



Manual de Procedimientos para la Prevención del Lavado de
Activos y de la Financiación del Terrorismo

1	INTRODUCCIÓN	5
1.1	Marco regulatorio aplicable	5
1.2	Conceptos Básicos	5
1.2.1	Definición del Lavado de Activos	5
1.2.2	El Proceso del Lavado de Activos	5
1.2.3	Origen ilícito o delictivo	6
1.2.4	Concepto de Financiación del Terrorismo	7
1.2.5	Relación entre el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo	8
2	SISTEMA INTEGRAL DE PREVENCIÓN.....	9
2.1	Antecedentes.....	9
2.2	Objetivos del Manual de Prevención.	9
2.3	Ámbito de Aplicación.....	10
2.4	Contenido del Sistema de Prevención	10
3	ESTRUCTURA DE PREVENCIÓN	11
3.1	Directorio	11
3.2	Comité de Cumplimiento	11
3.2.1	Responsabilidad.....	11
3.2.2	Funciones.....	12
3.3	Oficial de Cumplimiento.....	13
3.3.1	Funciones del Oficial de Cumplimiento	13
4	POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE DEBIDA DILIGENCIA DE CLIENTES .	16
4.1	Política de Aceptación de Clientes	16
4.2	Concepto de Clientes Ocasionales	17
4.3	Identificación de Clientes Ocasionales	18
4.4	Proceso de Debida Diligencia del Cliente Habitual	18
4.4.1	Verificación de la identidad del Cliente.....	21
4.4.2	Verificación de los antecedentes del Cliente.....	22
4.4.3	Actividad económica del Cliente y Perfil Operativo del Cliente.....	23
4.4.4	Categorización de los Clientes en función del riesgo	25
4.4.5	Aprobación de la relación comercial	26
4.4.6	Procedimiento para la autorización de excepciones.....	26
4.5	Debida Diligencia Ampliada.....	27
4.5.1	Requerimientos Especiales para ciertas categorías de Clientes, Productos o Servicios.....	28
4.5.1.1	Relaciones con Contrapartes.....	28
4.5.1.2	Relaciones de Corresponsalía.....	29
4.5.1.3	Clientes que manejan fondos de terceros.....	29
4.5.1.4	Clientes que manejan fondos provenientes de la venta de inmuebles propios.....	32
4.5.1.5	Operaciones que involucren dinero en efectivo	32
4.5.1.6	Giros por Western Union	32
4.5.1.7	Transacciones con países o jurisdicciones de alto riesgo.....	32

4.6	Tercerización de procedimientos de debida diligencia de clientes	33
5	POLÍTICAS RELATIVAS A LA ACTUALIZACIÓN Y CONSERVACION DE LA INFORMACIÓN / DOCUMENTACION	34
5.1	Políticas relativas a la actualización de la Información/Documentación	34
5.2	Políticas relativas a la conservación de documentación	35
6	PROCESO DE MONITOREO DE TRANSACCIONES	36
6.1	Monitoreo de operaciones fuera de perfil	36
6.1.1	Alerta automática de operaciones que exceden los Límites Operativos	36
6.1.2	Reporte de operaciones que exceden los Límites Operativos.....	36
6.1.3	Clientes que operan por debajo de su perfil.....	37
6.1.4	Clientes Sin Perfil	37
6.2	Monitoreo de Clientes Ocasionales	37
6.2.1	Alerta automática de Clientes Ocasionales	37
6.2.2	Reporte de monitoreo de Clientes Ocasionales.....	37
6.3	Seguimiento de operaciones de clientes que manejan fondos de terceros.....	38
6.3.1	Reporte Cliente/Ordenante.....	38
6.3.2	Reporte Ordenante/Cliente.....	39
6.3.3	Reporte Ordenante	39
6.4	Estructuración de operaciones	39
6.5	Monitoreo de las operaciones de Personas Políticamente Expuestas ...	40
6.6	Monitoreo de las operaciones con Euros	40
6.7	Monitoreo Control Cuenta Bancaria (BROU)	40
6.8	Seguimiento de operaciones realizadas por personas objeto de ROS ..	40
6.9	Otros reportes	41
6.10	Revisión por parte del Oficial de Cumplimiento	41
7	REPORTE DE OPERACIONES SOSPECHOSAS	42
7.1	Reporte interno de operaciones sospechosas.....	42
7.2	Señales de Alerta.....	43
7.2.1	Concepto	43
7.3	Información sobre bienes vinculados con el terrorismo.....	44
8	REPORTE SISTEMÁTICO DE OPERACIONES AL BCU	45
8.1	Reporte de Transacciones Financieras.....	45
8.2	Transporte de valores por frontera.....	45
8.3	Información sobre transacciones y servicios.....	45
8.4	Solicitudes de información de la UIAF.....	46
9	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS RESPECTO AL PERSONAL.....	47
9.1	Conozca su empleado	47
9.2	Incorporación del Personal.....	47
9.2.1	Evaluación del Personal.....	47
9.2.2	Carpeta del Funcionario	48
9.2.3	Código de Conducta y Ética.....	48
9.2.4	Código de Buenas Prácticas.....	49



9.2.5	Capacitación del personal	49
9.2.6	Confidencialidad	49
9.2.7	Violación de las políticas y procedimientos de prevención.....	49
10	REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL SISTEMA INTEGRAL DE PREVENCIÓN	51
11	PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS.....	52
12	PLAN DE CONTINUIDAD OPERACIONAL.....	53



1 INTRODUCCIÓN

El Sistema de Prevención del Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo (en adelante Sistema de Prevención), adoptado por **SURPORT S.A.**, contenido en el presente manual y aprobado por resolución de Directorio el día 8 de junio de 2020 (que se adjunta en [Anexo 1](#)), se ajusta a su operativa como Casa de Cambio uruguayaya y, en tal condición, cumple con las normas generales y particulares vigentes.

