actividades delictivas ocultando el verdadero origen de estos fondos. De una forma más precisa, en Chile, se

entiende por lavado de dinero, la adquisición, utilización, conversión o transmisión de bienes que procedan de algunas de las actividades delictivas que se indican:

Catálogo que identifica las leyes y detalla los delitos que ellas contienen, considerados como precedentes de LA en Chile, de acuerdo a lo establecido en el artículo 27 letra a) de la Ley N° 19.913:

- a. Ley N° 20.000, que sanciona el tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias psicotrópicas;
- b. Ley N° 18.314, que determina las conductas terroristas y fija su penalidad;
- c. Ley N° 18.045, sobre mercado de valores (Título XI);
- d. Ley General de Bancos (Título XVII del D.F.L N° 3, de 1997);
- e. Ley N° 17.798, sobre control de armas (Art. 10);
- f. Código Penal (delitos previstos en los párrafos 4, 5, 6, 9 y 9 bis del Título V y 10 del Título VI, todos del Libro Segundo del Código Penal; en los artículos 141, 142, 366 quinquies, 367, 374 bis, 411 bis, 411 ter, 411 quáter, 411 quinquies, y los artículos 468 y 470, N° 8, ambos en relación al inciso final del artículo 467 del Código Penal).
- g. Código Tributario, Art. 97 N°4 párrafo tercero.
- h. Ley N°17.336, de Propiedad Intelectual, Art. 81 inciso segundo.
- i. Ley Orgánica Constitucional del Banco Central, Arts. 59 y 64.
- j. Ordenanza General de Aduanas, Art. 168.

**Etapas básicas del LA, que se pueden llevar a cabo separada o simultáneamente, a saber:**

- **Comisión de un delito base:** Consiste en la comisión de alguno de los delitos base del Lavado de Activos y que se indican taxativamente en la Ley N° 19.913. Como consecuencia de la comisión de dichos delitos base, se obtienen bienes, pagos o sumas de dinero que, posteriormente, buscarán lavarse.
- **Colocación:** Consiste en ingresar dentro del sistema financiero los activos originados en las referidas actividades ilegales, es decir, la colocación se materializa cuando el efectivo, producto de una actividad delictiva, ingresa primero en el sistema financiero. Por ejemplo, los bienes robados que son vendidos en efectivo que luego es utilizado para realizar pagos o simplemente son depositados en una cuenta bancaria.
- **El encubrimiento o estratificación:** Consiste en ocultar el origen ilícito de los recursos, proveyendo anonimato en cuanto a su generación y origen, e intentar relacionarlo con actividades lícitas. Con frecuencia, el encubrimiento consiste en múltiples transacciones que separan los fondos de su fuente ilegal, dificultando su rastreo. Ejemplo: Transferencias bancarias, pagos de facturas, prepagos de cheques.

- **Integración:** Consiste en lograr que los recursos obtenidos mediante actividades ilícitas parezcan legítimos y se incorporen definitivamente en la economía formal. Por ejemplo, cuando un negocio legítimo es comprado con el dinero de actividades delictivas. La red de empresas de fachada, compra de bienes raíces o bienes de lujo con dinero ilegal son otros ejemplos.

## 2.2. DEL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

El Financiamiento del Terrorismo, según se describe en la introducción de este Manual, está acotado a solicitar, recaudar o proveer fondos con la finalidad de que se utilicen en la comisión de delitos terroristas.

Siempre existe el riesgo de que este tipo de delitos pueda ser cometido, incluso en forma involuntaria, al realizar donaciones, directa o indirectamente, a alguna persona o entidad que cometa algún delito terrorista.

El principio de la **“Debida Diligencia y Conocimiento del Cliente”** es la clave para minimizar el Riesgo de que nuestra Compañía sea utilizada para cometer los delitos mencionados anteriormente, esto es, de **Lavado de Dinero y Financiamiento de Actividades Terroristas**.

Un mayor detalle sobre el conocimiento que se debe tener de nuestros clientes se encuentra en la **Política de Debida Diligencia y Conozca a su Cliente** incluida en el numeral 5.1 del presente documento.

Este conocimiento constituye la esencia de la actividad financiera y permite que la entidad pueda:

- Identificar al cliente y establecer su capacidad legal.
- Determinar la legitimidad de sus transacciones y conocer el real origen de los fondos con que trabaja, y así
- Evitar por acción u omisión que los servicios de factoring sean utilizados por sujetos que conforman la criminalidad.

El proceso de conocimiento del cliente implica varias etapas que concluyen con la posibilidad de contestar quien es el cliente, que actividades desarrolla, cuál es su patrimonio y volumen de operaciones, su moralidad y reputación comercial. En el caso de personas jurídicas esto se extiende a sus socios, directivos, administradores, representantes legales.

En síntesis, este Principio señala que se debe operar con un cliente ya sea persona natural o jurídica una vez que se ha obtenido y analizado toda la información disponible para

tener una cabal identificación del cliente y para comprobar la estructura, propósito e identidad del negocio, la legitimidad del origen de los fondos con que opera y la razonabilidad de las transacciones que se realicen.

La aplicación de la política “Conozca a su Cliente”, y por ende, la identificación y evaluación de los riesgos de Lavado de Dinero y Financiamiento de Actividades Terroristas no está referida a un procedimiento específico, sino que se entiende como la filosofía que debe aplicarse en toda operación, y por lo tanto, debe estar presente en todos los procedimientos que se aplican en nuestra empresa.

En base a lo anterior:

- Siempre identifique al cliente.
- Obtenga información sobre el origen de los recursos con los que opera el cliente.
- Determine la legitimidad de la transacción.
- Cuando se encuentre entrevistando al cliente, entienda la estructura, propósito e identidad del negocio/individuo.
- Conozca los volúmenes y frecuencia de los ingresos/negocios que realiza su cliente.
- Asegúrese que el origen de los recursos con que opera el cliente sea establecido y legítimo.
- Asegúrese de conocer como el cliente llevará a cabo las transacciones y su razonabilidad.
- Asegúrese que las transacciones que se soliciten tengan coherencia con el negocio.
- Efectúe una continua supervisión de las actividades de los clientes para detectar situaciones sospechosas.
- Corrobore la información con:
  - o Visitas a terreno
  - o Información de publicaciones.
  - o Referencias de terceros.

A pesar de que cualquier tipo de cliente es potencialmente vulnerable al lavado de dinero y el financiamiento de actividades terroristas, por la naturaleza de su empresa, ocupación o la actividad prevista para sus operaciones, ciertos clientes son de mayor riesgo en este tipo de delitos.

En relación con lo anterior, el Área Comercial deberá evaluar su riesgo por cliente en el contexto de cómo puede ser involucrada en el lavado de dinero o el financiamiento de actividades terroristas. A estos efectos, se deberá hacer varias preguntas, tales como:

**¿Cuál es el riesgo que plantean los clientes? A modo meramente enunciativo:**

- Estructuras complejas del capital social de la empresa, que pueden hacer más fácil ocultar beneficiarios secundarios, donde no existe una razón comercial legítima.
- Una persona en un cargo público que conlleve una mayor exposición a la posibilidad de corrupción (p. ej. personas expuestas políticamente).
- Clientes (no necesariamente personas expuestas políticamente) que estén establecidos o realicen negocios en una jurisdicción de alto riesgo o a través de ésta, o en una jurisdicción con mayores niveles de corrupción o crimen organizado conocidos, o de producción o distribución de drogas.
- Clientes que manejan montos elevados de efectivo, inusuales para su perfil.

**¿Cuál es el riesgo que plantea la conducta de un cliente? A modo meramente enunciativo:**

- Solicitudes de tratar una operación con grados de secreto desmedidos.
- Situaciones donde el origen del patrimonio o la fuente de fondos no se puede verificar fácilmente.
- La renuencia de los clientes que no son personas naturales a dar los nombres de sus propietarios o directores administrativos reales.
- Clientes que no aceptan trato personal directo.

