



Evaluación del Sistema Integral de
Administración de Riesgo para la
Prevención de Legitimación de Capitales
aplicados por Mercantil C.A. Banco
Universal.



Evaluación del Sistema Integral de
Administración de Riesgo para la
Prevención de Legitimación de Capitales
aplicados por Mercantil C.A. Banco
Universal.

Autor:

T.S.U. ANGY CISNEROS

Urb. Yuma II, calle Nº 3. Municipio San Diego

Telefono: (0241) 8714240 (máster) – Fax: (0241) 8712394



Evaluación del Sistema Integral de Administración de Riesgo para la Prevención de Legitimación de Capitales aplicados por Mercantil C.A. Banco Universal.

Proyecto del trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública

Autor(a): T.S.U. Angy Cisneros

Tutor(a): Lcda. Nohelia Duran

San Diego, Diciembre del 2018



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA

CARRERA: CONTADURIA PUBLICA

San Diego, Diciembre del 2018

ACTA DE REVISIÓN DEL PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO

Quienes suscriben esta Acta, dejan constancia que el Proyecto de Trabajo de Grado: **Evaluación del Sistema Integral de Administración de Riesgo para la Prevención de Legitimación de Capitales aplicados por Mercantil C.A. Banco Universal.** Ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos exigidos para su aprobación, recomiendan su tramitación ante el organismo académico correspondiente.

Nombre Tutor Académico

Firma

Fecha

Lcda. Nohelia Duran Diciembre 2018



ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, la Lcda. Nohelia Duran, portador(a) de la cédula de identidad N° 7.135.386, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por el (la) ciudadano(a) Angy Coromoto Cisneros Ortega, portador(a) de la cédula de identidad N° 13.113.623, titulado **Evaluación del Sistema Integral de Administración de Riesgo para la Prevención de Legitimación de Capitales aplicados por Mercantil C.A. Banco Universal**. Presentado como requisito parcial para optar al título de **Licenciado de Contaduría Pública**, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los diez días del mes de Diciembre del año dos mil diez y ocho.

Lcda. Nohelia Duran

No.- 7.135.38

AGRADECIMIENTO

Ante todo quiero agradecer al señor todopoderoso, por darme las fuerzas necesarias en los momentos en que más los necesite y derrama su bendición, con la posibilidad de caminar a su lado durante toda la vida.

A mi madre hermosa **JUANA ORTEGA**, por todo lo que me ha dado en esta vida, especialmente su amor incondicional, y por estar a mi lado en los momentos difíciles y ser un ejemplo a seguir en la lucha por cada meta y propósito que nos proponemos.

A mis hijos frutos de mi vientre **MOISES ALEJANDRO Y DAVID ALEJANDRO**, por ser mis motores, apoyo y soporte para seguir adelante día a día

Agradezco a la Lcda. **NOHELIA DURAN** por el apoyo brindado al haberme facilitado siempre los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas durante el desarrollo de este proyecto. Con su paciencia, colaboración y soporte; siempre haciendo que yo explore más allá de lo básico, aumentando así mi índice de productividad y dejando fluir mi empeño de manera positiva en el cumplimiento final de la meta propuesta.

En especial un cariñoso reconocimiento a la persona que me han demostrado su apoyo, paciencia, brindado sus ánimos y consejos durante la culminación de mi carrera, a pesar de su estado estresante, pero me funciono para mi momento de estrés por su ojo crítico y presión.

***“Puede que olviden, lo que dijiste,
pero jamás olvidaran como los hiciste sentir”***

ANGY CISNEROS

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO.....	V
RESUMEN INFORMATIVOS.....	VIII
INTRODUCCION.....	01
CAPITULOS	
I.- EL PROBLEMA	
1.1.- Planteamiento del Problema.....	03
1.2.- Formulación del Problema.....	09
1.3.- Objetivos.....	09
1.4.- Justificación.....	10
II.- MARCO TEORICO	
2.1.-Antecedentes.....	12
2.2.-Bases Teóricas.....	14
2.3.- Definición de Términos Básicos.....	29
III.-MARCO METODOLOGICO	
3.1.-Tipo y Diseño de la Investigación.....	30
3.2.-Fases Metodológicas	
3.2.1.-Fase I.....	31
3.2.2.- Fase II.....	34
3.2.3.- Fase III.....	34
IV.- RESULTADOS.....	35
V.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	59
REFERENCIAS.....	65
ANEXOS.....	67



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA
CARRERA: CONTADURIA PUBLICA

**Evaluación del Sistema Integral de Administración de Riesgo
para la Prevención de Legitimación de Capitales aplicados por
Mercantil C.A. Banco Universal oficina Metrópolis Valencia.**

Autor(a): T.S.U. Angy Cisneros

Tutor(a): Lcda. Nohelia Duran

Fecha: Diciembre 2018

RESUMEN INFORMATIVO

El propósito de esta investigación, es evaluar el Sistema Integral de Administración de Riesgo (SIAR) para la prevención de la legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo aplicado en Mercantil C.A. Banco Universal oficina Metrópolis Valencia, teóricamente se fundamentó en Gerbasis (2015) y Rebolledo (2013). La metodología fue de tipo descriptivo y el diseño no experimental. Las técnicas de recolección de datos fueron la entrevista y la observación. La población estuvo conformada por 2 representante de ventas y servicios y 1 responsable de cumplimiento. Los resultados muestran que las actitudes de los empleados son importantes para la prevención en la legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo. En esta investigación se concluye que Mercantil c.a. Banco Universal cumple con los lineamientos emanados por la superintendencia de la instituciones del sector bancario SUDEBAN y de la unidad nacional de inteligencia financiera UNIF, como entes reguladores venezolanos, a través del diseño del manual de administración de riesgo, donde establece los mecanismos de control para la prevención de la legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo y se recomienda reforzar la capacitación de los empleados que demuestran comportamientos indicadores de confusión o misión, dudas en cuanto a decisiones que deben tomar durante la aplicación de la política Conozca a su Cliente.

Descriptor: Legitimación de capitales, Financiamiento al terrorismo,
Prevención, control.

INTRODUCCION

La legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, es un fenómeno global contemporáneo que se realiza sin fronteras ni intermediación y está dando origen a una economía que se caracteriza por diferentes formas de flujo de capitales incentivando las transacciones sospechosas y anónimas para movilizar el dinero a través de una variedad de métodos, entre ellos podemos señalar el mercado online, el mercado negro de intercambio, la banca offshore. Todo con el fin de transformar el dinero ilícito en lícito.

El tráfico ilícito genera considerable rendimiento financiero y grandes fortunas que permiten a las organizaciones delictivas transnacionales invadir y corromper las estructuras de la administración pública, de las actividades comerciales y financieras ilícitas y la sociedad en todos sus niveles.

En un mundo globalizado en donde los capitales fluyen con toda la facilidad por los canales del sistema financiero a razón de decenas de operaciones por segundo, la delincuencia organizada puede operar internacionalmente involucrado a diversos países en el flujo de su dinero ilegal, debido a que el sistema financiero es uno de los medios preferidos del legitimador de capitales, porque es allí donde canaliza una gran parte del flujo de canales en sus operaciones. En función de ello es necesario que los empleados y funcionarios en las instituciones financieras aprendan a conocer los procesos, fases, normativas, procedimientos y sanciones para una mejor y oportuna identificación de un sujeto o situación de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

En tal sentido, esta investigación pretende evaluar el sistema integral de administración de riesgos para la prevención de la legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo aplicado por Mercantil C.A, Banco Universal

Oficina Metrópolis Valencia. Para cumplir con esta misión, el trabajo se ha estructurado en cuatro capítulos:

El Capítulo 1. Denominado El Problema, incluye una reflexión racional acerca de los motivos orientadores de la investigación expuestos en un planteamiento del problema, formulación, justificación y delimitación detallada del objeto de estudio

El Capítulo II, titulado Marco Teórico, es la plataforma conceptual que soporta el estudio, el cual está constituido por antecedentes bases teóricas, definiciones básicas enunciadas por una serie de autores expertos en la materia y la estructuración del sistema de variables.

El Capítulo III, denominado Marco Metodológico, se refiere a la metodología aplicada para llevarla a cabo y desarrollarla según las informantes claves, las unidades de análisis, las técnicas de recolección de la información conformado por un instrumento de recolección y la especificación del procedimiento de análisis de la información.

Por último el Capítulo IV, Resultados de la investigación, está referido al análisis de la información recabada, con el fin de arrojar conclusiones y recomendaciones que faciliten establecer y determinar diversas estrategias para el mejoramiento de los diferentes procesos a realizar.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1.- Planteamiento del Problema

La organización de la economía y el desarrollo del comercio electrónico, constituyen un proceso cada vez más intenso e influyente en las naciones, al promover la aparición de nuevos actores internacionales como las corporaciones transnacionales, los conglomerados financieros, las instancias supra gubernamentales, e incluso criminales, cuyas operaciones y transacciones se realizan sin fronteras ni intermediación, contribuyendo a la apertura comercial y al flujo de capitales de inversión. En efecto; hoy vemos, como ciertas decisiones que antes se adoptaban y que eran privativas del estado, hoy están en manos de estos nuevos actores y organismos no estatales.

Al respecto Moreno Andrea (2013), plantea que una de las características fundamentales de la nueva economía lo constituye el acelerado crecimiento de las diferentes formas de flujo de capital que se moviliza al ritmo del proceso de globalización y de la apertura de las economías mundiales a la inversión foránea; esta actividad ha creado múltiples instrumentos financieros de inversión que ha incentivado el desarrollo de flujos de inversión especulativa (dinero ilegítimo o sucio) (pág. 114).

Esto permite a la delincuencia organizada operar local e internacionalmente, movilizandocapitales entre los diferentes países y afectando severamente sus economías, al sembrar pánico en los mercados financieros; ante este fenómeno de dimensiones globales, se hizo necesario tener políticas nacionales activas con marcos regulatorios internacionales que liberen las fuerzas de crecimiento de los mercados, pero al mismo tiempo que controlen los efectos no deseados en especial la legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo en las instituciones financiera. El lavado de dinero tiene diversos sinónimos tales como: blanqueo de activos, legitimación de capitales, reciclaje de dinero sucio, blanqueo

de capitales, reconversión, legalización, términos que surgen de los contextos jurídicos y económicos.

En esta investigación se aplicara el término de legitimación de capitales, ya que es la expresión con la que se denomina jurídicamente en Venezuela, como bien afirma el especialista del Banco Mundial Raúl Hernández Coss (2.013), “el lavado de dinero representa una amenaza a la integridad de la economía en el sentido de que coloca el poder financiero en manos de criminales y puede ser usado para debilitar la estructura del estado” (pág. 20). Un efecto destructivo del lavado de dinero en la economía es que deforma los mercados financieros especialmente los débiles y destruye la actividad económica real generando un capitalismo ficticio, creando inestabilidad.

Las organizaciones delictivas tienden a buscar países con economía endeble y accesible donde las leyes sean también débiles y apropiadas para trasgredir o vulnerar así como evadir la responsabilidad penal corporativa. Según Rebolledo Francisco (2.014) los delincuentes han aprovechado la globalización liberación, la apertura de fronteras, la privatización, las zonas libre de comercio para lograr sus propósitos. Este es un delito transnacional de carácter social, económico y político que afecta intereses colectivos, pues su modus operandi esta significado en la sobrefacturación en exportaciones importaciones, depósitos de pequeñas cantidades de dinero en bancos pequeños (actividades de pitufos) casa de juegos y de valores, agencia de turismo, constitución de compañías a veces de maletín y negocios.

La Legitimación de Capitales y el Financiamiento al Terrorismo desde el punto de vista social, afecta negativamente el crecimiento social e intelectual del individuo, atentando contra la seguridad y el desarrollo de la familia, la comunidad y las instituciones, ya que aumenta la delincuencia y conlleva a la pérdida de los valores sociales.

Cuando se descubre la legitimación de capitales en una entidad financiera esta puede acarrear o producir multas, descréditos, bloqueo internacional, su desaparición al decretarse su liquidación, pérdida de negocio rentables, problemas de liquidez por extracciones de fondos. Cese de servicios de banca corresponsal, 4

costos por investigación y multas, decomisos de activos, cierre, condenas por responsabilidad penal, pérdida de clientela y proveedores, pérdida de imagen y reputación de la institución.

Un individuo se desempeña en una institución financiera, incumple las normativas y procedimientos establecidos para prevenir y controlar la Legitimación de Capitales y Financiamiento al terrorismo de manera voluntaria o involuntaria, estará expuesto a consecuencias negativas tales como la pérdida del empleo y sanciones legales que pudieran generar hasta la privación de su libertad.

En el país, la legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, genera efectos destructivos en la economía, tales como la creación de fuentes de empleos ilegales, inflación acelerada, la promoción de la competencia desleal y el enriquecimiento ilícito.

En lo político se debilita la estructura del estado, se infiltran las instituciones públicas desquebrajando sus principios, valores y ética, aumenta la corrupción y el soborno en instancia críticas, teniendo como resultado pocas probabilidades de inversiones extranjeras.

A nivel mundial, se plantea la necesidad de una cooperación internacional a través de acuerdos para fortalecer ordenamientos, mejorar los mecanismos de cooperación, e intercambio de información por parte de diversos organismos que estudian, analizan las diferentes tendencias y tipología llevadas a cabo por grupos de delincuencias organizadas, para legitimar capitales ilícitos o con propósitos de financiar actos terroristas, entre los principales Organismos Internacionales se mencionan: Organización de las Naciones Unidas (ONU), Organización de Estados

Americanos (OEA). Comité de Basilea, transparencia internacional (TI), Grupo de acción financiera internacional, grupo de acción financiera del Caribe (GAFIC), grupo de acción financiera Suramérica (GAFISUD), Grupo Egnot, Grupo Wolsberg.

Estos organismos implementan programas para elaborar políticas, analizan problemas, crean conciencia pública sobre el tema, coordinan seminarios de

capacitación para funcionarios públicos y banqueros sobre medidas de anti lavados

de dinero, publican las políticas y procedimientos básicos que las instituciones bancarias deben seguir para eliminar el lavado de dinero en los bancos, clasifican a los países de acuerdo a los índices de corrupción entre sus empleados públicos, proponen reformas legislativas y reglamentarias en el área, regulan la aplicación de esta normativas, ofrecen ayuda y asesoría tecnológica para el intercambio sistematizado de información “inteligencia financiera”, entre otros.

A nivel nacional las normativas vigentes, se han ajustados a las exigencias y estándares internacionales para prevenir la legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, expresión con la que se denomina jurídicamente en Venezuela.

Por su parte, el gobierno nacional a través del Ministerio del poder popular de planificación y Finanzas, propone entes reguladores adscritos a este despacho, tales como la superintendencia de las instituciones del sector bancario (SUDEBAN) y la unidad de inteligencia financiera (UNIF). Por su parte la superintendencia de las instituciones del sector bancario (SUDEBAN), ente adscrito al ministerio del poder popular de planificación y finanzas, de carácter técnico y especializado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, a través de sus resoluciones se encarga de autorizar, supervisar, inspeccionar, controlar y regular el ejercicio de la actividad que realiza las instituciones del sector bancario y sanciona el incumplimiento de las leyes. Actualmente se ajusta a las exigencias y estándares internacionales, así como también al enfoque basado en riesgos.

La Unidad Nacional de Inteligencia Financiera (UNIF), se creó mediante decreto con fuerza de la ley general de bancos y otras instituciones financieras No.- 1.526, publicado en la gaceta oficial de la república bolivariana de Venezuela No.- 5.555 de fecha 13 de noviembre de 2001, y tiene entre sus atribuciones solicitar, recibir, analizar y procesar los reportes de actividades sospechosas (RAS) sobre legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, y transmitir a los fiscales del ministerio público la información financiera que requieran para sus investigaciones

La Unidad Nacional de Inteligencia Financiera (UNIF) y la superintendencia de las instituciones del sector bancario (SUDEBAN), esta última a través de sus resoluciones, apoyados en el marco legal venezolano a través de las Ley Orgánica contra la Delincuencia Organizada y el financiamiento al terrorismo (LOCDOFT), Ley Orgánica de Drogas (LOD), Ley contra la Corrupción (LCC), Ley sobre el Delito de Contrabando (LDC), unen esfuerzos en la lucha por la prevención de la legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo frente a la delincuencia organizada que cada día sofisticada, mejora y agiliza las maniobras para legitimar activos y financiar el terrorismo.

Esta delincuencia organizada opera realizando una serie de transacciones múltiples para ocultar la fuente de los valores financieros, para que esos valores puedan ser empleados sin comprometer a los delincuentes que quieren utilizar esos fondos. Esas transacciones, en general, ocurren en tres etapas: **Colocación:** El proceso de colocar en las instituciones financieras las ganancias ilegales, mediante depósitos, transferencias con giros bancarios, u otros medios. **Procesamiento:** El proceso de separar de su origen las ganancias de las actividades delictivas mediante estratos de complejas transacciones financieras. **Integración:** Utilizar una transacción aparentemente legítima para ocultar las ganancias ilícitas.

El sector financiero recibe y canaliza buena parte del flujo de capitales de la economía, lo que facilita al dinero de procedencia ilícita se confunda con recursos de origen legal. Por lo tanto, el sector financiero es especialmente vulnerable a ser utilizado sin su consentimiento ni conocimiento para legitimar Capitales y Financiar el Terrorismo. En el centro de la prevención siempre se encontraran las instituciones financieras, lo que como Sujetos Obligados, se rigen como instituciones claves para luchar contra este terrible mal social.

Por su parte, Mercantil c.a. Banco Universal, atendiendo al compromiso de constancia y trabajo, arraigado en el cumplimiento de los valores establecidos en su código de ética, en sus políticas, normas y procedimientos, hace énfasis en la capacitación, información y actualización del personal en el área de administración

de riesgos de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, con el fin de contribuir efectivamente en la adecuada prevención y control de dichos actos delictivos.

Con esa finalidad, el engranaje del Sistema Integral de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo en Mercantil c.a. Banco Universal, involucra desde los empleados de menor nivel jerárquico hasta el personal de más alta jerarquía, permitiendo la aplicación de medidas apropiadas, suficientes y eficaces a través de políticas y procedimientos sustentadas en el marco legal venezolano, que contribuyen a la prevención, control y detección de algún intento de legitimar Capitales y Financiar al terrorismo.

Según lo establecido en el artículo 10 de la resolución 119-10, emanada por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), conformaran parte de la estructura del Sistema Integral de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo: La Junta Directiva, el Presidente del Sujeto Obligado o quien haga sus veces, el Oficial de cumplimiento de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, el Comité de Prevención y control de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo y el responsable de cumplimiento designado en cada área sensible de riesgo de legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

No obstante, en Mercantil c.a. Banco Universal Oficina Metrópolis Valencia, el gerente de servicios operativos es designado por escrito con escrito con especificación clara de sus funciones y dotado de los conocimientos e instrumentos necesarios para el cabal cumplimiento de las mismas, como funcionario responsable de cumplimiento, quien fungirá de enlace con el oficial de cumplimiento de prevención de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, notificando cualquier irregularidad que detecte al revisar y analizar la información proporcionada a través de la política Conozca a su cliente, entre otras, lo que determinara su desempeño y/o conocimiento alto o bajo, siendo esta acción

decisiva en el cumplimiento a la prevención de la legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

1.2.- Formulación del problema

Por lo anteriormente planteado, este estudio basado en la evaluación del Sistema Integral de Administración de Riesgo en la Legitimación de Capitales, tomando en cuenta la situación que prevalece hoy en día, nos hacemos la siguiente interrogantes:

El responsable de cumplimiento de Mercantil C.A. Banco Universal actúa de manera activa y responsable en la aplicación de medidas suficientes para mitigar riesgo que implica para la entidad financiera tal comportamiento y su impacto en la economía nacional y global? Para aproximarnos a esta realidad se plantea los siguientes objetivos de la investigación.

1.3.- Objetivos de la Investigación

1.3.1.-Objetivo General

Evaluar el sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al terrorismo aplicado por Mercantil c.a. Banco Universal Oficina Metrópolis Valencia

1.3.2.-Objetivos Específicos

- ❖ Describir los elementos del Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al terrorismo que implementa Mercantil c a. Banco Universal Oficina Metrópolis Valencia.
- ❖ Identificar los principales elementos del marco legal que rigen en Venezuela para la prevención y control de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo que adopta Mercantil c.a. Banco Universal Oficina Metrópolis Valencia.

- ❖ Analizar el conocimiento que el responsable de cumplimiento posee sobre la aplicación de la política Conozca a su Cliente como medida para la prevención y control de legitimación de Capitales en Mercantil C.A. Banco Universal oficina Metrópolis Valencia.

1.4.-Justificación

Esta investigación se considera relevante ya que las instituciones bancarias tienen el compromiso de prevenir la legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo y contribuir con la economía mundial, para lo que deben enmarcar sus procesos internos con lo establecido en el marco legal venezolano y los entes reguladores a nivel nacional e internacional.

En lo trascendental; desde el punto de vista organizacional, es que la presente investigación esta direccionada a determinar si el responsable de cumplimiento de Mercantil c.a. Banco Universal, Oficina Metrópolis Valencia, cumple con aplicar el sistema Integral de administración de riesgo de legitimación de capitales a través de la política Conozca a su Cliente, en el desarrollo de sus operaciones.

Desde el punto de vista social, la importancia de realizar esta investigación es que se contribuye a divulgar el conocimiento de este fenómeno que amenaza la seguridad de los ciudadanos, de las instituciones y la sociedad. A través de la publicación de artículos de investigación, charlas a las comunidades y sobre los actos delictivos en relación al movimiento de dinero y sus procesos, para que no sean víctima solo por desconocimiento del tema.

La relevancia metodológica es que esta investigación servirá como modelo para otras investigaciones relacionadas a la temática cuyos resultados obtenidos, pueden coadyuvar a manejar situaciones prácticas que se presenten en Mercantil c.a. Banco Universal Metrópolis Valencia

Desde el punto de vista jurídico, esta investigación permite conocer cuáles son los entes reguladores y los principales elementos del marco legal venezolano

que supervisan y reglamentan a los sujetos obligados, en todo lo concerniente a la legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, y que establece una relación con el sistema de administración de riesgos aplicados en mercantil c.a. banco universal.

En tal sentido, el motivo de la presente investigación fue proporcionar mediante el análisis del proceso de legitimación de capitales, los conocimientos necesarios para detectarlo, con un manejo concreto de los referentes teóricos y marco legal que lo regulan, permitiendo reflexionar sobre los controles administrativos y financieros certeros y confiables necesarios para la prevención de la legitimación de capitales. Con esto, permite una mejor comprensión sobre el Sistema Integral de Riesgo, donde esta investigación se considera de importancia, ya que las instituciones bancarias tienen el compromiso de prevenir y contribuir con la economía mundial, para lo que deben enmarcar sus procesos internos con lo establecido en el marco legal venezolano y los entes reguladores a nivel nacional e internacional.

La preeminencia desde el punto de vista organizacional, es que la presente investigación esta direccionada a determinar si el responsable de cumplimiento de Mercantil c.a. Banco Universal, oficina Metrópolis Valencia, cumple con aplicar el sistema Integral de administración de riesgo de legitimación de capitales a través de la política Conozca a su Cliente, en el desarrollo de sus operaciones. Este trabajo de investigación en cuanto a su aspecto espacial, se llevara a cabo en Mercantil C.A., Banco Universal Oficina Metrópolis Valencia, ubicada en la ciudad de Valencia, estado Carabobo, en el periodo comprendido desde Abril 2018 a Noviembre 2018.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1.- Antecedentes

Es preciso mencionar en el presente apartado, la valiosa aportación de precedentes trabajos sobre la materia que ocupa el presente estudio. En primer lugar, un sólido antecedente de investigación es el trabajo realizado por Villasmil (2014), bajo el título: “Evaluación de los Procedimientos para Prevenir la Legitimación de Capitales en la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales del Banco Occidental de Descuento”, Dicha investigación, estuvo dirigida a evaluar los modos encauzados a la prevención del delito de capitales en la unidad destinada a tales fines en el referido banco, mediante un estudio no experimental de tipo transnacional descriptivo.

En esta indagación se logró deducir la importancia de evaluar un departamento como lo es, la unidad de prevención de legitimación de capitales a través del conocimiento de las técnicas utilizadas por personas para la realización de operaciones inusuales, en la descripción de las señales de alerta para prevenir la legitimación de capitales conociendo que el estar en presencia de una operación sospechosa conlleva a la misma podría ser o no una operación ilícita e identificar la políticas para prevenir la legitimación de capitales tomando en consideración el pleno conocimiento y comprensión de las políticas en una organización y en este caso, saber las que son necesarias para prevenir la legitimación de capitales.

Así mismo, el trabajo realizado por Chaves y Pardi (2014) titulado: “Naturaleza Jurídica del Delito de Legitimación de Capitales en Venezuela”, sirvió de soporte el presente estudio debido a su énfasis en resolver la incógnita respecto al entorno del delito de legitimación de capitales, sobre si el mismo es un delito autónomo o por el contrario reúne las características de un deliro subsidiario. En ese sentido, se determinan los elementos conformantes del delito así como sus caracteres para arribar a la conclusión de que la legitimación de capitales alude a un tipo autónomo.

Por otra parte, Alvarado y Materan (2014) presentan trabajo especial de grado bajo el título “Prevención del Delito de Legitimación de Capitales en la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales del Banco Occidental de Descuento”. En el antecedente previamente señalado, razonadamente se colige la gran importancia otorgada por las legislaciones a los mecanismos de prevención del delito de legitimación de capitales, donde existe una lesión en el orden socioeconómico, debido a que el Legitimador de capitales, obstaculiza o impide las investigaciones, dificultando el seguimiento del rastro de los bienes producto de los delito previos.

Montero y Silva (2014); nos muestra un gran aporte, mediante el trabajo especial de grado titulado “Alcance de la Responsabilidad de las Entidades Financieras como Sujetos Obligados en la Prevención del Delito de Legitimación de Capitales Previsto en Legislación Venezolana”; tipificada como descriptiva con diseño documental, donde se analizan el alcance en la responsabilidad de las entidades financieras como sujetos obligados en la prevención del delito de legitimación de capitales previsto en la legislación venezolana, que indican los procedimientos, deberes y el régimen sancionatorio establecidos a estas entidades como sujetos obligados en la prevención de ese delito.

Se deriva de dicha investigación, que el ordenamiento jurídico venezolano, ya ha regulado, el delito de legitimación de Capitales, a través de Resoluciones emanadas de la Superintendencia de la Instituciones de la Sector Bancario, la Ley Orgánica contra la Delincuencia Organizada y Financiamiento de Terrorismo (2012), y la ley Orgánica de Drogas, con apoyo de los principales Organismos Internacionales, a través de acuerdos entre Estados, donde establecen entre otros puntos, el deber que tienen las instituciones financieras de diseñar programas anti-legitimación de capitales y de aplicar medidas de diligencia debida sobre sus clientes.

Por último, el trabajo especial de grado de Araque y Urdaneta (2013) titulado “El delito de Legitimación de Capitales como Delito Autónomo y no accesorio del

delito de tráfico ilícito de Estupefacientes.” Resulta sumamente relevante para los fines de la presente investigación el antecedente primario antes señalado debido a la vigente e impretermitible distinción del delito de legitimación de capitales, respecto al delito de tráfico de drogas y demás sustancias dañinas.

No obstante encontrarse en el presente trabajo dirigido a evaluar el sistema integral de administración de riesgos de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, aplicado por Mercantil c.a. Banco Universal oficina Metrópolis Valencia, dicho antecedente, provee de bases teóricas, firmes del análisis de ambos delitos y sus consecuencias inmediatas cuando se pretende legitimar fondos provenientes de dichos delitos a través de recursos y herramientas de la banca privada.

2.2.- Bases Teóricas

LEGITIMACIÓN DE CAPITALS

Según el manual de Administración de Riesgos (2013:7) diseñado por Mercantil C.A. Banco Universal:

La Legitimación de Capitales, es el proceso utilizado para esconder o disimular la existencia, origen, movimiento, destino o uso de bienes o fondos que poseen una fuente ilícita, a través de la apertura de cuentas en los bancos, creación de empresas ficticias o de papel, adquisición de empresas licitas con problemas, o el manejo de múltiples cuentas en diversas oficinas o entidades.

Es importante destacar que la investigadora fijo posición con el concepto establecido en el manual de Administración de Riesgos diseñado por Mercantil, C.A. Banco Universal, ya que el mismo se afianza en el marco legal venezolano

demonstrando la diligencia esperada que como sujeto obligado por ley ostenta como institución financiera, en virtud de la toma concienzuda de medidas tendientes a la prevención de la prevención de la Legitimación de Capitales y el Financiamiento al terrorismo, procurando para ello tener el mayor conocimiento posible de un cliente, así como también el monitoreo de sus actividades, para así no permitirle la entrada al posible legitimador, y que este no pueda concretar las fases que enmarca la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, que son:

Colocación: Los legitimadores de capitales, buscan colocar sus fondos y ganancias ilícitas en las instituciones financieras a través de cuentas bancarias, realizando depósitos u operaciones al menudeo estructuradas.

Procesamiento: Una vez colocado el dinero en las instituciones financieras, los legitimadores realizan a través de las mismas operaciones complejas, con el fin de que pierda sus rasgos y se dificulte la vinculación con su origen ilícito.