El objetivo general es que las Áreas Comerciales estén razonablemente satisfechas de que sus clientes sean quienes dicen que son, sepan si están actuando en nombre de otro, entiendan el propósito e intención de la relación de negocios, y que no exista una barrera legal (p. ej. sanciones gubernamentales) para proporcionarles el servicio solicitado. El perfil de las operaciones del cliente a través del tiempo le permitirá a las Áreas Comerciales identificar las transacciones o actividades que pueden ser inusuales o sospechosas.

Otro tipo de eventos en los que los Destinatarios deben poner una mayor atención y aplicar especialmente las políticas y protocolos que se indican en este Manual es el delito de cohecho, el cual se aborda a continuación.

### **2.3. DEL COHECHO**

El riesgo del delito de Cohecho existe siempre que la Compañía o sus empleados celebren contratos o se relacionen de cualquier otra forma con el Estado, sus reparticiones, municipalidades, empresas estatales u otro tipo de entidades públicas, sean nacionales o extranjeras, según se describen en la letra c) de las definiciones.

Conviene tener claro que la Compañía y por consiguiente los funcionarios tanto en actividades comerciales como administrativas se relacionan con distintos organismos políticos, judiciales y/o administrativos del estado, a nivel municipal o comunal. A modo de ejemplo se mencionan los siguientes:

- Carabineros de Chile.
- SEREMIS: Las Secretarías Regionales de los Ministerios.
- Servicio de Impuestos Internos.
- Municipalidades.
- Banco Estado.
- Correos de Chile.
- Tribunales: Aparte de lo señalado, diversos órganos jurisdiccionales, tales como juzgados de policía local, juzgados de letras, jueces de garantía, tribunales de juicio oral en lo penal, jueces árbitro, Cortes de Apelaciones, Corte Suprema, fiscalías, defensorías, así como con los funcionarios que se desempeñan en dichas instituciones.
- Otros: El Ministerio Público, la Tesorería General de la República, el Banco Central de Chile, la Dirección del Trabajo u otros.
- Autoridades extranjeras.

Sin perjuicio de no ser las únicas, las siguientes constituyen situaciones de riesgo de comisión de este tipo de delitos en las que podría participar la Compañía:

- Regalos, beneficios, atenciones o servicios preferentes que pudieran entregarse a funcionarios de las entidades públicas nacionales o extranjeras, especialmente en el caso de aquellos que se desempeñan en entidades públicas que deban otorgar sus autorizaciones a la Sociedad o llevar a cabo labores de fiscalización o que incluso sean actuales o eventuales Proveedores y/o Clientes de la Sociedad.
- Negociaciones, licitaciones y celebraciones de contratos en que sean parte entidades públicas.
- Fiscalizaciones, auditorías o procedimientos realizados por autoridades laborales, judiciales o policiales por motivos relacionados con el giro de la Sociedad.
- Entrega de información relevante a alguna de las autoridades o funcionarios públicos que se relacionen con la Sociedad a cambio de algún beneficio para el empleado de la Sociedad o para esta misma.

- Relaciones con la autoridad aduanera, tributaria o cambiaria.
- Sospechas de Cohecho.

Son especialmente sospechosas del delito de Cohecho las siguientes situaciones que pudieren afectar a la Sociedad o a los Destinatarios:

- (i) Clientes, Proveedores o personas naturales representantes de éstos o de entidades del Estado que tengan un historial de actuaciones ilícitas;
- (ii) Transacciones realizadas en países o con contrapartes domiciliadas en países donde la corrupción y el Cohecho sean conductas recurrentes, según se indica en el sitio web [www.transparency.org](http://www.transparency.org);
- (iii) Transacciones con contrapartes que tengan relaciones familiares o comerciales con funcionarios públicos, nacionales o extranjeros, cuyos cargos se relacionen directa o indirectamente con los negocios de la Compañía;
- (iv) Transacciones con contrapartes cuya forma de actuar o desarrollo de negocios le haya generado una mala reputación en cuanto a la licitud de sus actividades;
- (v) Funcionarios públicos que insistentemente recomienden o soliciten contratar a una determinada entidad o persona para la obtención de beneficios, permisos o derechos;
- (vi) Transacciones con contrapartes que no tengan experiencia suficiente para el tipo de actividad que desarrollan;
- (vii) Transacciones con contrapartes que lleven a cabo procedimientos inusuales o sospechosos para la obtención de permisos, derechos o beneficios;
- (viii) Pagos a Clientes, Proveedores o contrapartes de cualquier tipo que parezcan injustificados y exageradamente altos;
- (ix) Transacciones con contrapartes o entidades del Estado que exijan la utilización de métodos de pago que resulten extraños o inusuales;
- (x) Contrapartes que reiteradamente emitan facturas por montos que no reflejen el cobro correcto o que presenten otros datos incorrectos;
- (xi) Contrapartes que exijan pagos en efectivo o a través de instrumentos financieros representativos del mismo sin una justificación razonable;
- (xii) Contrapartes que soliciten que los pagos se efectúen en alguna jurisdicción extraña o inusual sin justificación;
- (xiii) Contrapartes que pidan bonificaciones exageradas o pagos especiales a la Compañía sin una justificación jurídica o comercial razonable;
- (xiv) Etc.

### **3. ORGANIZACIÓN INTERNA DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN DE DELITOS**

La organización interna de la compañía es fundamental para la implementación de un adecuado Sistema de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Delitos de Cohecho. Por esta razón, es importante que toda la organización sea parte de dicho sistema.

#### **3.1. Designación del Encargado de Prevención y Conformación del Comité de Prevención.**

El Directorio de Patagonia Factoring S.A. ha designado como Encargado de Prevención al Sr. Luis Silva Coronado, quién desempeñará dicha función en forma simultánea a su actual cargo y posición en la compañía, reportando para estos efectos al **Comité de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Delitos de Cohecho y a la Unidad de Análisis Financiero (UAF).**

El Comité de Prevención de Delitos estará compuesto por el Encargado de Prevención, el Fiscal y Encargado de Control Interno.

#### **3.2. Roles y Responsabilidades en Relación con el Desarrollo e Implementación del Modelo de Prevención de Delitos (MPD).**

##### **3.2.1. Directorio:**

Es responsable de fijar las directrices para la supervisión del MPD. Tendrá entre otras las siguientes responsabilidades:



- Designar al Encargado de Prevención de Delitos (EPD), el que durará en su cargo hasta tres años, período que podrá prorrogarse por períodos de igual duración. (Art. 4°, 1 Ley N°20.393).
- Proveer los medios y recursos necesarios para que el EPD cumpla con sus roles y responsabilidades. (Art. 4°, 2 Ley N°20.393).
- Aprobar la Política de Prevención de Delitos y Ratificarla en forma anual.
- Velar por la correcta implementación y efectiva operación del MPD.
- Recibir y evaluar los informes de gestión y funcionamiento del MPD generados por el EPD.
- Recibir en forma anual el reporte de la gestión del EPD y aprobar la planificación para el año siguiente.
- Aprobar la contratación de la entidad certificadora del MPD, propuesta por el EPD.

### **3.2.2. Área de Recursos Humanos**

- Contribuir a la difusión y certificación de las materias de esta política.
- Entregar la información necesaria respecto de funcionarios sujetos a investigación.
- Mantener actualizado el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y cerciorarse de que todos los colaboradores se adhieran al mismo.
- Realizar el proceso de inclusión de cláusulas de cumplimiento (Ley N°20.393) en forma expresa en los respectivos contratos de trabajo y de prestación de servicios de todos los trabajadores, empleados y prestadores de servicios de la Sociedad, incluidos los máximos ejecutivos de la misma. Según lo establecido en la letra d) del número 3) del artículo 4° de la Ley 20.393, las empresas deben establecer obligaciones, prohibiciones y sanciones administrativas internas para aquellas personas que incumplen las disposiciones de su modelo de prevención de delitos, normativa que deberá incorporarse en los reglamentos internos que se dicten para estos efectos.
- Efectuar la inclusión específica de las normas de prevención de la Ley 20.393 en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, según dictamen de la Dirección del Trabajo (Ord. 3199/32, del 18 de julio de 2012).
- Asesorar en la toma de decisiones en relación a las sanciones y acciones correctivas a implementar producto de las investigaciones efectuadas y concluidas.
- Efectuar, a solicitud del EPD actividades de difusión del Modelo de Prevención de Delitos, lo que incluye:
  - Comunicación efectiva de las políticas y procedimientos del sistema de prevención de delitos a todos los niveles de la organización, incluyendo al Directorio.
  - Capacitaciones periódicas, con la colaboración del Área de Riesgo, respecto del MPD y los delitos señalados en la Ley N°20.393. Se deberá llevar registro de los asistentes a las capacitaciones, datos que son parte de la información a ser reportada al Encargado de Prevención de Delitos.

### **3.2.3. Encargado de Prevención de Delitos (EPD):**

- Ejercer el rol de Encargado de Prevención de Delitos, de la forma como lo establece la Ley N°20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.
- Implementar un modelo de prevención de delitos conforme a lo requerido por la Ley N° 20.393, y asegurar su efectiva aplicación y cumplimiento.
- Coordinar las actividades de capacitación al personal de la Compañía sobre el alcance de sus funciones respecto a la Ley N° 20.393.
- Reportar al Directorio en forma semestral y/o cuando las circunstancias lo ameriten, sobre las actividades desarrolladas.
- Establecer y dar cumplimiento a las políticas y procedimientos de prevención de delitos, sugiriendo desarrollar e implementar cualquier otra política y/o procedimiento que estime necesario para complementar el MPD existente.
- Fomentar que los procesos y actividades internas de la Compañía cuenten con controles efectivos de prevención de riesgos de delitos y mantener el registro de evidencias del cumplimiento y ejecución de estos controles.
- Tomar conocimiento y efectuar un análisis de todas las situaciones de incumplimiento, irregularidad o inusualidad reportada a través de los canales de denuncia establecidos. El Encargado de Prevención de Delitos deberá recabar toda la documentación relacionada con la situación reportada, generando para tales efectos un archivo de antecedentes. Acto seguido deberá informar al Comité de Prevención las situaciones inusuales detectadas cuyas características permitan suponer la existencia de hechos ilícitos o irregulares.
- Prestar amplia colaboración en el proceso de certificación del MPD.
- Velar por la actualización de la Política de Prevención de Delitos, de acuerdo a los cambios normativos y el entorno de negocios del Factoring.

Las responsabilidades y funciones establecidas anteriormente serán de aplicación a la persona designada como subrogante cuando, en ausencia del Encargado de Prevención de Delitos o por cualquier otra circunstancia que así lo amerite, desempeñe sus funciones. Dicha subrogación será propuesta por el Encargado de Prevención de Delitos y ratificada por el Directorio.

### **3.2.4. Comité de Prevención**

- Recepcionar e investigar, previa solicitud del Encargado de Prevención de Delitos, los reportes de las situaciones inusuales detectadas cuyas características permitan suponer la existencia de hechos ilícitos o irregulares.

- Investigar las denuncias sobre hechos, actuaciones o situaciones irregulares o de los cuales se tenga conocimiento ya sea por denuncias recibidas de parte de los clientes, público en general y personal interno de la compañía, cuyas características permitan suponer la existencia de hechos ilícitos o irregulares.
- Con el mérito de los antecedentes y conclusiones del procedimiento efectuado, en caso de existir una denuncia que implique Lavado de Activos, Cohecho o Financiamiento del Terrorismo, esta instancia tomará la decisión de informar inmediatamente a las autoridades correspondientes. En dicho caso, la UAF, es quien recibe los Reportes ROS y ROE, y luego de analizados los antecedentes podrá, y según el mérito de lo informado, derivar en forma confidencial los antecedentes al MINISTERIO PUBLICO, único ente que puede investigar.

### **3.2.5. Área de Fiscalía**

- Asesorar en el proceso de inclusión de cláusulas de cumplimiento (Ley N° 20.393) en los diversos contratos que celebren con proveedores.
- Asesorar en el proceso de inclusión de anexos y cláusulas de cumplimiento de la Ley 20.393 en los contratos de trabajo, Código de Conducta y Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
- Cuando corresponda, en la decisión de ejercer acciones judiciales, presentando querellas, denuncias o haciéndose parte en los procesos iniciados y en general, en la realización de cualquier gestión judicial que decida emprender el Factoring en relación a los delitos señalados en la Ley N° 20.393.
- Asesorar, a solicitud del EPD en materias de su competencia, en relación a las sanciones y acciones a seguir producto de las investigaciones efectuadas y en las actividades de corrección a implementar en el Modelo de Prevención de Delitos.

### **3.2.6. Todo el Personal de la Compañía**

- Adherir a las Políticas de la Compañía y cumplir con lo dispuesto en el MPD.
- Informar de inmediato acerca de cualquier sospecha o conocimiento de hechos, actos, transacciones u operaciones irregulares que conozcan en el ejercicio de sus actividades y que les permitan presumir o aseverar que puede existir o que efectivamente existe un riesgo de incumplimiento de las políticas de la Compañía.
- No ofrecer u otorgar a un funcionario público nacional o extranjero, bien sea directamente o a través de un tercero, algún obsequio de valor o beneficio económico para obtener o conservar una ventaja de negocios o cualquier otra consideración favorable para la Compañía.
- No efectuar ningún pago o entregar un obsequio de valor a un tercero si sospecha de que el pago o el obsequio pueden ser utilizados para influir de manera corrupta en un funcionario público nacional o extranjero.

- Asistir a las charlas, seminarios, cursos, reuniones o talleres de capacitación que organice el Área de Recursos Humanos.
- No poner sobre aviso al empleado involucrado o a terceros, que se encuentra involucrado en una investigación sobre la posible existencia de situaciones de incumplimiento de las Políticas de la Compañía.
- Cumplir con las normas y políticas establecidas por la Compañía para la prevención contra el cohecho, lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- Prestar amplia colaboración en el proceso de certificación del MPD.

#### **4. POLITICA Y PROCEDIMIENTOS DE PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE DELITOS**

##### **4.1. INTRODUCCIÓN**

Esta política, en lo sucesivo la “Política”, describe los lineamientos generales, principios y procedimientos necesarios para la implementación, mantención y mejora continua del Modelo de Prevención de los Delitos (MPD) establecido en la Ley 20.393 sobre responsabilidad penal de la persona jurídica en Patagonia Factoring S.A.

##### **4.2. MARCO REGULATORIO**

La Ley de Responsabilidad Penal Persona Jurídica (Ley 20.393), contempla y sanciona los siguientes delitos:

- i. Lavado de activos: Tipificado en el artículo 27 de la Ley N°19.913.
- ii. Financiamiento de terrorismo: Tipificado en el artículo 8° de la Ley N°18.314.
- iii. Cohecho activo a funcionario público nacional: Artículo 250 del Código Penal.
- iv. Cohecho activo a funcionario público extranjero: Artículo 251 bis del Código Penal.

Las disposiciones de la presente Política complementan, en lo que fuere aplicable a las siguientes:

- Política y Procedimientos de Denuncia de Irregularidades
- Código de Conducta en los Negocios en Credifactoring
- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad

##### **4.3. ALCANCE**

Esta Política aplica principalmente a las personas señaladas en el artículo N°3 de la Ley N°20.393, esto es, si alguno de los delitos mencionados anteriormente fuesen:

- Cometidos por sus dueños, controladores, representantes o quienes realicen actividades de administración y supervisión, o por personas naturales que estén bajo la dirección o supervisión directa de alguno de los sujetos mencionados anteriormente.
- Cometidos directa e inmediatamente en el interés de la persona jurídica o para su provecho.
- La comisión del delito debe ser consecuencia del incumplimiento, por parte de la persona jurídica de sus deberes de Dirección y Supervisión.