Integración: Se inserta nuevamente esos fondos en la economía formal para crear percepción de legitimidad. Si esta fase es exitosa, se introduce el producto ilícito dentro del circuito económico.

Financiamiento al Terrorismo

De acuerdo a Rebolledo (2.014), la actividad terrorista se sustenta o financia mediante actividades legítimas como ilegítimas, consecuencias de la continua movilización de suma dinerarias relativamente pequeñas, no obstante, a todas luces resulta a pesar de lo que se cree, identificar las fuentes de tales fondos.

Gerbasis (2.015), explica el terrorismo como un término que se refiere al uso de la violencia o la amenaza de la misma contra la población civil de un país o territorio, normalmente con el propósito de obtener algún beneficio político o religiosos.

Según el manual de administración de riesgos (2.013:8) diseñado por Mercantil C.A. Banco Universal respecto al financiamiento al terrorismo:

Hace referencia a cuando una persona o grupo por cualquier medio, directa o indirectamente, legal o ilegalmente, y por voluntad propia, recauda o proporciona fondos con la intención de que sean utilizados, o a sabiendas de que serán

utilizados, total o parcialmente, con el fin de llevar a cabo actos violentos o lesiones corporales a civiles, con el propósito de infundir miedo en una población, ciudad o nación, ejerciendo coacción sobre los determinados grupos de la sociedad.

Se colige además en el referido manual, la tendencia de mencionar de manera conjunta a la legitimación de capitales y el financiamiento al terrorismo, tal como identifica la resolución N0.- 119-10 emanada de la Superintendencia de las Instituciones Bancarias (SUDEBAN), aunque la procedencia de los fondos provenga de fuentes distintas. No obstante, sin importar el origen de los recursos, ambas actividades delictivas se valen de ilegítima en y ante la sociedad.

Elementos del Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

Antes de comenzar a describir los Elementos del Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, es importante señalar el alcance y significado de dicho sistema, que debe ser diseñado e implementado por los sujetos obligados en cumplimiento de las disposiciones legales que rigen la materia y las normas, destacando entre ellas la resolución No.- 119-10 de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN).

Según el Manual de administración de Riesgos (2018:17) diseñado por Mercantil c.a. Banco Universal:

El Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (SIAR LC/FT), es un conjunto de medidas apropiadas, suficientes y eficaces, orientadas a evaluar y a aplicar acciones para reducir la posibilidad de que cualquier operación financiera de los Sujetos Obligados sea utilizada por los delincuentes como posible mecanismo para legitimar capitales y/o financiar actos terroristas.

Es importante destacar que dicho sistema, involucra y responsabiliza en las actividades contra la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo a las dependencias y empleados de todos los niveles de los Sujetos Obligados, que en cualquier forma pueden contribuir a prevenir, controlar y detectar los intentos de legitimar capitales o financiar el terrorismo.

Aplicando la debida prevención se podría evitar los riesgos asociados que este flagelo conlleva, siendo estos:

(a) Riesgo Legal: Es la contingencia de pérdida que emana del incumplimiento de la institución financiera con las leyes, normas, reglamentos, prácticas prescritas o normas de ética de cualquier jurisdicción en la que lleva a cabo sus actividades.

(b) Riesgo Operacional: Es la posibilidad de daños potenciales y pérdidas motivadas por la forma de organización y la estructura de los procesos de gestión, debilidades en los controles internos, errores en el procesamiento de operaciones, falta de seguridad, e inexistencia o desactualización en los planes de contingencia del negocio.

(c) Riesgo Reputacional: Es la opinión negativa ocasionada por la afectación de la imagen de una institución financiera, al verse involucrada involuntariamente en transacciones o relaciones de negocios ilícitos con clientes, así como por cualquier otro evento externo.

La Resolución No.- 119-10 de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) en su artículo 10, establece que la estructura del Sistema de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, deberá estar conformada por los siguientes actores ejecutivos:

1. La junta directiva
2. El presidente del Sujeto Obligado o quien haga sus veces.
3. El Oficial de cumplimiento de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.
4. El Comité de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

5. La Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.
6. El Responsable de Cumplimiento designado en cada área sensible de riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

El Sistema de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo en Mercantil, mantiene un enfoque de administración de riesgos basado en las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), lo que influyen en la elaboración de políticas, normas, procedimientos y capacitación al personal, de manera de hacerlo adecuado y ajustado al marco jurídico vigente, así como a las resoluciones, instrucciones y directrices de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), al Código de Ética de la institución, a recomendaciones de auditoría, evaluaciones, y autoevaluaciones. Todo ello en observación constante a las mejores prácticas internacionales, lo que constituyen pautas y referencias para fortalecer y mantener eficientemente dicho sistema.

Entre los elementos del Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (SIAR LC/FT), establecido por la resolución No.- 119-10 emanada de la Superintendencia de las instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), describe los siguientes:

1. Plan Operativo Anual (POA):

Es un documento diseñado por el Oficial de Cumplimiento y aprobado por la Junta Directiva, para prevenir y mitigar los riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, que contendrá las actividades que se ejecutaran anualmente, los objetivos que se esperan alcanzar, los responsables de la ejecución de las actividades, las unidades de medidas para cuantificar las actividades a realizar, las metas que se desean alcanzar, y los insumos necesarios para lograr los objetivos planteados, que deberán ser remitido a la Superintendencia de las instituciones del Sector Bancario dentro de los primeros 15 días hábiles de cada año. Los aspectos del Plan Operativo son los siguientes:

- 1.1.- Actividades
- 1.2.- Objetivo
- 1.3.- Responsables
- 1.4.-Unidad de medida
- 1.5.- Meta
- 1.6.- Insumo
- 1.7.- Costo
- 1.8.- Tiempo de Ejecución

El Oficial de Cumplimiento tendrá la obligación de elaborar, por lo menos trimestralmente, un informe sobre el cumplimiento del Plan Operativo Anual de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (POA PCLC/FT), que debe indicar el porcentaje de dicho cumplimiento, aunando a los informes.

2. Código de ética:

Es un documento que tiene por finalidad agrupar normas de eminente carácter moral, que tradicionalmente son observados por funcionarios y empleados en la ejecución de sus quehaceres diarios y actividades laborales En Mercantil C.A. Banco Universal la gerencia de Recursos Humanos, el Oficial de Cumplimiento y los Supervisores de todos los niveles, exhortan mensualmente a sus trabajadores, a revisar el contenido del Código de Ética adoptado por la institución y publicado en su Intranet, para que observen sus postulados y principios en la actuación diaria, tales como el establecido saludo institucional entre otros.

Los siguientes artículos del Código de Ética a mencionar, tratan sobre las normas concernientes a la prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo:

Art 14.-Todos los funcionarios y empleados de MERCANTIL están en el deber de conocer que existe la posibilidad de que manifestaciones delictivas de cualquier orden, delincuencia común u organizada, realicen esfuerzos dirigidos a intentar socavar sus bases morales y encontrar debilidades en los procesos y

sistemas internos, de forma tal de atentar contra los legítimos intereses y patrimonio de MERCANTIL.

Por lo tanto, cada uno de los funcionarios o empleados deben tener plena conciencia de las responsabilidades que se asumen en el ejercicio de sus funciones y el deber que se tiene de ajustar su acción a la legalidad y a las directrices de los manuales de normas y procedimientos de Mercantil, en especial a las contempladas en el Manual de políticas y procedimientos de administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y el Financiamiento al Terrorismo, mediante la adopción de medidas dirigidas a disuadir a los delincuentes de utilizar a MERCANTIL como mecanismo para lograrla y a minimizar la posibilidad de que sus consecuencias negativas y/o adversas se materialicen.

Art. 15.- Los funcionarios y empleados de MERCANTIL deberán prestar atención a las operaciones que por su cuantía, naturaleza, frecuencia o por las características de las personas que las realizan, puedan dar lugar a considera que se trata de operaciones relacionadas con la Legitimación de Capitales provenientes de cualquier clase de delito y el financiamiento al terrorismo, así como cualquier operación compleja, no usual o no convencional, a los fines de informar las mismas a la unidad de prevención y control de Legitimación de Capitales y el financiamiento al terrorismo, para que de curso al procedimiento que corresponda.

Art 16.- Los funcionarios y empleados de MERCANTIL deberán colaborar activamente con el Oficial de cumplimiento de prevención de Legitimación de Capitales y el Financiamiento al Terrorismo, a los fines de dar respuesta a los requerimientos expresos de las autoridades competentes, evidenciando una actitud proactiva y diligente.

Art 17.- Los funcionarios y empleados de MERCANTIL tienen la obligación de mantenerse informados y capacitados en el área de prevención de Legitimación de Capitales y el Financiamiento al Terrorismo, por lo que harán sus mayores esfuerzos para asistir al adiestramiento que se imparta en MERCANTIL.

3. Manual de Políticas y procedimientos de administración de Riesgos de

Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (SIAR LC/FT): Su objetivo es dotar a los funcionarios y empleados de Mercantil de los lineamientos y procedimientos necesarios, orientados a dar cumplimiento a las políticas y procedimientos para prevenir y controlar la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, tomando en cuenta la evaluación de riesgos que haga el Sujeto Obligado, basado en la dimensión, estructura, riesgos y complejidad de la institución Financiera.

Deberá contener como mínimo los siguientes aspectos enunciados en el artículo 29 de la Resolución 119-10 emanada por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN).

3.1.- aspectos generales, breve descripción de las principales organizaciones de delincuencia organizada y sobre instrumentos, mecanismos, esquemas y tipologías utilizadas para la comisión de delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

3.2.- Estructura Organizacional del Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (SIAR LC/FT), especificando los deberes de cada uno de los actores que lo conforman.

3.3.- Políticas y procedimientos para la administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, detallando la metodología para su administración (Identificación, calificación, control interno, mitigación y monitoreo de los riesgos).

3.4.- Procedimientos de detección y reporte de actividades sospechosas.

3.5.- Procedimientos referentes a los reportes periódicos y sistemáticos.

3.6.- Procedimientos para satisfacer las solicitudes de información de las autoridades.

3.7.- Normas y procedimientos para la verificación de datos aportados por los clientes.

3.8.- Sanciones por el incumplimiento de procedimientos de prevención y control establecidos en las leyes y normas prudenciales vigentes.

4. Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo a través de la política Conozca a su cliente:

Según el manual de administración de riesgos (2018:41) diseñado por Mercantil C.A. Banco Universal, la política conozca a su cliente es:

“Un conjunto de políticas, procedimientos y medidas que se aplican para la prevención y control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo. Se utilizan para que el banco pueda conocer verdaderamente a un cliente, e identificar su actividad financiera, de manera de determinar si esta puede ser considerada normal y esperada para este tipo particular de cliente, o si por el contrario pudiera considerarse “inusual”.

El éxito de los legitimadores de capitales y de quienes financian a grupos terroristas, dependen en gran medida de las operaciones que logren realizar a través de las instituciones financieras nacionales e internacionales. Es por ello, que según los estándares internacionales establecidos por el comité de Basilea (Comité de supervisión Bancaria de Basilea, creado en 1.974) y el grupo de Acción Financiera Internacional (Organismo intergubernamental creado en 1.989 en Paris), los países deben asegurarse que sus instituciones financieras tengan métodos adecuados para identificar a sus clientes.

La identificación de los clientes es considerada una acción importante y determinante para prevenir mediante la aplicación de unas series de medidas, el acceso de los delincuentes a las instituciones financieras. Las exigencias de identificación de clientes son conocidas como “Conozca a su cliente” (CSC), término acuñado por el comité de Basilea.

Los estándares Conozca a su cliente (CSC) no solo ayudan a las instituciones financieras a prevenir y controlar la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, sino que también brindan beneficios concretos a la

institución, a los clientes respetuosos de la ley, y al sistema financiero en su totalidad, ya que promueven los buenos negocios nacionales e internacionales; mantienen la integridad de los sistemas financieros; contribuyen a minimizar la recurrencia de los fraudes y protegen la reputación e integridad de las instituciones financieras. Según Gerbasi (2.015 p. 140), la mejor diligencia debida es sinónimo de esmero, celo, pulcritud, cumplimiento, eficiencia, preocupación, vigilancia, eficacia, mayor cuidado, prontitud en las respuestas, motivación en el desempeño de las funciones.

Mercantil C.A. Banco Universal en función de la naturaleza de su negocio financiero y considerando el riesgo ante el cual se encuentra expuesto, implemento, aplicando las disposiciones que se señalan en la resolución 119-10 de la Superintendencia de las instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), procedimientos, medidas y controles propios e internos que le permiten desarrollar continuamente y de manera adecuada una debida diligencia sobre sus clientes, enmarcada dentro de la “Política Conozca a su Cliente”.

Entre los elementos más importantes para aplicar adecuadamente dicha política, se encuentran:

- Política de No aceptación de clientes: No se debe abrir cuentas bancarias, ni otorgar créditos a personas naturales o jurídicas que se dediquen a las siguientes actividades económicas: Casa de cambio, operadores cambiarios fronterizos, personas dedicadas a juegos de azar o bingo, casa de empeño, casino, fabricantes o comercializadoras de armas, remates y apuestas con carreras de caballos, negocios de estructuras piramidales, prestamistas.
- La declaración jurada: Es un documento que según la resolución 119-10 de la Superintendencia de las instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) y la Ley Orgánica contra la Delincuencia Organizada y el Financiamiento al Terrorismo (LOCDOFT), deben suscribir los clientes considerados sujetos obligados del sector no financiero, que hacen constar la adaptación, desarrollo y ejecución de programas, normas y controles que ayude a la mitigación de riesgos que generaría el uso de sus 23

servicios y productos como instrumentos para legitimar capitales y financiar el terrorismo. Se debe actualizar cada dos años y formar parte del expediente del cliente.

- Procedimientos para abrir cuentas en función de la “política conozca a su cliente”: identificación, verificación y entrevista; procesamiento de la información; generación y constitución del expediente; revisión y resguardo del expediente.

La evaluación transaccional del cliente (ETC), es la revisión que se realiza en las oficinas de la información mensual recibida por parte de la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (UPCLC/FT), en cuanto a los clientes que presentan en las cuentas depósitos en efectivos superiores al límite establecido para un periodo determinado, con el fin de determinar si estos se corresponden con el movimiento normal de sus actividades económicas, y poder detectar así cualquier irregularidad. En los reportes de la evaluación transaccional del cliente, las respuestas deben especificar si el cliente es conocido, si el cliente está en observación, o se trata de un cliente sospechoso.