Asimismo, aplica en lo que sea procedente de acuerdo a la Ley a trabajadores, dependientes, prestadores de servicios y terceros que pudiesen contratar servicios al Factoring.

#### **4.4. OBJETIVO**

El presente documento tiene por objeto establecer los lineamientos generales, principios y procedimientos necesarios para la implementación, mantención y mejora continua del Modelo de Prevención de los Delitos (MPD) a que se refiere la Ley N°20.393 sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas, con el objeto de evitar que el Factoring se vea involucrado en alguno de los delitos contemplados por la Ley, así como también mitigar los riesgos de sanción establecidos en la misma.

Lo anterior es sin perjuicio de lo establecido en el Código de Conducta en los Negocios en Patagonia Factoring, el cual señala que será una obligación que los trabajadores cooperen ampliamente con la información de posibles infracciones a los reglamentos internos, políticas, procedimientos o normas de conductas de la compañía, debiendo informar inmediatamente la supuesta infracción mediante el canal establecido para estos efectos.

Para cumplir con este objetivo, tales situaciones deben ser notificadas con el objeto de que puedan ser analizadas y tratadas adecuadamente. **Con tal propósito se ha dispuesto como mecanismo de denuncias confidenciales, la línea telefónica descrita en la “Política y Procedimientos de Denuncia de Irregularidades”.**

#### **4.5. MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS**

Los elementos clave de esta Política están dados por las actividades que componen el Modelo de Prevención de Delitos (MPD):

##### **4.5.1. Actividades de Prevención:**

El objetivo de los controles o actividades preventivas es evitar incumplimientos o violaciones al MPD y prevenir la comisión de los delitos señalados en el presente documento. Las estrategias a adoptar para cumplir con este objetivo son:

- a) Identificación y evaluación periódica de los riesgos de incumplimiento y conductas irregulares que puedan exponer penalmente al Factoring, identificando aquellos procesos que son más vulnerables para la comisión de los delitos contemplados en la Ley, lo que incluirá una evaluación del diseño y la efectividad operativa del MPD.  
En relación con lo anterior, la aplicación de la “Política de Debida Diligencia y Conozca a su Cliente”, incluida como anexo en el numeral 5.1 del presente documento, se compone de una serie de procedimientos y principios enfocados a prevenir que Credifactoring sea utilizado directa o indirectamente por elementos criminales para la realización de fraudes o ilícitos relacionados con actividades de Lavado de Activos o Financiamiento del Terrorismo.  
A su vez, la “Guía Práctica de Operaciones Inusuales o Sospechosas”, incluida como anexo en el numeral 5.2 es una importante herramienta que nos permite conocer algunos ejemplos de comportamientos irregulares.
- b) Supervisión permanente por parte de la administración, respecto de la implementación de controles para mitigar los riesgos y conductas indebidas que pudieran estar relacionadas con los delitos contemplados en la Ley. Por otra parte, la administración debe exhibir una conducta ética y alentar una cultura de honestidad e integridad.
- c) Cumplimiento de las normas éticas establecidas por la Compañía. Al respecto, el “Código de Conducta en los Negocios en Patagonia Factoring” establece los lineamientos de comportamiento ético esperados.
- d) Capacitación permanente. La Compañía cuenta con un programa de capacitación en los aspectos de la Ley, que tiene como finalidad informar a todos los funcionarios de la compañía su responsabilidad y la importancia del cumplimiento de los procedimientos y políticas en esta materia.
- e) Control de los riesgos específicos en los procesos del Factoring, poniendo el énfasis en aquellos más vulnerables para la comisión de los delitos que establece la Ley. Lo anterior comprende el levantamiento necesario que debe realizarse para establecer un sistema de prevención de delitos y el monitoreo permanente de los riesgos más críticos para la compañía.

#### **4.5.2. Actividades de Detección:**

Corresponden a una serie de mecanismos que tienen por objeto identificar la existencia al interior de la organización de una situación o hecho que sea considerado como incumplimiento de la Ley o de las políticas internas relacionadas con estas materias. Lo anterior comprende:

- a) **Mecanismos de Denuncia:** Ante la existencia de alguna evidencia o sospecha de incumplimiento a los lineamientos establecidos en esta Política, la Compañía ha establecido mecanismos de denuncia con el objeto de que los empleados del Factoring y terceros notifiquen tales situaciones. Para esto se deben utilizar los mecanismos establecidos en la “Política y Procedimientos de Denuncia de Irregularidades”, notificando la situación de incumplimiento o irregularidad a través de las vías que ahí se establecen.
- b) **Controles y Certificaciones:** Corresponden a los mecanismos destinados a promover el cumplimiento al interior de la empresa. Estos controles se refieren a:
  - b.1) **Controles de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.**
  - b.2) **Certificaciones periódicas:**
    - **Certificación Anual del Código de Conducta en los Negocios y Políticas Complementarias.**
    - **Declaración Anual respecto a la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.**
    - **Certificación de Riesgo de Incumplimiento.**

#### **4.5.3. Actividades de Corrección:**

Corresponde a las siguientes actividades:

##### **a) Aplicación de sanciones disciplinarias:**

Conforme al procedimiento establecido, el Comité de Prevención de Delitos recibe e investiga los reportes de situaciones inusuales detectadas y resuelve si el caso reportado por el Encargado de Prevención de Delitos debe ser informado o no a la Unidad de Análisis Financiero (UAF) como un Reporte de Operación Sospechosa (ROS). A su vez, en el evento

de que el caso involucre a un funcionario de la Compañía, el Comité de Prevención de Delitos, con la colaboración del Área de Recursos Humanos, debe proponer al Directorio las medidas correctivas pertinentes a objeto de que ésta última instancia resuelva la aplicación efectiva de las sanciones disciplinarias propuestas.

Para efectos de la presente Política, se entenderá como faltas a las obligaciones y responsabilidades del personal:

- Incumplimiento al Código de Conducta en los Negocios.
- Incumplimiento al Manual de Prevención de Delitos.
- Incumplimiento a la Política y Procedimientos de Denuncia de Irregularidades.
- Incumplimiento a la presente Política.

Se considera como una falta grave para efectos de esta Política:

- No adherir u observar las políticas y controles establecidos en el Manual de Prevención de Delitos, Código de Conducta en los Negocios, Política y Procedimientos de Denuncia de Irregularidades y la presente Política.
- No guardar absoluta reserva de las transacciones que realicen los clientes con la Compañía.
- No comunicar cualquier situación inusual identificada en el cumplimiento de sus funciones que pudiera estar relacionada a un tema de lavado de activos, financiamiento del terrorismo o cohecho en forma oportuna.
- Comunicar al cliente involucrado o a terceros, que se ha iniciado el análisis sobre la posible existencia de una operación de lavado de activos, financiamiento del terrorismo o cohecho.
- Encubrir al cliente o a otros funcionarios, en la realización de operaciones sin el cumplimiento de todos los requisitos exigidos por la “Política Conozca a su Cliente” y procedimientos de la Compañía.
- Permitir el uso de sus cuentas personales, productos o servicios del factoring, para la realización de operaciones de cohecho, lavado de activos, financiamiento del terrorismo.
- No asistir sin razón justificada a capacitaciones o cursos de capacitación sobre temas de prevención del cohecho, lavado de activos, financiamiento del terrorismo, y prevención de delitos de acuerdo a la Ley N°20.393.
- No proporcionar información solicitada en el marco de la presente Política.
- No alertar, a través del canal de denuncias establecidos por la Compañía, cualquier situación de sospecha que implique un riesgo de incumplimiento de la Ley N°20.393.
- No cumplir con las certificaciones periódicas.