5. Política de Capacitación del personal:

A fin de prevenir las operaciones de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, Mercantil C.A. Banco Universal diseña, desarrolla, implementa y financia un “programa anual de adiestramiento”. Dirigido a todo el personal de acuerdo con sus responsabilidades y actividades que desarrolla en cada área. Al culminar la capacitación, cada empleado suscribe de forma individual una Declaración de Conocimiento en señal de haber recibido información y adiestramiento sobre prevención y administración de riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, en concordancia con lo establecido en los artículos 54,56 y 58 de la resolución 119-10 de la Superintendencia de las instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), que especifica lo siguiente:

- ⌘ ARTÍCULO 54.- Programa Anual de Adiestramiento: A fin de prevenir las operaciones de LC/FT indicadas en esta resolución, los Sujetos Obligados, deberán diseñar, financiar, desarrollar e implementar un “Programa Anual de Adiestramiento”. Ajustado a su perfil operacional y conforme a los riesgos de LC/FT. Este plan estará dirigido a todo el personal según las responsabilidades y actividades que desempeñe cada grupo.
- ⌘ ARTÍCULO 56.- Contenido del Programa Anual de Adiestramiento: El Programa Anual de Adiestramiento Debe identificar los objetivos, el contenido, las
- ⌘ estrategias metodológicas y los mecanismos de evaluación a ser aplicados. Para el diseño del mismo, El Sujeto Obligado debe considerar la audiencia que va a ser dirigido y tomar en cuenta las funciones específicas de cada área de la institución.
- ⌘ ARTICULO 58.- Declaración de Conocimiento: Los Sujetos Obligados diseñaran un documento a suscribir individualmente por los directivos y trabajadores, por medio del cual declaren haber recibido información y adiestramiento sobre prevención y administración de los riesgos de LC/FT en cada oportunidad que se imparta dicho adiestramiento y donde se especifique su contenido, debiendo señalarse en forma expresa la identificación de toda la legislación vigente en la materia.

BASES LEGALES

MARCO LEGAL VENEZOLANO

Antes de comenzar a identificar los principales elementos del marco legal que rigen la prevención y control Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, es indispensable y de suma importancia señalar los entes reguladores que intervienen en Venezuela, como responsables del cumplimiento por parte de los sujetos sometidos a su control de las normas de prevención, control y fiscalización; que son los siguientes:

- Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario(SUDEBAN): Es una institución autónoma adscrita al Ministerio del Poder Popular de Planificación Y Finanzas, a efectos de la tutela administrativa, de carácter técnico y especializado, con personalidad jurídica y patrimonio propio e independiente del Fisco Nacional. Es un ente de regulación del sector bancario que le corresponde autorizar, supervisar, inspeccionar, controlar y regular el ejercicio de la actividad que realiza las instituciones del sector bancario, así como instruir la corrección de las fallas que se detecten en la ejecución de sus actividades y sancionar el incumplimiento de las leyes relacionadas; todo esto con el fin de evitar las crisis bancarias y permitir el sano y eficiente funcionamiento del sistema financiero venezolano.
- Unidad Nacional de Inteligencia Financiera (UNIF): Es un órgano desconcentrado, dependiente jerárquicamente del Ministerio del Poder Popular, con competencia en planificación y finanzas. Dentro de sus atribuciones se encuentran:
 - a.- Centralizar el reporte de actividades sospechosas (RAS),
 - b.-Solicitar, recibir, analizar, archivar y transmitir a los Fiscales Del Ministerio Publico la información financiera que requieran para realizar sus investigaciones
 - c.- Generación de Reporte de Actividades Sospechosas (RAS) sobre Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, que deben efectuar las instituciones del sector bancario
 - d.- Efectuar revisiones Extrasitu e Insitu a los Sujetos Obligados.

Entre los principales Elementos del Marco Legal que rigen en Venezuela la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, tenemos:

- ☞ Resolución N0.- 119-10 de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) sobre Normas Relativas a la Administración y Fiscalización de los Riesgos Relacionados con los Delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo: Establece y

unifica las normas y procedimientos que como mínimo los Sujetos Obligados deben adoptar e implementar para prevenir la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo. Tomando en cuenta el nivel de riesgo de sus respectivas estructuras, clientes, negocios, productos, servicios, canales de distribución, mercados y jurisdicciones donde operan; con el fin de mitigar los riesgos que se derivan de la posibilidad que sean utilizados como mecanismos para legitimar capitales provenientes de actividades ilícitas o de delitos relacionados con la Delincuencia Organizada y para el financiamiento al Terrorismo.

- 3 Resolución N0.- 136-03 Normas para la adecuada Administración Integral de Riesgos: Establece los lineamientos básicos que deberán observar las instituciones financieras en la implementación de un proceso de administración integral de riesgos. Promulga normativas prudenciales necesarias para el cumplimiento de sus fines y en particular, materia de riesgos bancarios o en cualquier otra materia relacionada con la seguridad del sistema bancario y de los entes que lo integran, así como la protección de los usuarios de los servicios bancarios.

Ley Orgánica contra la Delincuencia Organizada y el Financiamiento al Terrorismo (LOCDOFT): Publicada en la Gaceta Oficial No.- 39.912 de fecha 30 de abril 2.012, tiene por objeto prevenir, investigar, perseguir, tipificar y sancionar los delitos relacionados con la delincuencia organizada y el financiamiento al terrorismo de conformidad con los dispuestos en la Constitución de la República y los Tratados Internacionales relacionados con la materia, suscritos y ratificados por la República Bolivariana de Venezuela.

- 3 Ley Orgánica de Drogas (LOD): Publicada en la Gaceta Oficial No.- 39.510 de fecha 15 de Septiembre de 2.010; y reimpressa en la Gaceta Oficial No.- 39.535 de fecha 21 de Octubre de 2.010, y en la Gaceta Oficial No.- 39.546 de fecha 15 de Noviembre de 2.010. Tiene por objeto establecer los mecanismos y medidas de control, vigilancia y fiscalización en el territorio nacional, a que será sometidos los estupefacientes y sustancias

psicotrópicas, así como las sustancias químicas, precursoras y esenciales, susceptibles de ser desviadas a la fabricación ilícitas de drogas.

- § Marco Regulatorio de la República Bolivariana de Venezuela: Con relación al bloqueo preventivo de fondos u otros activos, de conformidad con lo establecido en las resoluciones del consejo de seguridad de las Naciones Unidas (ONU). Esta Ley Publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No.-39.510 de fecha 15 de Septiembre de 2.010; y reimpressa en la Gaceta Oficial No.- 39.535 de fecha 21 de Octubre de 2.010, y en la Gaceta Oficial No.- 39.546 de fecha 15 de Noviembre de 2.010, enuncia la siguiente circular: Circular de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SIB-DSB-UNIF-36069) del 08 de noviembre de 2.012: Donde establecen regular las normas y procedimientos administrativos, que deben adoptar los Sujetos Obligados para identificar y aplicar medidas apropiadas para el bloqueo preventivo de fondos u otros activos. Una vez que los Sujetos Obligados reciben la lista de personas naturales y/o jurídicas designadas por el consejo de seguridad de la organización de las Naciones Unidas (ONU), deberán efectuar su revisión de inmediato conforme a sus normas políticas y procedimientos de prevención y control de Legitimación de Capitales y Financiamiento de al Terrorismo, para procesar la medidas de bloqueos, informando a la Unidad Nacional de Inteligencia Financiera en un lapso no mayor de 24 horas sobre la coincidencia y las medidas adoptadas al respecto. La Superintendencia de la Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) informara oportunamente a los sujetos obligados sobre la vigencia de la medida.

2.3.-Definición de Términos Básicos

Comité de Basilea: fue creado por gobernadores de los bancos centrales para promover estándares de supervisión eficientes en todo el mundo.

Compañía Fachada: negocio que mezcla fondos ilícitos con ingresos generados de la venta de productos o servicios legítimos.

Financiamiento de Terrorismo: se financia por actividades delictivas a pequeñas y gran escalas.

Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI): fue creado por las siete naciones industrializadas para fomentar el establecimiento de medidas nacionales y globales para combatir el lavado de dinero.

Ley USA Patriot: la Ley de Unificación y Fortalecimiento de EE.UU mediante herramientas adecuadas para interceptar y obstruir el terrorismo de 2001. Contiene disposiciones relacionadas con el lavado de dinero.

Personas Expuestas Políticamente (PEPs): es un individuo a quien se han confiado importantes funciones públicas en un país extranjero así como también sus familias y conocidos cercanos.

Tipología: término utilizado por el GAFI para los métodos de legitimación de capitales.

Unidad Nacional de Inteligencia Financiera (UNIF): es una unidad administrativa de carácter nacional, que tiene como propósito solicitar, recibir, analizar, archivar y transmitir a las autoridades de policía de investigación penal competentes y al Ministerio Public

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1.-Tipo y diseño de la investigación

La investigación se considera la base de toda ciencia porque a través de la misma se logró conocer y descubrir enfoques de indagación que permitieron abrir nuevos horizontes, manteniendo la ciencia en constante evolución, ya que la misma es imprescindible para desarrollar nuevas rutas al conocimiento.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2016, p 103) la investigación descriptiva busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos.

De acuerdo con el método de investigación, este estudio se consideró una investigación descriptiva, debido a que sus objetivos están orientados a describir los elementos del SIAR y LCFT, a señalar los entes reguladores y el marco legal venezolano para la prevención y control de LCFT.

El diseño de la investigación empleado se clasificó como no experimental, puesto que se pretende recolectar datos empíricos para evaluar SIAR para la prevención de la LCFT, aplicado por Mercantil c.a. Banco Universal, sin alterar ni influir en sus comportamientos. Como lo plantea Hernández, Fernández y Baptista (2016 p.205) la variable se observó en su contexto natural, directamente en el ambiente de la organización, sin alterar ni influir en su comportamiento, sino partiendo de la realidad que acontece.

3.2.- Fases Metodológicas

3.2.1.- Fases I: Descripción de los elementos del Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al terrorismo que implementa Mercantil c.a. Banco Universal Oficina Metrópolis Valencia.

Población: El autor Chávez (2015), infiere que la población es el conjunto finito o infinito de elementos entre otros que se pretende estudiar. Para esta investigación la población se estableció con base al contenido de los objetivos de la investigación. De este modo, estuvo conformada por el personal que labora en la oficina C.C. Metrópolis Valencia de Mercantil C.A. Banco Universal.

Muestra: Está representada por el gerente de servicios operativos de Mercantil C.A. Banco Universal Oficina Metrópolis Valencia quien unge como el responsable de cumplimiento de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo y dos representante de operaciones que brindan servicios a los clientes.

Técnicas e Instrumentos de recolección de datos: En lo que se refiere a las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el autor Bavaresco (2016, p. 95) enfatiza que estas conducen a la verificación del problema planteado. Cada tipo de indagación determinara las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que serán empleados. En la presente investigación se utilizó como técnica e instrumentos de recolección de datos la entrevista y la observación.

- La entrevista fue no estructurada, ya que las preguntas surgieron en la reunión que se realizó entre el entrevistado y el entrevistador. Para Arias (2014:76), en la entrevista no estructurada, el entrevistador puede realizar preguntas sobre respuestas que pueden dar origen a una pregunta adicional o extraordinaria.
- La observación es la utilización que se hace de los sentidos para la percepción de hechos o fenómenos que nos rodean o son de interés del investigador. La observación científica se da a partir de la selección deliberada de un fenómeno o aspecto relevante de este, mediante la utilización de método científico. (Méndez 2.013).

El tipo de observación que se realizo es participativa, ya que la investigadora forma parte del personal del Mercantil c.a. Banco Universal. Se considera una observación estructurada, Para lo que se planificaron los siguientes aspectos: En

cuanto al escenario de la observación se realizara en las instalaciones de Mercantil C.A. Banco Universal Oficina Metrópolis Valencia. Previamente a la realización de la observación se solicitó el permiso al Gerente de la misma. Los empleados no serán notificados con el fin de que no alteren sus comportamientos. La estructura de la observación fue la siguiente:

Situación objeto de Observación: Conocer el comportamiento del Representante de Ventas y servicios en la implementación de los elementos del Sistema Integral de Administración de riesgos durante la atención al cliente.

Personas que fueron objetos de observación: Representantes de ventas y servicios.

Enunciados de la situación observada: Identificar la implementación de algún elemento del Sistema Integral de Administración de Riesgos durante la atención al cliente.

Indicadores descriptivos: El ejecutivo al iniciar su jornada de trabajo, abrió la intranet de la institución, dio un vistazo rápido y no reviso el Código de Ética. Al iniciar la interacción con el cliente el ejecutivo da la bienvenida verbalmente y estrecha su mano.

Exige soportes al cliente

Hace entrevista al cliente

Registra datos individuales en el sistema

Hace una llamada telefónica

Elabora el expediente

Entrega el expediente al Gerente de Negocios.

Identificación de aspectos relevantes de acuerdo con los objetivos de investigación: Uno de los elementos importantes del Sistema de Administración de Riesgos es el Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, ya que explica los procedimientos de los riesgos asociados a la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo no observándose en ningún momento la consulta física ni virtual del Manual. Se puede interpretar que esta acción repercute en la debida aplicación del procedimiento, que podría generar la entrada inadvertida de un posible legitimador de capitales.

En cuanto a la observación del saludo cordial demostrado por el representante de Ventas y Servicios en sus quehaceres, este puede relacionarse con una de las finalidades del código de ética de crear un clima de elevada moral a través del establecido saludo institucional.

Los comportamientos: Entrevista. Solicitud de soportes, transcripción de datos y elaboración del expediente se corresponden con la implementación de la Política Conozca a su Cliente, que está reglamentada en la resolución No.- 119-10 de la Superintendencia de las instituciones del sector bancario en su sección B de Políticas de Administración de riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

Para la investigadora, el procedimiento establecido para abrir cuentas es un elemento determinante del Sistema de Administración de Riesgos, ya que es la puerta de entrada a un posible legitimador de capitales, y es uno de los momentos claves y propicios para que el empleado aplique de manera diligente las medidas requeridas por las normas, en palabras de (Gerbasi, 2013), la mejor diligencia debida es sinónimo de esmero, celo, preocupación, vigilancia, mayor cuidado, motivación en el desempeño de las funciones por parte del empleado y se ha constituido en el paradigma de lucha contra la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

3.2.2.- Fase II: Identificación de los principales elementos del marco legal que rigen en Venezuela para la prevención y control de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo que adopta Mercantil c.a. Banco Universal Oficina Metrópolis Valencia. Aquí se buscó establecer una triangulación entre la teoría, la información obtenida de fuentes primarias y la interpretación del investigador.

Ya que la realidad es heterogénea y variada, donde los actores sociales son portadores de lógicas diversas y cuyo estudio a nivel teórico - legal es necesario para comprender su complejidad.

Al realizar la entrevista, se tomó notas para luego relacionar y ordenar la información en atención a los objetivos de investigación, además de los aportes teóricos obtenidos, que nos da la suficiente perspectiva e interpretación para una redacción congruente.

En cuanto al análisis de datos obtenidos en las observaciones, se procedió a realizar un informe de observación para ordenar la información en función a los siguientes aspectos

3.2.3.- Fase III: Una vez aplicados las diferentes técnicas de recolección de información se razonó sobre los resultados, llegando al análisis del conocimiento que el responsable de cumplimiento posee sobre la aplicación de la política Conozca a su Cliente como medida para la prevención y control de legitimación de Capitales en Mercantil C.A. Banco Universal oficina Metrópolis Valencia. A los fines de conocer el nivel de conocimiento que el responsable de cumplimiento posee, siendo esto no garantía suficiente para el desempeño cabal del funcionario financiero, va en conjunto con el compromiso, responsabilidad con la institución bancaria para lograr alcanzar el control y la prevención, siguiendo lineamientos emanados por los diferentes entes reguladores, donde se establecen los mecanismos de control para la prevención de la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

En el desarrollo de este capítulo se manifiesta los resultados logrados mediante la aplicación de recolección de datos a la muestra seleccionada, utilizando los indicadores. Para dar marcha al desarrollo de la problemática, se manejan diversas técnicas indispensables para el desarrollo de todo trabajo de investigación, pudiendo obtener la información fundamental para la Evaluación del sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al terrorismo aplicado por Mercantil c.a. Banco Universal Oficina Metrópolis Valencia, en lo que a material de indagación se refiere.

En este orden de ideas, la descripción y análisis de la información cualitativamente y cuantitativamente, están estrechadamente vinculados, de ahí la frase análisis descriptivo, Bernal, Cesar Augusto (2.013), lo explica de la siguiente forma:

“Una vez recopilados los datos por los instrumentos diseñados para este fin, es necesario procesarlos, es decir, elaborarlos matemáticamente, ya que la cuantificación y su tratamiento estadístico nos permitirán llegar a conclusiones en relación con las hipótesis planteadas. El procesamiento de datos, cualquiera que sea la técnica empleada para ello, no es otra cosa que el registro de los datos obtenidos por los instrumentos empleados mediante una técnica analítica” (p.187)

Es por ello, que se consideró esta investigación como la base de toda ciencia, porque a través de ella se logró conocer y descubrir nuevos enfoques de indagación, que de acuerdo al método que se empleó, nos permitió orientar el objetivo previsto en que se basó la evaluación del sistema integral de administración de riesgo (SIAR) en la legitimación de capitales, sin alterar ni influir en sus comportamientos, sino partiendo de la realidad que acontece y prevalece hoy en día, en la aplicación de las medidas suficientes para mitigar los

riesgos que implica para la entidad financiera y su impacto en la economía nacional y global; que para ello, nos planteamos como objetivo principal de esta indagación:

“Evaluar el sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al terrorismo aplicado por Mercantil c.a. Banco Universal Oficina Metrópolis Valencia”

Derivamos esta investigación en la evaluación del sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al terrorismo aplicado por Mercantil c.a. Banco Universal Oficina Metrópolis Valencia; partiendo en tres (3) fases para su enfoque más concretos en el área, tomando como instrumento de recolección la observación directa, analizada a través de la lista de cotejo elaborada con los aspectos más importantes del sistema integral de riesgos, y la entrevista no estructurada; que a su vez nos permitirá comprender la relevancia de las instituciones bancarias en el compromiso de prevenir y contribuir con la economía mundial, enmarcados en sus procesos internos con lo establecido en el marco legal venezolano y los entes reguladores a nivel nacional e internacionales. Estas fases comprenden las siguientes:

4.1.- FASE I: Describir los elementos del Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al terrorismo que implementa Mercantil c.a. Banco Universal Oficina Metrópolis Valencia.

A los fines de describir los elementos del Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, es pertinente analizar los resultados de los instrumentos aplicados, en este caso de la observación directa, tabul ndose y codific ndose para su mayor entendimiento en una lista de cotejo diseñado para conocer los aspectos relacionados del mismo. Por lo que se determinó en la muestra seleccionada lo siguiente:

Observación No.-1: ¿Los representantes de servicios revisan el código de ética diariamente? Cuadro 1

Alternativa	Muestra de estudio	Porcentaje (%)
Si	1	90
no	1	10
total		100

Fuente: Cisneros



Fuente: Cisneros

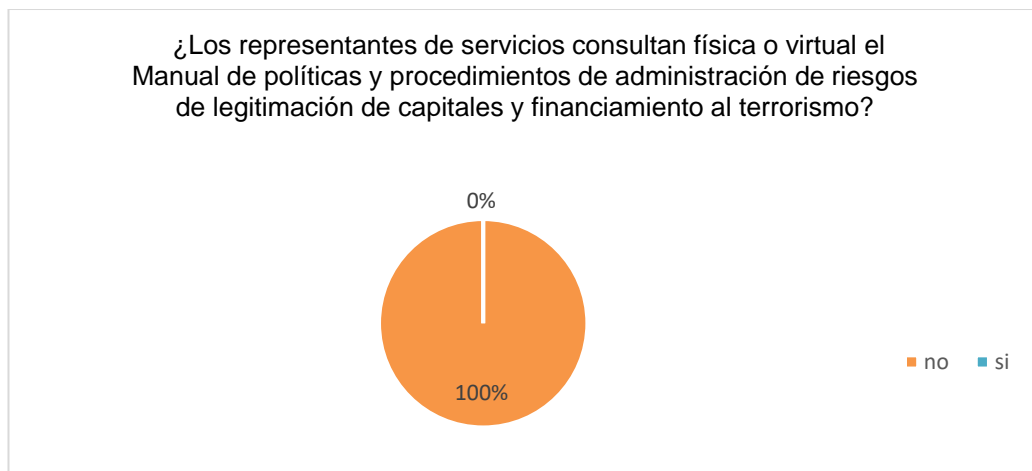
Análisis e interpretación: En cuanto a la observación del comportamiento demostrado por los representantes de Ventas y Servicios en sus quehaceres, un 90% del personal revisan el código de ética diariamente, aunque existe un mínimo (10%) porcentaje de empleados que deben asumir su responsabilidad social y compromiso donde se pueda crear un clima de elevada moral a través del cumplimiento de la normativa institucional. Donde en el manual de normas y procedimientos indica la revisión diaria del código de ética antes de comenzar la jornada de trabajo.

Observación No.-2: ¿Los representantes de servicios consultan física o virtual el Manual de políticas y procedimientos de administración de riesgos de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo?

Cuadro No.- 2

Alternativa	Muestra de estudio	Porcentaje (%)
no	2	100
si	1	0
total		100

Fuente: Cisneros



Fuente: Cisneros

Análisis e interpretación: Se puede interpretar que el 100% de los empleados no consultan los debidos manuales de procedimientos, por lo que esta acción repercute en la aplicación del mismo, que podría generar la entrada inadvertida de un posible legitimador de capitales. Para la investigadora, el procedimiento establecido para abrir cuentas es un elemento determinante del Sistema de Administración de Riesgos, ya que es la puerta de entrada a un posible legitimador de capitales, y es uno de los momentos claves y propicios para que el empleado aplique de manera diligente las medidas requeridas por las normas, en palabras de (Gerbasí, 2013), la mejor diligencia debida es

sinónimo de esmero, celo, preocupación, vigilancia, mayor cuidado, motivación en el desempeño de las funciones por parte del empleado y se ha constituido en el paradigma de lucha contra la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

En ese sentido, a los fines de describir los elementos del sistema integral de administración de riesgos de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, es pertinente definir su significado. Por lo que, el Manual de Administración de Riesgos diseñado por Mercantil C.A. Banco Universal, establece que es un conjunto de medidas apropiadas, suficientes y eficaces, orientadas a evaluar y aplicar acciones para reducir la posibilidad de que cualquier operación financiera de los Sujetos Obligados sea utilizada por los delincuentes como posible mecanismo para legitimar capitales y/o financiar actos terroristas.

Por lo antes expuestos, Mercantil C.A. Banco Universal como sujeto obligado ha implementado y desarrollado un Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, enmarcado a los establecido por la Resolución No.- 119-10 de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), que involucra y responsabiliza en las actividades contra la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo a todas las dependencia y empleados de todos los niveles.

Durante la observación realizada a los representantes de ventas y servicios, se registró, que no todos los empleados de la Oficina Metrópolis Valencia, al consultar la intranet de la institución, se dan a la tarea de leer el código de ética, y se limitan en su mayoría a realizar un ligero vistazo a este. Ahora bien, de continuar esta práctica, se podría disminuir la sensibilidad del personal ante los efectos de la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

Así mismo, en el informe de observación realizada a los representantes de ventas y servicios, se registró, que no todos los empleados de la Oficina Metrópolis Valencia, al consultar la intranet de la institución, se dan a la tarea de leer el código de ética, y se limitan en su mayoría a realizar un ligero vistazo a este. Ahora bien, de continuar esta práctica, se podría disminuir la sensibilidad del personal ante los

efectos de la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

Así mismo, en el informe de observación No.- 1 un indicador descriptivo del comportamiento del Representante de Ventas y Servicios observado, es el saludo cordial con el cual recibe a sus clientes. Este comportamiento puede relacionarse con una de las finalidades del código de ética de crear un clima de elevada moral a través del establecido saludo institucional.

Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo: El manual de administración de riesgo de Mercantil, C.A., Banco Universal, en el establecimiento de sus mecanismos control para la prevención de la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, regidos por la resolución No.- 119-10 de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN); señala que el manual de políticas y procedimientos de riesgos de legitimación de capitales y financiamiento al Terrorismo, es un documento que permite dotar a los funcionarios y empleados de Mercantil, C.A. Banco Universal de los lineamientos y procedimientos para dar cumplimiento a las políticas y operaciones para prevenir y controlar la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

El manual diseñado por Mercantil C.A., Banco Universal, contiene los controles internos, procedimientos y procesos diseñados acorde a la dimensión, estructura, riesgos y complejidad de sus operaciones internas. En función de ello, como Sujeto Obligado, hará llegar a cada uno de sus trabajadores el mencionado manual, entre sus principales aspectos deberán contener.

A).- Breve descripción de las organizaciones de la delincuencia organizada, sus instrumentos y mecanismos utilizados para la comisión de los delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

B).- La estructura organizacional del Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, y los deberes de cada uno de los actores que lo conforman.

C).- La metodología para administrar los procedimientos de los riesgos asociados a la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

D).- Normas y procedimientos para verificar los datos aportados por los clientes.

E).- Detección de actividades sospechosas

F).- Sanciones por el incumpliendo de procedimientos, entre otros.

Durante la observación realizada a los representantes de ventas y servicios, no se

detectó en ningún momento, la consulta física ni virtual del manual, aun cuando las normativas establecen que es importante consultarlo durante la jornada diaria para cumplir con los lineamientos y procedimientos de prevención y control.

Se puede interpretar que esta acción repercute en la debida aplicación del procedimiento, lo que podría generar la entrada inadvertida de un posible legitimador de capitales.

Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo a través de la Política Conozca a su Cliente: Tal como lo señala el artículo No.- 34 de la resolución No.- 119-10, de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), Mercantil, C.A. Banco Universal como Sujeto Obligado y en función de la naturaleza de su negocio financiero de riesgo dentro de la industria en que opera, deberá implementar sus propios procedimientos, medidas y controles internos, para desarrollar una adecuada y continua Debida Diligencia para la aplicación de la Política Conozca a su Cliente, enmarcada a lo establecido en la mencionada resolución.

En cuanto a la aplicación de la Política Conozca a su Cliente, dentro de los procedimientos internos de Mercantil c.a. Banco Universal se señalan los elementos más importantes:

A.- Política de No aceptación de Clientes: No se deberán abrir cuentas bancarias, ni otorgar créditos a personas jurídicas o naturales que se dediquen a las siguientes actividades bancarias: Casa de cambio, operadores cambiarios fronterizos, personas jurídicas dedicadas a juegos de envite y azar, casa de empeño, casinos, excluyendo aquellos ubicados en hoteles calificados de primera categoría (5 estrellas); remate y apuesta con carreras de caballos, administración de fondos para el funcionamiento o negocios de estructuras piramidales; prestamistas que realicen actividad de

intermediación o servicios financieros auxiliares sin la debida autorización por parte de la Superintendencia de las instituciones del sector bancario.

De igual forma, no se deberá abrir cuentas bancarias ni otorgar créditos a personas naturales (venezolanos o extranjeros residentes o no residentes) o jurídicas, cuyo domicilio este ubicado en un hotel.

En caso de sospechar que una persona jurídica está realizando algunas de las actividades económicas ya señaladas, independientemente que su objeto social establezca otra actividad económica, se deberá informar sobre el caso a la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo de la Institución.

En Mercantil, C.A. Oficina Metrópolis Valencia, se observó que una persona jurídica solicito la apertura de una cuenta bancaria para su empresa, cuya actividad económica refería dar o recibir dinero, y cualquier otra actividad de comercio. Ante esta situación el representante de ventas y servicios negó la apertura de la cuenta, fundamentándose en la Política de No aceptación de Cliente bajo esa actividad económica, tal como lo reseña la resolución 119-10 de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), dando cumplimiento al debido proceso establecido.

B.-Declaración Jurada para Sujetos Obligados del Sector No Financiero: Los Sujetos Obligados que no pertenezcan al sector financiero, tales como: Seguros, sociedades de corretaje, casa de juego, salas de bingo y casinos legalmente establecidos, sector construcción, joyerías, hoteles, empresas y centro de turismo, fundaciones, asociaciones civiles y demás organizaciones sin fines de lucro, al abrir una cuenta bancaria, deberán firmar una declaración jurada, también establecida está en el marco de la resolución No.- 119-10 de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, donde dejaran constancia que han adoptado, desarrollado y ejecutando programas, normas y controles para mitigar los riesgos que generaría el uso de sus servicios y productos como instrumentos para Legitimar Capitales y Financiar el Terrorismo.

La Declaración Jurada del Cliente, se deberá actualizar cada dos años, y conformara parte del expediente.

La investigadora no observo la concurrencia de una sociedad mercantil como sujeto obligado del sector No Financiero, solicitando abrir una cuenta bancaria.

C.-Procedimiento para Abrir Cuentas: El proceso de identificación de clientes en mercantil c.a. banco universal, se realiza a través de cuatro etapas, que son:

- La identificación, verificación y entrevista (documentos de identificación, referencias, recibos o facturas de servicios)
- Procesamiento de la información
- Generación y constitución del expediente
- Revisión y resguardo del expediente

La investigadora presencio el desenvolvimiento de un representante de ventas y servicios de la Oficina Metrópolis Valencia al momento de abrir una cuenta bancaria persona natural por primera vez, observando los siguientes pasos:

Al iniciar la interacción con el cliente el ejecutivo da la bienvenida verbalmente y estrecha su mano, exige soportes al cliente, hace entrevista al cliente, registra datos individuales en el sistema hace una llamada telefónica, elabora el expediente, entrega el expediente al gerente de servicios operativos para su revisión y resguardo.

Los comportamientos: entrevista, solicitud de soporte, transcripción de datos y elaboración de expediente se corresponden con la implementación de la Política Conozca a su Cliente, que está reglamentada en la resolución No.- 119-10 de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) en su sección B de Políticas de administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo derivados de los clientes políticas conozca a su cliente.