- b) **Mejoras continuas:** Corresponde a la revisión de los procedimientos, procesos y la notificación a las áreas respectivas, para la adopción de medidas tendientes a minimizar y mitigar incidencias.

#### **4.6 REPORTES AL DIRECTORIO**

Semestralmente o en la periodicidad que determine el Directorio, el Encargado de Prevención de Delitos deberá informarle respecto de su gestión. Dicho reporte se efectuará a través del Comité de Prevención. El reporte abarcará al menos los siguientes tópicos:

- Denuncias recibidas.
- Gestión de denuncias.
- Funcionamiento y ejecución del sistema de Prevención definido.

Atendida la gravedad del asunto, el Encargado de Prevención de Delitos podrá efectuar reportes en cualquier momento.

#### **4.7 CERTIFICACIÓN DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS**

La compañía ha optado por contar con la certificación de su Modelo de Prevención de Delitos por parte de una entidad certificadora externa, debidamente inscrita y autorizada por la Superintendencia de Valores y Seguros conforme a la normativa vigente.

Con el objetivo de seleccionar a la empresa certificadora, el Encargado de Prevención de Delitos deberá proponer al Directorio la empresa certificadora para aprobar su contratación.

Para basar la decisión de contratación se deberán considerar los siguientes factores:

1. Reputación de la entidad certificadora y sus socios o dueños.
2. Experiencia del equipo de certificación, antigüedad y proyección de la entidad certificadora.
3. Seguimiento posterior a la certificación: Se privilegiará aquellas entidades certificadoras que incluyan dentro del servicio de certificación visitas de seguimiento, con el objeto de “Monitorear el Sistema de Prevención de Delitos”. Lo anterior contribuirá a reforzar la incorporación de mejoras continuas, a través de la aplicación de un “Cuestionario de Autoevaluación del Sistema” en forma anual.

## **4.8 ACTUALIZACIÓN PERMANENTE**

Esta Política se revisará, actualizará y aprobará anualmente utilizando el siguiente proceso:

- El Encargado de Prevención de Delitos, en conjunto con el Área Legal, redacta un borrador, revisa y actualiza la Política según sea necesario;
- El Comité de Prevención de Delitos revisa y expresa su acuerdo con la Política;
- El Directorio revisa y sanciona la Política.

## **5. ANEXOS**

### **5.1. POLÍTICA DE DEBIDA DILIGENCIA Y CONOZCA A SU CLIENTE.**

#### **5.1.1. Introducción**

“Conozca a su Cliente” es una serie de procedimientos y principios enfocados a prevenir que Patagonia Factoring S.A. sea utilizado directa o indirectamente por elementos criminales para la realización de fraudes o ilícitos relacionados con actividades de Lavado de Activos o Financiamiento del Terrorismo.

La Compañía debe adoptar medidas para contar con un adecuado conocimiento de sus clientes, de las actividades que desarrollan y de las características más relevantes de las operaciones que éstos realizan. De esta forma, Patagonia Factoring debe interiorizarse sobre los fundamentos en que se apoyan estas operaciones cuando no sean concordantes con el giro o actividad del cliente o, aún siéndolo, parezcan desmedidas o inusuales, sea por su monto o frecuencia.

Esta política aplica a la relación existente entre Patagonia Factoring S.A. y sus clientes en el marco de la prestación de servicios y productos entregados.

La política “Conozca a su Cliente” es de aplicación permanente, está basada en el riesgo y tiene como objetivo obtener, verificar y registrar información actualizada de los clientes nuevos y/o existentes, de sus negocios y actividades financieras, desarrollando y conservando buenas relaciones comerciales.

### 5.1.2. Definiciones

Para efectos de esta política se entenderá por:

- **Persona Expuesta Políticamente:** Funcionario público de alto nivel, ya sea a escala local o internacional, con facultades de administración sobre fondos del estado (ver definición en el numeral 5.1.7. del presente documento).

- **Debida Diligencia:** Corresponde al proceso de conocimiento del cliente propiamente tal. Este conocimiento comienza desde el momento de la identificación y aceptación del cliente, y abarca entre otros factores, sus antecedentes; perfil y nivel de actividad; sus relaciones societarias u otros indicadores de riesgo. Realizar una Diligencia Debida nos permitirá asegurarnos que la información proporcionada por el cliente es correcta, que los documentos no omiten ninguna información requerida o que sea necesaria para prevenir que el conocimiento del cliente adquirido como un todo sea engañoso. Ejercer una debida diligencia con respecto a clientes nuevos y antiguos es la base de la Política “Conozca a su Cliente”.

Se trata entonces de realizar una debida diligencia continua de la relación comercial y examinar las transacciones llevadas a cabo a lo largo de esa relación para asegurar que las transacciones que se realicen sean consistentes con el conocimiento que tiene la institución sobre el cliente, su actividad comercial y el perfil de riesgo, incluyendo, cuando sea necesario, la fuente de los fondos.

- **Debida Diligencia Mejorada:** Corresponde a aquellas situaciones en las que, atendiendo el nivel de riesgo de un cliente, la naturaleza de su negocio o la inusualidad de cierta actividad, se debe extender la revisión y los controles que aplicaríamos en una situación normal, debiendo incorporar datos adicionales para identificar a los clientes. La Debida Diligencia Mejorada implica por tanto que no basta cumplir con la formalidad de la normativa, sino que se debe hacer todo el esfuerzo necesario para descartar o detectar una actividad ilegal.

### 5.1.3. Objetivo de la Política Conozca su Cliente

Los principales objetivos de la Política Conozca su Cliente son:

- Establecer criterios mínimos de aceptación de cliente. Lo anterior, sin perjuicio a lo establecido en los procedimientos y políticas vigentes para cada uno de los productos.
- Implementar procedimientos para verificar la validez de la información proporcionada con el cliente (persona natural y jurídica).

- Entender las necesidades del cliente de manera de ofrecerle productos y servicios que satisfagan sus necesidades. Para esto se requiere contar con registros completos y actualizados de la información del cliente.
- Facilitar la oportuna identificación de actividades del cliente que sean inconsistentes con su perfil de operaciones o actividad declarada. Conocer a nuestro cliente nos permitirá determinar si una actividad del cliente es usual o inusual.
- Proteger la reputación de Patagonia Factoring de los riesgos asociados a la vinculación con actividades ilegales, tales como el Lavado de Activos y el Financiamiento de Actividades Terroristas. Cabe señalar que esta política forma parte clave del Programa de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- Establecer procesos y procedimientos de monitoreo de pagos en efectivo, transferencias y depósitos en efectivo de alto valor o de naturaleza inusual por parte de los clientes.
- Cumplir con la normativa vigente.

#### **5.1.4. El Proceso Conozca a su Cliente**

Las etapas componentes del proceso conozca a su cliente pueden enumerarse como sigue:

- I Aceptación del cliente
- II Confirmar la identidad del cliente.
- III Obtener y documentar la información del cliente
- IV Mantener y resguardar la información del cliente

#### **I Aceptación del Cliente.**

La Compañía debe contar con estándares para:

- a) Obtener información suficiente respecto de nuevos clientes en la primera etapa correspondiente al inicio de su relación con el factoring.
- b) Identificar actividades del cliente que sean inconsistentes con su perfil de operaciones o actividad declarada.

No estará permitido proporcionar la prestación de un servicio o contratación de un producto al cliente si no es factible realizar una Debida Diligencia o Debida Diligencia Mejorada dependiendo de la evaluación inicial de riesgo del cliente.

## **II Confirmar la identidad del Cliente.**

Confirmar la identidad de un cliente es el proceso mediante el cual la Compañía establece quien efectivamente es la persona natural o confirma la existencia de la persona jurídica con la que estamos iniciando una relación comercial. Este proceso debe desarrollarse en un período de tiempo razonable.