Para la indagadora, el procedimiento establecido para abrir cuentas es un elemento determinante del Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, ya que es la puerta de entrada a un posible legitimador de capitales, y es uno de los momentos claves y

propicios para que el empleado aplique de manera diligente las medidas requeridas por las normas. En palabras de (Gerbasi.2015), la mejor diligencia debida es sinónimo de esmero, celo, preocupación, vigilancia, mayor cuidado, motivación en el desempeño de las funciones por parte del empleado y se ha constituido en el paradigma de lucha contra la Legitimación de Capitales.

D.- Evaluación Transaccional del Cliente: En Mercantil, C.A. Banco Universal Oficina Metrópolis Valencia; la indagadora observo, que se lleva a cabo la Evaluación Transaccional del Cliente (ETC), que indica según el Manual de Administración de Riesgos de dicha institución, consiste en la revisión de la información mensual recibida por parte de la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo de dicha institución, constante de operaciones que presentan los clientes en cuanto a depósitos en efectivos en cuentas superiores a Bs. 10.000, así como depósitos en efectivo inferiores al umbral de información mensual a la Unidad Nacional de Inteligencia Financiera (UNIF) como ente regulador de Bs. 10.000 (estructuración); todo ello con el fin de determinar si estos se corresponden con el movimiento normal de las actividades económicas del cliente, y poder así , detectar cualquier irregularidad.

Este Reporte de Actividades, es remitido vía correo interno todos los meses a la Gerente de Negocios de la Oficina, quien se encarga de verificar, indagar las transacciones allí reportadas, para luego dar respuesta por la misma vía a la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo de la Institución.

Desde la experiencia de la investigadora, quien funge como Representante de Operaciones Senior, a este procedimiento se le da fiel cumplimiento como parte de la Política Conozca a su Cliente, establecida en la resolución 119-10 de la Superintendencia de las instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN).

Política de Capacitación del Personal: Establecida en los Artículos 54,56 y 58 de la Resolución No.- 119-10 de la Superintendencia de las instituciones del sector bancario y definido por el Manual de Administración de Riesgos de Mercantil C.A.

Banco Universal, como un Programa Anual de Adiestramiento, que debe ser desarrollado por los Sujetos Obligados y aplicado a todo el personal de acuerdo con sus responsabilidades y actividades. Su implementación conduce a suscribir individualmente una Declaración de Conocimiento por cada uno de los involucrados.

ARTÍCULO 54.- Programa Anual de Adiestramiento: A fin de prevenir las operaciones de LC/FT indicadas en esta resolución, los Sujetos Obligados, deberán diseñar, financiar, desarrollar e implementar un “Programa Anual de Adiestramiento”. Ajustado a su perfil operacional y conforme a los riesgos de LC/FT. Este plan estará dirigido a todo el personal según las responsabilidades y actividades que desempeñe cada grupo.

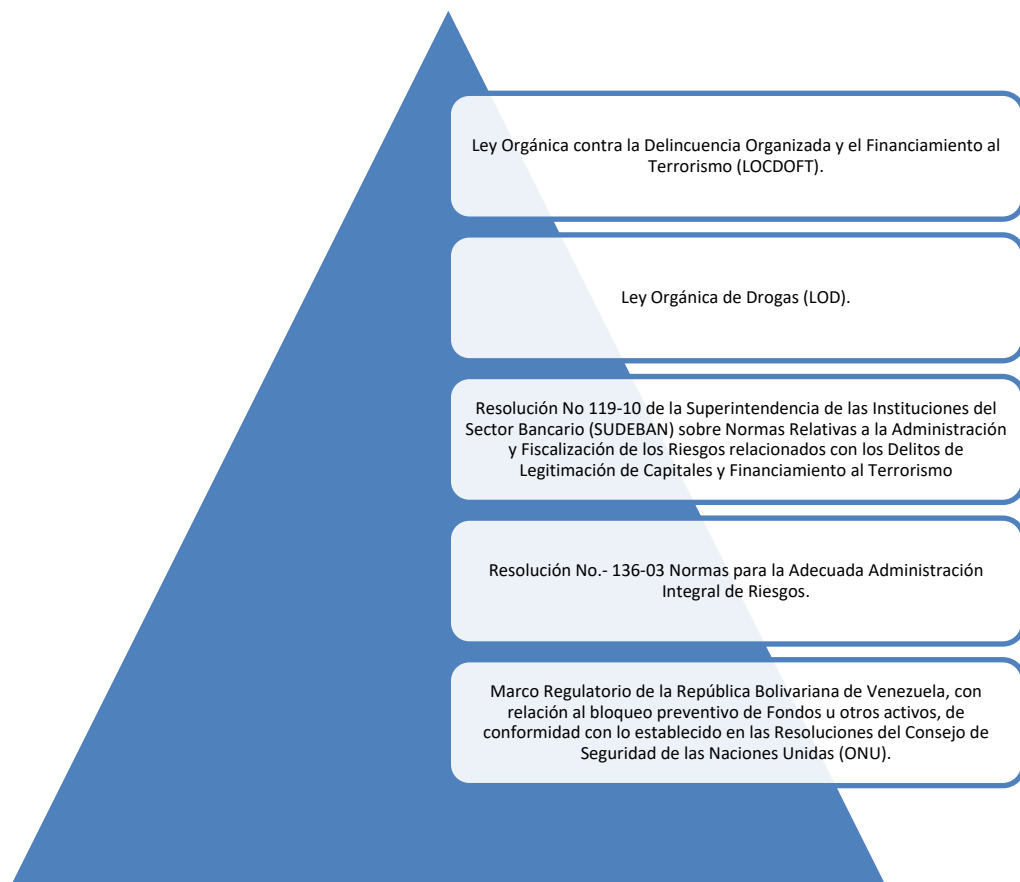
ARTÍCULO 56.- Contenido del Programa Anual de Adiestramiento: El Programa Anual de Adiestramiento Debe identificar los objetivos, el contenido, las estrategias metodológicas y los mecanismos de evaluación a ser aplicados. Para el diseño del mismo, El Sujeto Obligado debe considerar la audiencia que va a ser dirigido y tomar en cuenta las funciones específicas de cada área de la institución.

ARTICULO 58.- Declaración de Conocimiento: Los Sujetos Obligados diseñaran un documento a suscribir individualmente por los directivos y trabajadores, por medio del cual declaren haber recibido información y adiestramiento sobre prevención y administración de los riesgos de LC/FT en cada oportunidad que se imparta dicho adiestramiento y donde se especifique su contenido, debiendo señalarse en forma expresa la identificación de toda la legislación vigente en la materia.

La indagadora por formar parte del personal de Mercantil C.A. Banco Universal Oficina Metrópolis Valencia, asistió al Programa Anual de Adiestramiento de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, cuyo facilitador fue un profesional de derecho certificado en la materia y perteneciente a la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo de la Institución.

También se observó la investigadora, que a cada uno de los empleados asistentes, al culminar la capacitación, se le hizo suscribir una Declaración de Conocimiento como señal de haber recibido el adiestramiento respectivo en concordancia con los artículos 54, 55,58 de la resolución No.- 119-10 de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN).

4.2.- Fase II: Identificar los Principales Elementos del Marco Legal que rige en Venezuela para la prevención y control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, que adopta Mercantil, C.A. Banco Universal Oficina Metrópolis Valencia.



1. Ley Orgánica contra la Delincuencia Organizada y el Financiamiento al Terrorismo (LOCDOFT): tiene por objeto prevenir, investigar, perseguir, tipificar y sancionar los delitos relacionados con la delincuencia

organizada y el financiamiento al terrorismo de conformidad con los dispuestos en la Constitución de la República y los Tratados Internacionales relacionados con la materia, suscritos y ratificados por la República Bolivariana de Venezuela.

2.- Ley Orgánica de Drogas (LOD): Tiene por objeto establecer los mecanismos y medidas de control, vigilancia y fiscalización en el territorio nacional, a que será sometidos los estupefacientes y sustancias psicotrópicas, así como las sustancias químicas, precursoras y esenciales, susceptibles de ser desviadas a la fabricación ilícitas de drogas.

3.- Resolución No 119-10 de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) sobre Normas Relativas a la Administración y Fiscalización de los Riesgos relacionados con los Delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.: Establece y unifica las normas y procedimientos que como mínimo los Sujetos Obligados deben adoptar e implementar para prevenir la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo. Tomando en cuenta el nivel de riesgo de sus respectivas estructuras, clientes, negocios, productos, servicios, canales de distribución, mercados y jurisdicciones donde operan; con el fin de mitigar los riesgos que se derivan de la posibilidad que sean utilizados como mecanismos para legitimar capitales provenientes de actividades ilícitas o de delitos relacionados con la Delincuencia Organizada y para el financiamiento al Terrorismo.

4.- Resolución No.- 136-03 Normas para la Adecuada Administración Integral de Riesgos.: Establece los lineamientos básicos que deberán observar las instituciones financieras en la implementación de un proceso de administración integral de riesgos. Promulga normativas prudenciales necesarias para el cumplimiento de sus fines y en particular, materia de riesgos bancarios o en cualquier otra materia relacionada con la seguridad del sistema bancario y de los entes que lo integran, así como la protección de los usuarios de los servicios bancarios.

5.- Marco Regulatorio de la República Bolivariana de Venezuela, con relación al bloqueo preventivo de Fondos u otros activos, de conformidad con lo establecido en las Resoluciones del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas (ONU): Con relación al bloqueo preventivo de fondos u otros activos, de conformidad con lo establecido en las resoluciones del consejo de seguridad de las Naciones Unidas (ONU). Esta Ley Publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No.-39.510 de fecha 15 de Septiembre de 2.010; y reimpressa en la Gaceta Oficial No.- 39.535 de fecha 21 de Octubre de 2.010, y en la Gaceta Oficial No.- 39.546 de fecha 15 de Noviembre de 2.010, enuncia la siguiente circular: Circular de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SIB-DSB-UNIF-36069) del 08 de noviembre de 2.012: Donde establecen regular las normas y procedimientos administrativos, que deben adoptar los Sujetos Obligados para identificar y aplicar medidas apropiadas para el bloqueo preventivo de fondos u otros activos. Una vez que los Sujetos Obligados reciben la lista de personas naturales y/o jurídicas designadas por el consejo de seguridad de la organización de las Naciones Unidas (ONU), deberán efectuar su revisión de inmediato conforme a sus normas políticas y procedimientos de prevención y control de Legitimación de Capitales y Financiamiento de al Terrorismo, para procesar la medidas de bloqueos, informando a la Unidad Nacional de Inteligencia Financiera en un lapso no mayor de 24 horas sobre la coincidencia y las medidas adoptadas al respecto. La Superintendencia de la Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) informara oportunamente a los sujetos obligados sobre la vigencia de la medida.

4.3.- Fase III: Analizar el conocimiento que el responsable de cumplimiento posee sobre la aplicación de la Política Conozca a su Cliente como medida para la prevención y control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo en Mercantil C.A. Banco Universal Oficina Metrópolis Valencia.

A los fines de conocer el nivel de conocimiento que el responsable de cumplimiento posee, siendo esto no garantía suficiente para el desempeño cabal del funcionario financiero, se buscó establecer una triangulación entre la teoría, la información obtenida de fuentes primarias y la interpretación del investigador, utilizándose como instrumento de recolección de información la entrevista no estructurada, ya que las preguntas fluyeron espontáneamente durante la realización de la misma. Fue realizada al Responsable de Cumplimiento de la Oficina Metrópolis Valencia de Mercantil C.A. Banco Universal, cuyo cargo recae en la persona que funge como Gerente de Servicios Operativos.

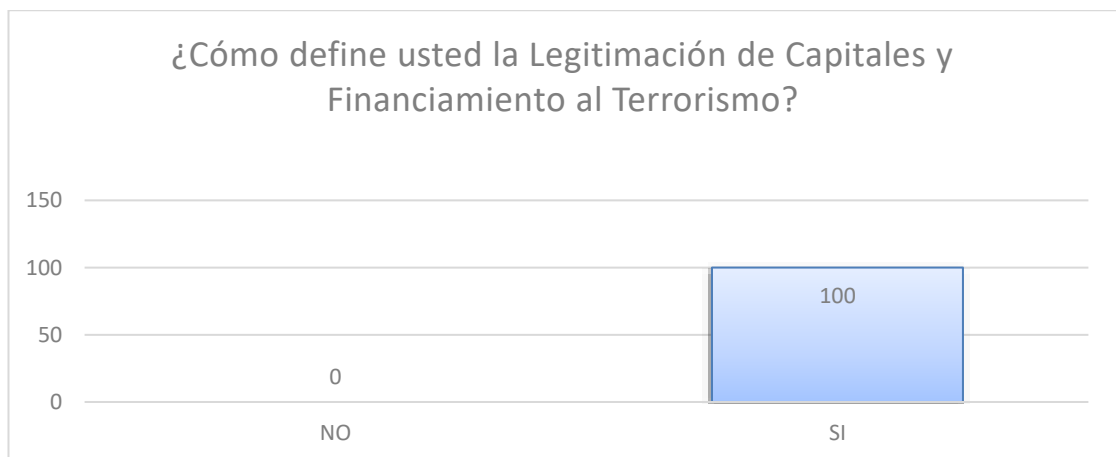
Con respecto a la entrevista, la misma fue analizada de manera cualitativa, tratando de interpretar y encontrar significado a las respuestas obtenidas al relacionarlas con las preguntas y los objetivos formulados en esta investigación.

1.- ¿Cómo define usted la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo?

R= Es el proceso de lavado de dinero, incluye a las personas que están en la mafia.

Nivel de Conocimiento	Porcentaje (%)
NO	0
SI	100
total	100

Fuente: Cisneros



Fuente: Cisneros

Análisis e interpretación: Podemos deducir que tiene el 100% de conocimiento, y en relación a esta respuesta “El lavado de dinero” es una expresión correcta para definir la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, al respecto, teóricos como (Rebolledo, 2.013) que plantea que tiene diversos sinónimos tales como: blanqueo de activos, legitimación de capitales, reciclaje de dinero sucio, blanqueo de capitales, reconversión, legalización, términos que surgen de los contextos jurídicos y económicos. En esta investigación se usó el término de Legitimación de Capitales, ya que es la expresión con la que se denomina jurídicamente en Venezuela.

Al referirse que incluyen a personas de la mafia, esto es una noción vinculada a la definición que nos presenta la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional (2.003), en cuyo artículo 6 define la Legitimación de Capitales como:

“La conversión o la transferencia de bienes, a sabiendas de que esos bienes son productos del delito”...

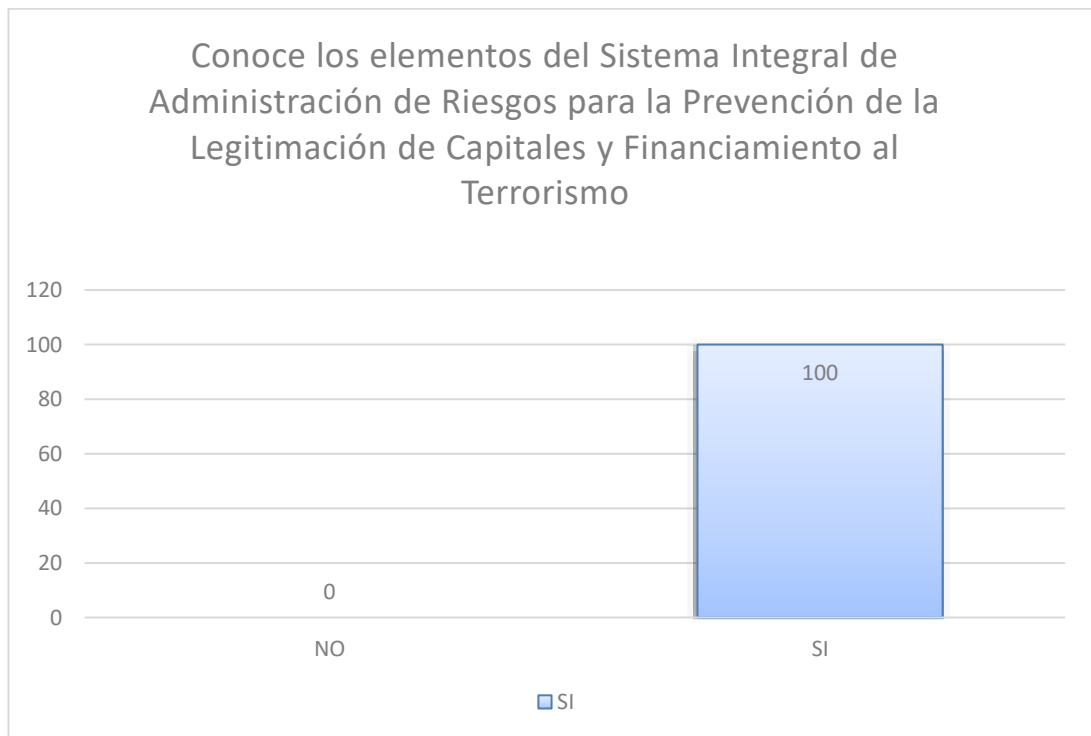
Por lo general estos delitos son cometidos por mafias organizadas que buscan lucrarse desde las actividades ilícitas. A juicio de la investigadora la claridad de este concepto para un funcionario bancario es de suma importancia, ya que le permite comprender el impacto de este fenómeno a nivel social, económico y político. Sin embargo lo más importante es el compromiso y la responsabilidad de realizar bien su trabajo en la entidad financiera para ayudar a la prevención y control desde la Política Conozca a su Cliente.

2.- Nombre algunos elementos del Sistema Integral de Administración de Riesgos para la Prevención de la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

R= Uno muy importante es la política conozca a su cliente, así mismo el plan operativo, código de ética, manual de políticas y procedimientos de administración de riesgo de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, capacitación de personal.

Nivel de Conocimiento	Porcentaje (%)
NO	0
SI	100
total	100

Fuente: Cisneros



Fuente: Cisneros

Análisis e interpretación: Se considera significativo resaltar la política conozca a su cliente como un elemento importante del sistema integral de administración de riesgos, ya que el éxito de los legitimadores de capitales y de quienes financian a grupos terrorista, dependen en gran medida de las operaciones que logren realizar a través de las instituciones financieras nacionales e internacionales.

Es por ello, que Mercantil C.A. Banco Universal, utiliza métodos adecuados para identificar a sus clientes.

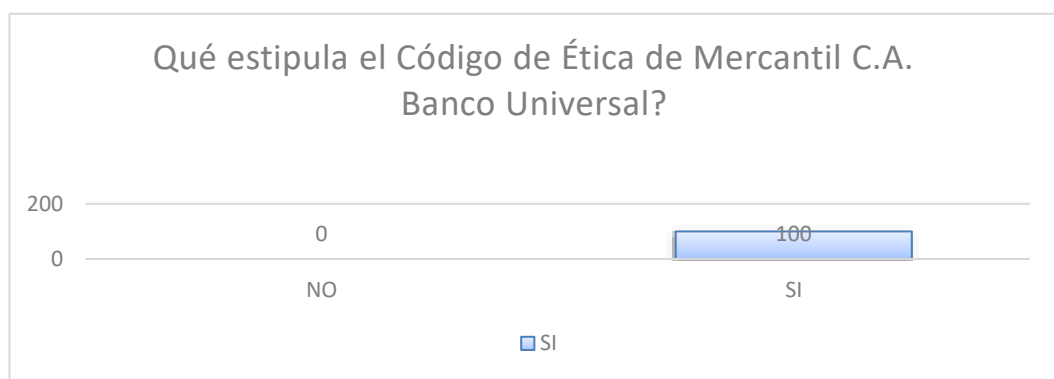
En este sentido, la investigadora logro deducir que conoce al 100% los elementos del sistema integral de administración de riesgos para la prevención de la legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

3.- ¿Qué estipula el Código de Ética de Mercantil C.A. Banco Universal?

R= El comportamiento de los empleados es importante, por ejemplo: los cajeros pueden prestarse para recibir y vender dinero.

Nivel de Conocimiento	Porcentaje (%)
NO	0
SI	100
total	100

Fuente: Cisneros



Fuente: Cisneros

Análisis e interpretación: Esta respuesta fue muy concreta y con firmeza al 100% de conocimiento; sin embargo, relacionar ética con conductas o comportamientos indebidos es significativo. Se omitió la premisa del conjunto de normas de carácter moral que tradicionalmente son observadas por funcionarios y empleados en la ejecución de sus quehaceres diarios y actividades laborales.

El artículo 14 del Código de Ética establece que todos los funcionarios y empleados de Mercantil están en el deber de conocer que existe la posibilidad de que manifestaciones delictivas de cualquier orden, delincuencia común u organizada, realicen esfuerzos dirigidos a intentar socavar internos, de forma tal de atentar contra los legítimos intereses y patrimonio de Mercantil.

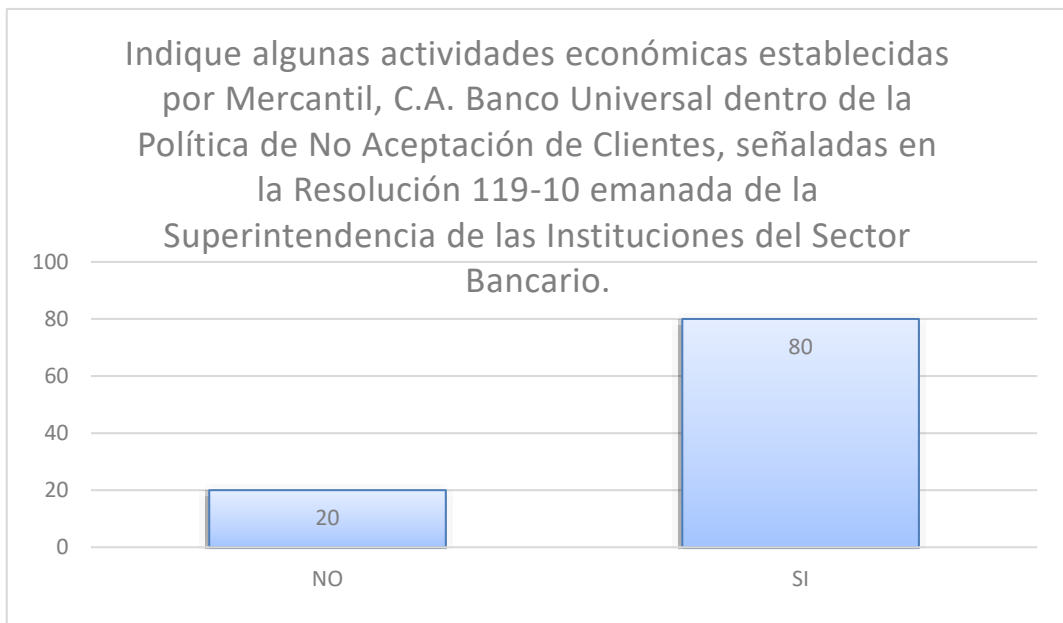
Por lo tanto este Código de Ética se aplica a todos los empleados, Gerente de Recursos Humanos, Oficial de Cumplimiento y Supervisores, además se exige un trabajo en equipo donde exista cooperación y buena comunicación.

4.- Indique algunas actividades económicas establecidas por Mercantil, C.A. Banco Universal dentro de la Política de No Aceptación de Clientes, señaladas en la Resolución 119-10 emanada de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

R= La persona debe presentar, todos los documentos exigidos, el gerente de oficina se encarga de verificar si el origen de los ingresos es confiable o no.

Nivel de Conocimiento	Porcentaje (%)
NO	20
SI	80
total	100

Fuente: Cisneros



Fuente: Cisneros

Análisis e interpretación: Para la investigadora esta pregunta no fue respondida, ya que tiene un 80% de respuestas de aceptación y un 20% de respuestas inconclusa, por cuanto no menciono las actividades económicas que impiden abrir una cuenta. Esta situación genera desconfianza sobre la efectividad de la política de

capacitación que se está llevando en Mercantil, C.A. Banco Universal, en el sentido de hacer un seguimiento o acompañamiento para medir como se está aplicando los conocimientos que se imparten.

Mercantil C.A. Banco Universal no debe abrir cuenta bancaria, ni otorgar créditos a personas naturales o jurídicas que se dediquen a las siguientes actividades económicas: Casa de cambio (personas jurídicas), Operadores cambiarios fronterizos (personas jurídicas), personas jurídicas cuya actividad económica sea prestar servicios de encomiendas electrónicas distintas de bancos e instituciones financieras, personas jurídicas dedicadas a juegos de envite y azar o bingo, distintas de personas jurídicas dedicadas a la venta de boletos y similares correspondientes a loterías legalmente autorizadas.

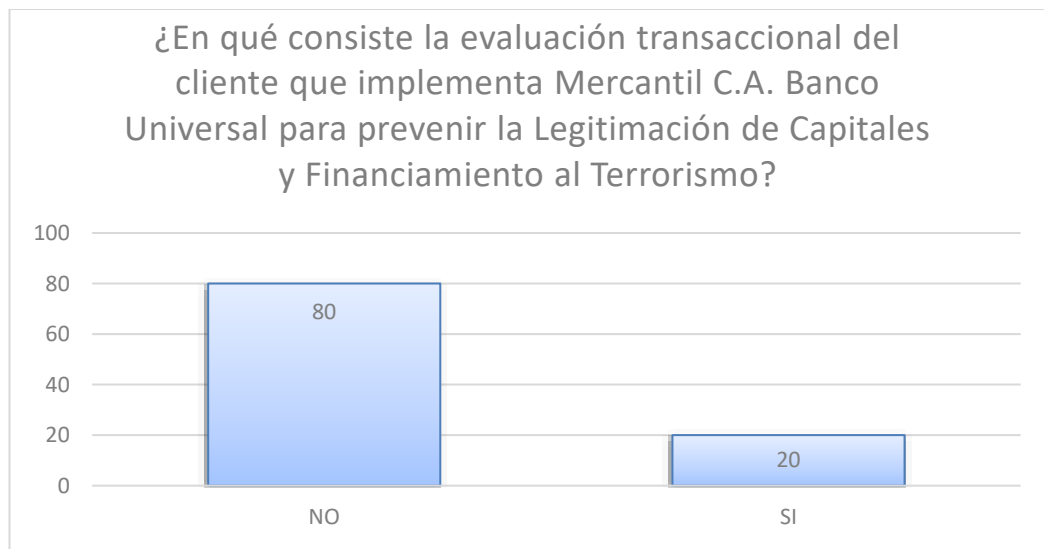
Casa de empeño, casino, excluyendo aquellos ubicados en hoteles calificados de primera categoría (5 estrellas), cuya aprobación será evaluada por el comité de negocios y crédito correspondiente, dentro de sus facultades, remates, apuestas de caballos, prestamistas, instituciones financieras (no americanas) operando en los Estados Unidos sin una licencia estadounidense (aplica solo para las agencias y sucursales de Mercantil Banco en EEUU), fabricantes o comercializadoras de armas dedicados a financiar armas de cualquier tipo (equipos tales como municiones, misiles, aviones de caza y tanques de guerra, equipos que por medio de modificaciones posteriores puedan volverse letales), independientemente de las partes involucradas (gobiernos o negocios de buena reputación).

5.- ¿En qué consiste la evaluación transaccional del cliente que implementa Mercantil C.A. Banco Universal para prevenir la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo?

R= Es un reporte mensual, que se hace llegar a la gerente

Nivel de Conocimiento	Porcentaje (%)
NO	80
SI	20
total	100

Fuente: Cisneros



Fuente: Cisneros

Análisis e interpretación: La respuesta obtenida no demuestra conocimiento sobre la Evaluación Transaccional del Cliente (ETC); ya que arrojó un 20% de respuesta no concreta y el 80% de desconocimiento sobre el tema en cuestión; lo que, si incluye un reporte que es un medio, no el fin de este procedimiento.

En el marco teórico de esta investigación, se define la evaluación transaccional del cliente (ETC) como la revisión que se realiza las oficinas de la información mensual recibida por parte de la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (UPCLC/FT), en cuanto

a los clientes que presentan en las cuentas depósitos en efectivos superiores a Bs. 10.000,00 , así como depósitos en efectivo inferiores al umbral de información mensual a la Unidad Nacional de Inteligencia Financiera (UNIF) de Bs. 10.000,00 (estructuración); con el fin de determinar si estos se corresponden con el movimiento normal de sus actividades económicas, y poder detectar así cualquier irregularidad.

En los reportes de la evaluación transaccional del cliente, las respuestas deben especificar si el cliente es conocido, si el cliente está en observación, o se trata de un cliente sospechoso.

La recolección de estos archivos por la gerencia de prevención y control de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, se efectuara en el quinto día hábil antes del cierre de cada mes, a los fines de realizar el análisis y generar las estadísticas correspondientes.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El objetivo de esta investigación consiste en la evaluación del sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al terrorismo aplicado por Mercantil c.a. Banco Universal Oficina Metrópolis Valencia, interpretar el desconocimiento, la falta de claridad de un procedimiento importante no contribuye a la prevención y control de la legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

Los resultados obtenidos a partir de las observaciones indican que las actitudes de algunos empleados al aplicar algún elemento del sistema integral de administración de riesgos, adoptando medidas inapropiadas es lo que puede bloquear el control y la prevención para que personas inescrupulosas logren la legitimación de capitales.

Conocer las normas, medidas y procedimientos legales no es garantía para el buen desempeño proactivo del funcionario bancario.