Adicionalmente, cuando se está prestando un servicio o entregando un producto a un cliente, se deben realizar averiguaciones con el objeto de establecer si estos serán utilizados para beneficio de un tercero. Al respecto, en forma previa a establecer una relación comercial con el cliente, se debe aclarar la eventual existencia de terceros y la relación de éstos con el cliente.

### **a) Persona Natural**

La identidad de una persona natural comprende varios elementos: su nombre, fecha de nacimiento, nacionalidad. Con el tiempo pueden solicitarse otros datos relacionados con la persona: por ejemplo, direcciones de la familia, información sobre su empleo o trayectoria en los negocios, etc. Los métodos utilizados para verificar la identidad e información del cliente deberán ser documentados y conservados en el archivo del cliente.

Como norma mínima, el Área Comercial deberá obtener la siguiente información con respecto a una persona natural:

- Nombre completo.
- Domicilio.
- Fecha de nacimiento.
- Ocupación o tipo de negocio.

Para el caso de nombre y fecha de nacimiento se debe considerar dejar copia de la Cédula de Identidad o del pasaporte en su caso y del Rol Único Tributario del interesado, quien deberá exhibir los documentos originales.

Para el caso del domicilio este deberá ser perfectamente determinable e individualizado inequívocamente. Al tratarse de domicilios rurales, éstos deberán contener los datos necesarios para que puedan ser ubicados con relativa facilidad. El domicilio de las personas naturales o jurídicas que requieran operar con la Compañía debe ser comprobado con visitas a terreno por parte de funcionarios del factoring. No se deben considerar como domicilios, por motivo alguno, las casillas de correos.

## **b) Persona Jurídica**

- La identidad de un cliente, persona jurídica, es una combinación de su situación legal, la estructura accionaria de su negocio (socios o accionistas) y su estructura legal.
- Las pruebas de identidad pueden ser documentos impresos o electrónicos. Es necesario llevar un registro de las medidas adoptadas y guardar copias o referencias de las pruebas obtenidas para identificar al cliente. Toda esa información deberá estar inmediatamente disponible a solicitud.
- Como norma mínima, el Área Comercial deberá obtener la siguiente información al determinar la identidad de un cliente persona jurídica:
  - Nombre legal completo.
  - Nombre comercial, de ser pertinente.
  - Dirección comercial y legal.
  - Estructura accionaria.
  - Antecedentes Legales, que incluye según corresponda, la inscripción de su extracto en el registro de comercio competente y su publicación en el diario oficial.
- Como norma mínima, el Área Comercial deberá obtener la siguiente información:

Para los directores:

  - Nombre completo.
  - Ocupación.

Para las partes firmantes:

  - Nombre completo.
  - Identificación.
  - Fecha de nacimiento.

El tipo de información que necesitamos recopilar con el fin de comprender la estructura accionaria varía según la entidad.

- En el caso de **sociedades o empresas individuales**, obtenga los nombres de cada socio.
  - En el caso de **sociedades anónimas**, obtenga los nombres de los directores, accionistas, representantes y demás personas que posean una participación de control en la entidad, es decir, los propietarios beneficiarios.
  - Cuando el propietario es **otra compañía**, obtenga los nombres de los directores accionistas, representantes y demás terceros que poseen una participación de control, es decir, que sean los propietarios beneficiarios finales de dicha entidad. Esas personas determinan como se controla la empresa. El control podría recaer en aquellas personas que han recibido el mandato de administrar fondos, productos o servicios, o inversiones, sin necesitar ninguna otra autorización, y quienes estarían en posición de anular procedimientos internos y mecanismos de control.
- Es necesario adoptar una estrategia basada en riesgos cuando se verifican todos los datos recopilados sobre el cliente. Deberá verificarse con fuentes independientes confiables. Para que las pruebas documentarias de la identidad de una persona sean altamente confiables, por lo general deberán haber sido emitidas por una autoridad competente, porque hay una mayor probabilidad de que las autoridades hayan verificado la existencia y las características de las personas en cuestión.
  - No obstante, es posible sentirse razonablemente satisfecho en relación con la identidad de un cliente cuando se usan otras formas de confirmación, tales como, en circunstancias apropiadas, evidencia documentaria como facturas de servicios públicos, cartolas o comprobantes de instituciones financieras, referencias bancarias, visitas al lugar de trabajo o negocios del cliente, etc. Otras medidas podrían ser obtener referencias de terceros o efectuar búsquedas públicas de información (por ejemplo, en Internet o base de datos comerciales). El Área Comercial deberá sopesar estas opciones con los riesgos implicados.

Las Áreas Comerciales deben ser conscientes de que algunos documentos son más fáciles de falsificar que otros. Si surgen sospechas en relación con cualquier documento ofrecido, el Área Comercial tomará todas las medidas prácticas y proporcionales posibles para determinar si el documento ofrecido ha sido denunciado como perdido o robado.

En aquellos casos en que el Área Comercial no esté en capacidad de aplicar las medidas de Diligencia Debida con respecto al Cliente, y en consecuencia existen dudas sobre la veracidad de la información entregada por éste, entonces el Área Comercial deberá:

- No establecer una relación comercial, ni efectuar una operación ocasional con el cliente.
- Dar por terminada cualquier relación comercial existente con el cliente.
- Considerar si debe enviar un reporte de operación inusual al Encargado de Prevención de Delitos, conforme con sus obligaciones de denuncia de irregularidades.

### **III Obtener y documentar la información del Cliente.**

Al obtener la información del cliente es necesario tomar medidas apropiadas con el objeto de verificarlas contra fuentes independientes. Tratándose de clientes que, por la condición o naturaleza de su actividad, representen un riesgo alto, se deben realizar verificaciones adicionales.

De la misma forma, deberá rechazarse operar con personas o entidades que se rehúsen a proporcionar información o que entreguen información falsa o inconsistente.

Patagonia Factoring S.A. deberá mantener la información de sus clientes y de los respaldos de su actividad financiera lo más completa y actualizada posible. Cuando ocurran cambios en el comportamiento financiero del cliente se deben realizar las indagaciones conducentes a establecer las razones del cambio y documentarlas.

El factoring deberá prevenir al cliente de su obligación de actualizar la información en cuanto se registren cambios y a lo menos una vez al año.

### **IV Mantener y Resguardar la documentación de Clientes.**

Patagonia Factoring S.A. debe tomar los debidos resguardos tendientes a mantener segura la información recabada de los clientes, evitando el acceso no autorizado por parte de terceros, en estricto apego al Código de Conducta en los Negocios, en lo referente a Seguridad de la Información.

Adicionalmente, es importante que esta información sea administrada eficientemente, de forma que se encuentre accesible para consultas, solicitudes del regulador o para efectos de su debida actualización.

Conforme a la normativa vigente, la información de clientes debe mantenerse al menos por 5 años, a partir de la fecha en que se registre el cierre del producto.



### **5.1.5. Aplicar Debida Diligencia**

Los procedimientos y procesos efectivos de Debida Diligencia con respecto al Cliente proporcionarán el marco crítico que permite a la Gerencia cumplir con las disposiciones reglamentarias, lo que comprende identificar y notificar actividades inusuales y sospechosas que potencialmente expongan al factoring a pérdidas financieras, o mayores riesgos de gastos o de la reputación; evitar la exposición penal derivadas de personas que usan o tratan de utilizar los productos y servicios de la Compañía con fines ilícitos; y cumplir con prácticas financieras seguras y sólidas.

- Los procedimientos y procesos de Diligencia Debida con respecto al Cliente deberán ser proporcionales al perfil de riesgos de los negocios en materia de prevención del lavado de activo y financiamiento de actividades terroristas, prestando atención especial a los clientes de alto riesgo.
- Asegurarse de que exista suficiente información del cliente y se conserven los registros, incluidos los procesos de conservación y recuperación, con el propósito de satisfacer todas las disposiciones reglamentarias e implementar un proceso efectivo de supervisión y presentación de informes sobre actividades inusuales.
- Incluir procesos de control para documentar el análisis asociado al proceso de diligencia debida, notificar a las instancias superiores pertinentes y resolver problemas cuando la información obtenida sea insuficiente o inexacta.
- Asegurarse de que la Compañía mantenga actualizada la información del cliente.

La medición de la Diligencia Debida con respecto al Cliente comienza con un programa de identificación del cliente, el cual consiste en:

- Identificar al cliente y verificar su identidad, es decir, usar el proceso Conozca a su Cliente.
- Determinar quién es el propietario beneficiario, cuando sea pertinente, y verificar su identidad.
- Obtener información sobre el propósito y la naturaleza esperada de la relación de negocios.

El Área Comercial deberá también supervisar constantemente la relación comercial con sus clientes. Esta es una obligación distinta de la exigencia de aplicar Debida Diligencia con respecto al cliente, pero está relacionada con la misma.

#### **5.1.6. Aplicar Debida Diligencia Mejorada**

En aquellos clientes que de conformidad a su nivel de riesgo, naturaleza de su negocio o inusualidad de sus actividades, se establezca necesario extender la revisión y los controles que aplicaríamos en una situación normal, se debe incorporar datos adicionales para su identificación y monitorear con mayor profundidad sus operaciones, con la finalidad de constatar la legitimidad del negocio.

Este procedimiento incluye las siguientes actividades:

- Obtención y verificación de la información adicional correspondiente al cliente, su negocio o actividades financieras.
- Realización de entrevistas más profundas con el cliente y personas con conocimientos del tema con respecto a sus actividades comerciales.
- Obtención de información adicional del cliente, disponible a través de fuentes públicas.
- Obtención de asistencia por parte de unidades de apoyo tales como el Área Legal de la Compañía.

#### **5.1.7. Personas Expuestas Políticamente (PEP)**

Personas Expuestas Políticamente (Cliente PEP): Se entenderá como personas expuestas políticamente (PEP), a los chilenos o extranjeros que desempeñen o hayan desempeñado funciones públicas destacadas en algún país, Chile inclusive, a lo menos hasta un año de finalizado el ejercicio de las mismas. Se incluyen en esta categoría los jefes de estado o de un gobierno, políticos de alta jerarquía (entre ellos, a los miembros de mesas directivas de partidos políticos), funcionarios gubernamentales, judiciales o militares de alta jerarquía, altos ejecutivos de empresas estatales, así como sus cónyuges, sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad y las personas naturales con las que hayan celebrado un pacto de actuación conjunta mediante el cual tengan poder de voto suficiente para influir en sociedades constituidas en Chile.

De acuerdo con lo anterior, se entiende que en Chile a lo menos deberán estar calificados como PEP, los siguientes:

- Presidente de la República, senadores, diputados y alcaldes
- Ministros de la Corte Suprema y de las Cortes de Apelaciones.

- Ministros de Estado, subsecretarios, intendentes, gobernadores, secretarios regionales ministeriales.
- Embajadores, jefes superiores de servicios tanto centralizados como descentralizados y el directivo superior inmediato que deba subrogar a cada uno de ellos.
- Comandantes en Jefe de las Fuerzas Armadas, General Director de Carabineros, Director General de Investigaciones y el superior inmediato que deba subrogar a cada uno de ellos.
- Directores y ejecutivos principales de empresas estatales, según lo definido en la Ley N°18.045.
- Directores de sociedades anónimas nombrados por el Estado o sus organismos.
- Miembros de las directivas de los partidos políticos.
- Fiscal Nacional del Ministerio Público y Fiscales Regionales.
- Contralor Regional de la República.
- Consejeros del Banco Central de Chile.
- Presidente y Consejeros del Consejo de Defensa del Estado.
- Ministros del Tribunal Constitucional.
- Ministros del Tribunal de la Libre Competencia.
- Integrantes titulares y suplentes del Tribunal de Contratación Pública.
- Miembros del Consejo de Alta Dirección Pública.

**La decisión de mantener una relación comercial, legal o contractual con un PEP debe ser tomada a nivel de Directorio, previo la realización de una Debida Diligencia Mejorada.**

#### **5.1.8. Capacitación del Personal**

La Compañía debe contar con un programa de capacitación de carácter permanente en relación a la aplicación de la política Conozca a su Cliente. Es muy importante que todo el personal involucrado en el proceso tenga un amplio entendimiento del concepto y objetivo de la presente política y que la aplique en forma consistente.

#### **5.1.9. Responsabilidad de Aplicación de esta Política**

La responsabilidad de establecer y documentar la identidad de un cliente, verificar y actualizar la información ya proporcionada por éste, recae en el Área Comercial.

#### **5.1.10. Rol de Auditoria Interna**

Auditoría Interna tiene un importante rol en evaluar y asegurar la adhesión a la política “Conozca a su Cliente”. Al respecto, Auditoría Interna debe específicamente verificar la aplicación de los procedimientos asociados a esta política en Sucursales y reportar los incumplimientos detectados en estas revisiones, indicando los planes de solución planteados por el Área Comercial, sus plazos y responsabilidades. A su vez, Auditoría Interna debe validar la calidad de información física, digital, como así también sus respectivos respaldos y/o acreditaciones.

## **5.2. GUÍA PRACTICA DE OPERACIONES INUSUALES**

### **5.2.1. Objetivo**

La Guía Práctica de Operaciones Inusuales, es una herramienta que nos permitirá conocer algunos ejemplos que son ilustrativos y no constituyen por sí mismo, indicadores absolutos de lavado de activos y/o financiamiento terrorista. Las operaciones no deben ser analizadas en forma aislada, pues los factores que podrían indicar que se trata de una operación inusual son variados y el análisis siempre debe estar basado en el Conocimiento del Cliente.

### **5.2.2. ¿Qué es una Operación Inusual?**

Es una actividad que es inconsistente con el negocio normal y conocido de un cliente. Cada transacción debe ser evaluada en términos de lo que es una práctica normal y apropiada para una línea de negocios. Una evaluación de una transacción inusual debe basarse en una evaluación de todos los factores relevantes, incluyendo el conocimiento del cliente, su negocio y/o actividad, historia financiera, trayectoria y comportamiento.

### **5.2.3. ¿Cómo identificar una Operación Inusual que debe ser reportada al Encargado de Prevención de Delitos?**

Dentro de las funciones de Patagonia Factoring S.A. no se encuentra determinar si una operación que reviste características de inusual esté efectivamente relacionada con algún delito. Sin perjuicio de lo anterior, es importante destacar que una operación o serie de operaciones, independiente del monto involucrado, puede generar sospechas de lavado de activos. Una operación puede involucrar varios factores que, considerados aisladamente, pueden ser insignificantes, pero en conjunto pueden brindar motivos suficientes para establecer inusualidad respecto del negocio conocido del cliente.

El contexto en el que se desarrolla la operación es un factor importante al momento de evaluar las sospechas. Dicho contexto variará en función del negocio y del perfil del cliente, considerando a su vez las prácticas adecuadas y normales dentro del sector de la actividad económica de que se trate.