En tal sentido; por lo que podemos concluir para finiquitar esta investigación es que Mercantil C.A. Banco Universal cumple con los lineamientos emanados por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) y de la Unidad Nacional de Inteligencia Financiera (UNIF), como entes reguladores venezolanos, a través del diseño del Manual de Administración de Riesgos, donde se establecen los mecanismos de control para la prevención de la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

La actitud proactiva del empleado; su compromiso, responsabilidad con la institución bancaria juega un papel fundamental para alcanzar el control y la prevención. Por lo que se exige un trabajo en equipo y buena comunicación, aparte del “programa anual de adiestramiento” dirigido a todo el personal de acuerdo con sus responsabilidades y actividades que desarrolla en cada área. Al culminar la capacitación, cada empleado suscribe de forma individual una Declaración de

Conocimiento en señal de haber recibido información y adiestramiento sobre prevención y administración de riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

La investigadora logro observar el Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, el Código de Ética, el documento del Plan Operativo Anual y otras transacciones, donde se cristalizan procedimientos, políticas, controles, normas morales, técnicas y programas, todos enmarcados y fundamentados en las resoluciones, leyes, marco regulatorio y circulares arriba. Mencionadas entre otras, donde Mercantil C.A. Banco Universal como Sujeto Obligado ha desarrollado, implementado y aplicado en cada una de las transacciones de las áreas u oficinas, unidades y departamentos que conforman el todo organizacional de la institución.

Con la aplicación de este marco legal Mercantil C.A., Banco Universal ha ajustado, fortalecido y actualizado sus mecanismos de prevención y administración en el desarrollo de sus actividades, así como también permite la intermediación entre el sector financiero que representa y las autoridades policiales y judiciales pertinentes. Todo ello, con el fin de lograr una sana, prudente, adecuada y eficiente gestión de prevención de los riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, conocido hoy como un flagelo global.

Del mismo modo concluido esta investigación, los objetivos propuestos fueron logrados quedando abierta la posibilidad para futuras indagaciones.

Es importante resaltar y distinguir el impacto que se produce en la economía nacional e internacional, que implica una entidad financiera en la legitimación de capitales; siendo de relevancia el enfoque sobre el sistema integral de administración de riesgo de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo aplicado por mercantil c.a. banco universal, siendo de interés el compromiso de proteger los intereses de sus clientes, salvaguardando a su vez su reputación como banco, en cumplimiento de la normativa existente en Venezuela en materia de prevención de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, con la aplicación de una

“Debida Diligencia sobre el Cliente”, política dirigida en forma veraz, transparente y completa, así como mantenerla actualizada en el tiempo.

Es de suma importancia concientizar a los clientes y usuarios sobre la legitimación de capitales, un fenómeno de dimensiones internacionales que interfiere con el desarrollo de los países y genera consecuencias negativas que afectan a los diferentes sectores de la sociedad, por cuanto debilita su escala de valores, promueve la corrupción, favorece la existencia de condiciones desiguales en la competencia ante quienes honradamente desarrollan una actividad económica, deteriora la imagen internacional de los países, desestabiliza sus economías, e incide negativamente en la reputación de las instituciones afectadas, exponiéndolas tanto a ellas como a sus representantes, administradores y empleados a sanciones administrativas y penales.

Es por ello; que los empleados de la entidad financiera en estudio deben dar fiel cumplimiento y compromiso a las responsabilidades que tiene cada uno según su cargo y puesto de trabajo, bajo las normativas del manual del sistema de administración de riesgos de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, el código de ética y de las resoluciones de la superintendencia de las instituciones del sector bancario (SUDEBAN).

La investigadora logro apreciar que Mercantil C.A. Banco Universal Oficina Metrópolis Valencia, cumple con establecer e implementar la aplicación del Sistema Integral de Administración de Riesgos contra la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, en base a la aplicación de sus elementos, los cuales se enuncian:

Plan Operativo Anual (POA): El oficial de cumplimiento de Mercantil C.A. Banco Universal, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 22 de la resolución No.- 119-10 emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) como ente regulador, es el responsable de diseñar un documento que detalla las actividades anuales, los objetivos a alcanzar, los responsables, las unidades de medidas, las metas e insumos necesarios para lograr los objetivos planteados.

Dicho Documento deberá ser flexible y ajustable a los cambios que experimenten los factores de riesgos asociados a los clientes, productos, servicios y zonas geográficas. Este Documento es elaborado durante el último trimestre del año anterior a su ejecución, que debe estar a la disposición de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) los primeros 15 días hábiles del año de su vigencia.

El Oficial de Cumplimiento de Mercantil C.A. Banco Universal trimestralmente un informe sobre el cumplimiento del plan operativo anual (poa), el cual presentara a la Junta Directiva y será objeto de inspección por parte de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN).

En lo que respecta a la práctica, la investigadora, pudo observar que Mercantil C.A. Banco Universal Oficina Metrópolis Valencia, cuentan con un Plan Operativo Anual, donde imparten programas de adiestramientos virtuales y prácticos, elaborados y dictados por personal calificado en la materia, que están dirigidos a todos los trabajadores desde el mínimo nivel hasta el máximo nivel jerárquico, también se aplican planes de supervisión y auditoria, tanto por las unidades supervisoras de la propia institución como por los entes reguladores que rigen en Venezuela. Esto significa que se da cumplimiento a lo establecido en el artículo 22 de la resolución 119-10 de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN).

Código de Ética: El artículo No.- 26 de la resolución 119-10 emanada de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), establece por parte de los sujetos obligados, la constitución de un código de ética, cuya definición acogida por la investigadora es la establecida en el manual de administración de riesgos de Mercantil C.A. Banco Universal, señalando que es un documento que agrupa las normas de carácter moral, que tradicionalmente son observadas por funcionarios y empleados en la ejecución de sus quehaceres diarios y actividades laborales.

Dicho documento tiene incluido en sus artículos 14, 15, 16,17 y 18 aspectos concernientes a la prevención y control de la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo y al Consumo de Drogas. Su finalidad es crear un

clima de elevada moral, cuya práctica este encaminada a aumentar la sensibilidad del personal en general ante los efectos de la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, mediante el establecimiento de criterios que permitan anteponer los principios éticos al logro del lucro y a los intereses personales.

El código de Ética es aprobado por la Junta Directiva de Mercantil C.A., Banco Universal, y en la práctica se encuentra disponible todo el tiempo en la Intranet de la Institución para su revisión y aplicación por parte de todo el personal en general.

Por otro lado es obligatorio que en cada reunión mensual efectuada en la Oficina Metrópolis Valencia de la mencionada institución se lea el contenido del mismo y se haga entrega de un ejemplar de dicho código de ética a cada uno de los asistentes, dejando constancia de la debida recepción, lo que deberá permanecer en el expediente de cada personal. Por último, todos los meses vía correo interno en las comunicaciones generales de la entidad, se acotara la importancia de leer y la obligación de observar los postulados establecidos en el mencionado código de ética, dando así el cumplimiento a los establecido en el artículo No.- 27 de la resolución 119-10.

RECOMENDACIONES

Una vez elaborada y presentada las conclusiones de la investigación, se dan a conocer unas series de recomendaciones producto del análisis de los datos y de la propuesta. Esta recomendaciones son sugerencias de la autora para la mejoras de la gestión de las organizaciones.

1.- Se recomienda que la Unidad de Recursos Humanos se integre con el responsable de Cumplimiento para supervisar la aplicación de las medidas y procedimientos establecidos en el Manual de Administración de Riesgos de Mercantil C.A. Banco Universal, donde se establecen los mecanismos de control para la prevención de la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

2.- Por otro lado sería de gran importancia reforzar la capacitación en los empleados que demuestren comportamientos indicadores de confusión, omisión o dudas en cuanto a decisiones que deben tomar durante la aplicación de la Política Conozca a su Cliente.

3.- Es muy significativo que durante las reuniones mensuales, se inviten a los empleados a comentar situaciones que puedan ser analizadas desde el Código de Ética, con la intención directa, de que despierte en ellos la motivación de realizar consultas en la intranet de la institución, donde reposan todos los instrumentos concernientes a la prevención y control de la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

4.- Por último, dar a conocer los resultados de esta investigación a los miembros de la comunidad Mercantil c.a. Banco Universal Oficina Metrópolis Valencia, para sensibilizar y motivarlos en llevar a cabo una prevención y control responsable de la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, y hacerlos reflexionar cuan comprometidos están con la institución en la lucha de este flagelo mundial.

REFERENCIAS

Alvarado y Materan (2014) Trabajo Especial de Grado. “Prevención del Delito de Legitimación de Capitales en la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales del Banco Occidental de Descuento”.

Araque y Urdaneta (2013) El delito de Legitimación de Capitales como Delito Autónomo y no accesorio del delito de tráfico ilícito de Estupefacientes. Caracas

Arias Francisco (2016) El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. Editorial Episteme c.a. Caracas

Bavaresco Antonio (2016) Proceso metodológico en la investigación. Academia Nacional de Ciencias Económicas. Caracas

Bernal, Cesar Augusto (2013). Metodología de la investigación. (3ª edición). Colombia: PEARSON

Chaves y Pardi (2014) Trabajo Especial de Grado. “Naturaleza Jurídica del Delito de Legitimación de Capitales en Venezuela”. Caracas

Chávez Ricardo (2015) Introducción a la investigación Educativa. Editorial Grafica González c.a. Caracas

Gerbasi, Gustavo (2015) Drogas, delincuencia organizada y legitimación de capitales. Normativa Internacional y Nacional. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas

Hernández Frederick, Fernández Carlos. Baptista López Ramón (2016) Metodología de la investigación Cuarta edición. McGraw-Hill Interamericana de México. México

Ley General de bancos y otras instituciones financieras No.-1.526. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No.- 5.555 13 de Noviembre del 2001.

Mercantil (2013) Manual de administración de riesgos mercantil c.a. banco universal. Caracas

Montero y Silva (2014) Trabajo especial de grado. “Alcance de la Responsabilidad de las Entidades Financieras como Sujetos Obligados en la Prevención del Delito de Legitimación de Capitales Previsto en Legislación Venezolana”, Caracas

Moreno Andrea (2013) Guía de adiestramiento “Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento de Terrorismo”. Mercantil C.A. Banco Universal Caracas.

Rebolledo, Andrés (2013). Prevención y Control de Legitimación de Capitales y de Financiamiento al Terrorismo. Vadel Hermanos Editores C.A. Caracas

Superintendencia de las Instituciones del sector bancario. Resolución 119-10

Villasmil Rossana (2014), Trabajo Especial de Grado: “Evaluación de los Procedimientos para Prevenir la Legitimación de Capitales en la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales del Banco Occidental de Descuento”, Caracas

Anexo No.- 1

INFORME DE OBSERVACION No.- 1

Situación objeto de Observación: Conocer el comportamiento del Representante de Ventas y servicios en la implementación de los elementos del Sistema Integral de Administración de riesgos durante la atención al cliente

Personas que fueron objetos de observación: Representante de ventas y servicios nro.-1.

Enunciados de la situación observada: Identificar la implementación de algún elemento del Sistema Integral de Administración de Riesgos durante la atención al cliente.

Indicadores descriptivos: El ejecutivo al iniciar su jornada de trabajo, abrió la intranet de la institución, dio un vistazo rápido y no reviso el Código de Ética

Al iniciar la interacción con el cliente el ejecutivo da la bienvenida verbalmente y estrecha su mano.

Exige soportes al cliente

Hace entrevista al cliente

Registra datos individuales en el sistema

Elabora el expediente

Entrega el expediente al Gerente de Negocios.

Identificación de aspectos relevantes de acuerdo con los objetivos de investigación: Uno de los elementos importantes del Sistema de Administración de Riesgos es el Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, ya que explica los procedimientos de los riesgos asociados a la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo no observándose en ningún momento la consulta física ni virtual del Manual

Se puede interpretar que esta acción repercute en la debida aplicación del procedimiento, que podría generar la entrada inadvertida de un posible legitimador de capitales.

Los comportamientos: Entrevista. Solicitud de soportes, transcripción de datos y elaboración del expediente se corresponden con la implementación de la Política Conozca a su Cliente, que está reglamentada en la resolución No.- 119-10 de la Superintendencia de las instituciones del sector bancario en su sección B de Políticas de Administración de riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

Para la investigadora, el procedimiento establecido para abrir cuentas es n elemento determinante del Sistema de Administración de Riesgos, ya que es la puerta de entrada a un posible legitimador de capitales, y es uno de los momentos claves y propicios para que el empleado aplique de manera diligente las medidas requeridas por las normas, en palabras de (Gerbasi, 2013), la mejor diligencia debida es sinónimo de esmero, celo, preocupación, vigilancia, mayor cuidado, motivación en el desempeño de las funciones por parte del empleado y se ha constituido en el paradigma de lucha contra la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

Anexo No.- 2

INFORME DE OBSERVACION No.- 2

Situación objeto de Observación: Conocer el comportamiento del Representante de Ventas y servicios en la implementación de los elementos del Sistema Integral de Administración de riesgos durante la atención al cliente

Personas que fueron objetos de observación: Representante de ventas y servicios nro.-2.

Enunciados de la situación observada: Identificar la implementación de algún elemento del Sistema Integral de Administración de Riesgos durante la atención al cliente.

Indicadores descriptivos: Igualmente al iniciar su jornada de trabajo, este empleado abrió la intranet de la institución, dio un vistazo rápido y no revisó el Código de Ética

Se omitió el saludo institucional

Se observó rapidez en la entrevista del cliente

No completó el expediente del cliente en su llenado, situación que se constató al revisar el expediente una vez entregado a la Gerente.

Atendió varias llamadas telefónicas.

Identificación de aspectos relevantes de acuerdo con los objetivos de investigación: En este caso los comportamientos observados, no son los esperados de un empleado bancario, al entrevistar al cliente para realizar la apertura de cuenta. Se debe dedicar un tiempo suficiente para indagar frente a qué tipo de cliente se está (sospechoso, conocido o en observación).

Así mismo, al entregar a la Gerente un expediente incompleto, esta procederá a su revisión y resguardo, en el caso que este incompleto probablemente será devuelto para completar la información.

Aun cuando en esta institución financiera se cumple el programa anual de adiestramiento tal como lo establece el artículo 54, 56,58 de la Resolución 119-10 ya mencionada, pareciera que no es suficiente para motivarlos y comprometerlos en esta lucha social.

A juicio de la investigadora los propios empleados no están conscientes de la trascendencia del tema de convertir el dinero ilícito en lícito, esto no se debe considerar un procedimiento, ya que está estipulado dentro del marco legal que se rigen las instituciones financieras. Los empleados deben asumir su responsabilidad social para minimizar este grave delito probablemente se deba demostrar a los funcionarios bancarios que ellos pueden correr graves consecuencias al no darle fiel cumplimiento a toda esta normativas incurriendo de alguna manera en la violación culposa.