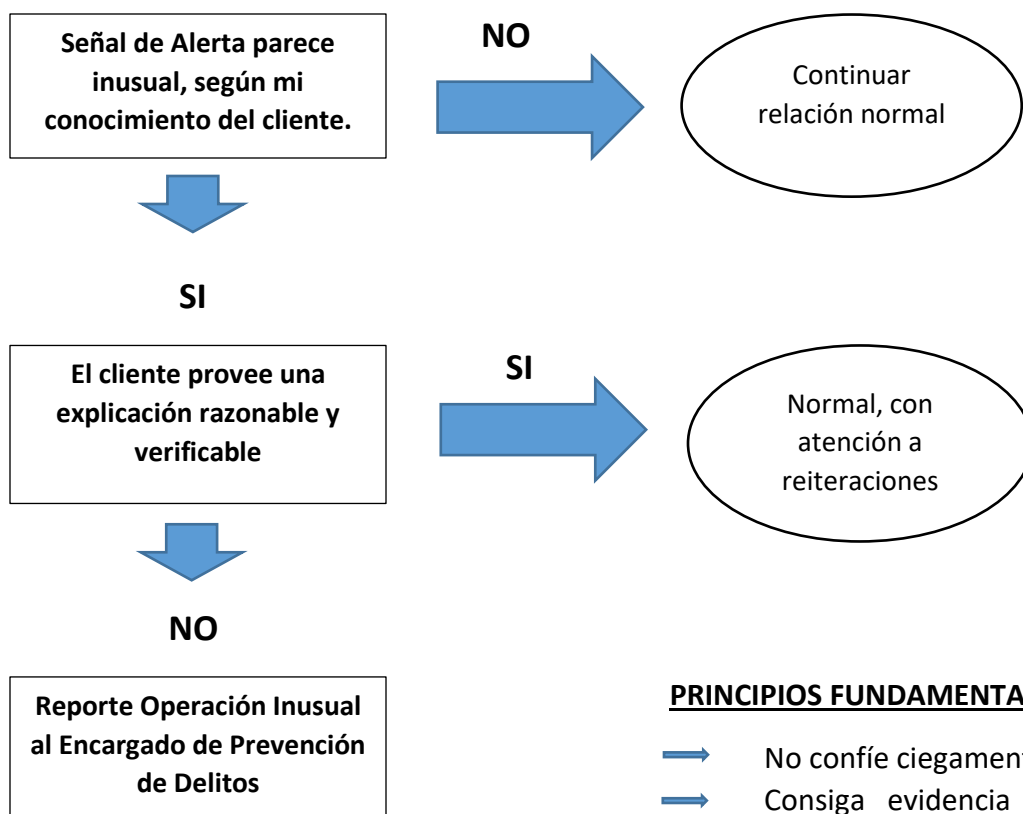
Asimismo, es importante tener presente los siguientes aspectos al momento de evaluar una operación inusual:

1. Una operación inusual puede, después de un cuidadoso análisis, encontrarse que refleja una actividad perfectamente legítima del cliente.

2. La existencia de una lista de operaciones inusuales, como la que más adelante se muestra, es sólo ilustrativa pero no completa, y la ejecución por parte de un cliente de alguna de las transacciones ahí señaladas no implica en forma automática que sus actividades se encuentran relacionadas con el lavado de activos y/o financiamiento del terrorismo, ya que dicha lista es sólo indicativa de que la transacción deber ser especialmente analizada en conjunto con las demás operaciones que efectúa el cliente, para así determinar el verdadero carácter de las mismas.
3. La decisión para catalogar una transacción como inusual debe basarse en el conocimiento que se tenga del cliente y su negocio.

A continuación se presenta un diagrama con los pasos a seguir en la determinación de una operación como inusual.

### Árbol de Decisión de Operaciones Inusuales y Señales de Alerta



#### PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

- ➔ No confíe ciegamente.
- ➔ Consiga evidencia por escrito
- ➔ Protéjase y proteja al Factoring

#### **5.2.4. Señales de Alerta**

En este apartado se detalla algunas señales de alerta agrupadas según las características de quien las origina o los tipos de sujeto obligado donde es más probable que se presenten.

##### **1. Relacionadas con el Comportamiento del Cliente (Conozca su Cliente)**

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

- 1.1. Cliente se rehúsa o evita entregar información, actual, histórica, relacionada con su actividad, acreencias o capacidad financiera, al momento de realizar una operación.
- 1.2. Cliente que al efectuar una operación elude o definitivamente se rehúsa a entregar información respecto del origen y/o destino de los fondos.
- 1.3. Cliente que realiza transacciones de elevado monto y no declara un empleo remunerado o actividad acorde que justifique los montos involucrados.
- 1.4. Incremento de la facturación de un negocio, sin razón que lo justifique.
- 1.5. Cliente que presiona e insiste en que una operación se realice con extrema rapidez, evitando cualquier trámite “burocrático” sin justificar el motivo de su apremio.
- 1.6. Cliente que evita el contacto personal con la entidad con la que está realizando una operación, llegando incluso a nombrar representantes o intermediarios encargados del manejo de sus operaciones.
- 1.7. Operaciones que no se condicen con la capacidad económica y perfil del cliente.
- 1.8. Cliente que en un corto período de tiempo aparece como dueño de importantes y nuevos negocios y/o activos.
- 1.9. Clientes con negocios al por menor, que factorizan una importante cantidad de cheques que no se condicen con el nivel de actividad de su negocio.
- 1.10. Clientes que frecuentemente realizan depósitos en efectivo o transferencias, por montos bajo el umbral de registros (USD 10.000), para cancelar anticipadamente documentos de terceros factorizados en sus cuentas, sin aparente razón comercial ni consistencia con la actividad del cliente.
- 1.11. Cliente que entrega documentación inusual o incompleta o usa términos financieros que no se ajustan al lenguaje común o se identifican con nombres muy similares a los de reconocidas empresas.
- 1.12. Constitución de empresas con capitales o socios provenientes de paraísos fiscales, territorios o países considerados no cooperantes, por el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI).
- 1.13. Cambio repentino del comportamiento financiero de un cliente.
- 1.14. Clientes que intentan realizar operaciones con dinero falso.

- 1.15. Cliente especialmente preocupado por los controles y supervisiones a que deban someterse sus operaciones.
- 1.16. Cualquier individuo que presione o intente presionar para no presentar los antecedentes requeridos para realizar una operación.
- 1.17. Clientes que presentan documentos de identificación inusuales o de mala calidad.
- 1.18. Uso de instrumentos financieros que tienen menores niveles de exigencia de identificación en actividades comerciales (ejemplo: usar activamente una cuenta vista en reemplazo de una cuenta corriente).
- 1.19. Existencia de varias cuentas corrientes sin que exista una razón de negocio que lo justifique.
- 1.20. Clientes cuyas sociedades han sido constituidas con capitales bajos y que prontamente reciben altas sumas de inversión extranjera.
- 1.21. Clientes cuyas sociedades presentan ingresos no operacionales superiores a los ingresos operacionales.
- 1.22. Clientes cuyos estados financieros reflejan resultados muy diferentes frente a las otras empresas del mismo sector o con actividad económica similar.
- 1.23. Cancelación repentina del cliente por cuenta de terceros (prepagos) sin justificación aparente sobre la razón del pago súbito o el origen de los fondos.
- 1.24. Cliente PEP realiza operaciones que están fuera de lo habitual con su comportamiento anterior.
- 1.25. Cliente solicita la realización de operaciones presentando antecedentes de respaldo como contratos, comprobantes o cualquier otro documento en un idioma distinto al español y de veracidad no comprobable.
- 1.26. Empresas con estructuras legales o mallas de propiedad complejas que, aunque sean coherentes con un tipo de negocio, pudieran tener el propósito de eludir, disimular o generar obstáculos para la identificación del origen de los fondos o de los verdaderos propietarios del negocio.

## **2. Relacionadas con el Comportamiento de los Empleados**

- 2.1. Empleados con un estilo de vida que no corresponde con el monto de su salario.
- 2.2. Empleados renuentes a hacer uso de sus vacaciones.
- 2.3. Empleados renuentes a aceptar cambios de actividad o promociones que impliquen no continuar ejecutando las mismas actividades.
- 2.4. Empleados que frecuente e injustificadamente se ausentan del lugar de trabajo.
- 2.5. Empleados que a menudo se descuadran en caja con explicación insuficiente o inadecuada.
- 2.6. Empleados que impiden que otros compañeros de trabajo atiendan a determinados clientes.



- 2.7. Empleados que utilizan su dirección personal para recibir la documentación de sus clientes.
- 2.8. Empleados que muestran un inesperado y muy amplio incremento en sus ventas.