1.1 Marco regulatorio aplicable

El presente Sistema de Prevención incluye las políticas y procedimientos de prevención y control, así como las estructuras orgánicas establecidas por la Empresa, con la finalidad de evitar que la misma sea utilizada en maniobras tendientes a la legitimación de activos provenientes de actividades delictivas y a la financiación del terrorismo. A tales efectos, le sirven de sustento normativo la Ley No. 19.574 de 20 de diciembre de 2017, la Ley No. 19.749 del 15 de mayo de 2019, el Decreto 136/019 y las Circulares y Comunicaciones emitidas por el Banco Central del Uruguay (en adelante BCU). Se adjunta compendio normativo como [Anexo 8](#). Asimismo, incorpora las disposiciones emergentes de los principales estándares internacionales en la materia (Recomendaciones de GAFI/FATF, Ley Patriótica, disposiciones de OFAC) en lo aplicable en tanto se trata de una Casa de Cambio uruguayaya.

1.2 Conceptos Básicos

1.2.1 **Definición del Lavado de Activos**

De acuerdo con la definición de la Federación Latinoamericana de Bancos, el Lavado de Activos (en adelante LA) es "un proceso en virtud del cual, los bienes de origen delictivo se integran en el sistema económico legal, con apariencia de haber sido obtenidos de forma lícita."

1.2.2 **El Proceso del Lavado de Activos**

Desde el punto de vista teórico, se reconocen en el proceso de LA tres etapas: la colocación de los bienes o fondos, la transformación para disfrazar el origen, propiedad y ubicación de los fondos y por último, la integración de los fondos.

Origen ilícito/delictivo**Etapa 1 - Introducción****Etapa 2 - Transformación****Etapa 3 - Integración****Apariencia de licitud**
(Objetivo del proceso)**- Etapa 1. Introducción de los bienes o del dinero en efectivo.**

Consiste en introducir dinero en efectivo u otros valores en el sistema financiero o en otros sectores de la economía formal. En el proceso de legitimación de activos provenientes de actividades delictivas, las organizaciones criminales utilizan una amplia gama de sujetos, que trascienden el espectro de los integrantes del sistema financiero, alcanzando a otros agentes de la economía.

6

- Etapa 2. Fraccionamiento o Transformación

Se llevan a cabo una serie de operaciones para disfrazar o disimular el origen de los fondos, se trata de eliminar rastros y evidencias. Los fondos o valores colocados en la economía legal son movilizados múltiples veces, para ocultar el rastro de su origen ilícito.

- Etapa 3. Inversión, Integración o goce de los capitales ilícitos.

Es la finalización del proceso. En este paso, el dinero lavado regresa al circuito económico legal, disfrazado ahora como "dinero legítimo".

1.2.3 Origen ilícito o delictivo

Los fondos objeto de este delito, en nuestra legislación, provienen de las siguientes actividades ilícitas:

- Narcotráfico;
- Terrorismo y su financiamiento;
- Contrabando cuyo monto real o estimado sea superior a UI 200.000;
- Tráfico ilícito de armas, explosivos, municiones o material destinado a su producción;

- Tráfico ilícito de órganos, tejidos, medicamentos sustancias nucleares, obras de arte, animales o materiales tóxicos;
- Tráfico ilícito y trata de personas;
- Secuestro, extorsión, proxenetismo;
- Estafa cuyo monto real o estimado sea superior a UI 200.000;
- Delitos contra la propiedad intelectual;
- Delitos marcarios;
- Apropiación indebida cuyo monto real o estimado sea superior a UI 200.000;
- Falsificación y alteración de moneda de acuerdo a lo previsto en los artículos 227 y 228 del Código Penal;
- Conductas vinculadas a venta, prostitución infantil, utilización de pornografía; o sobre trata, tráfico o explotación sexual de personas;
- Quiebra o insolvencia fraudulenta; insolvencia societaria fraudulenta;
- Crimen de genocidio, crímenes de guerra, crímenes de lesa humanidad.
- Delitos contra la administración pública, incluyendo delitos de corrupción pública;
- Fraude concursal de acuerdo a lo previsto en el artículo 248 de la Ley No. 18.387;
- Defraudación tributaria en los términos de la Ley No. 19.574;
- Defraudación aduanera, cuando el monto defraudado sea superior a UI 200.000;
- Homicidio de acuerdo a lo previsto en el artículo 312 numeral 2 del Código Penal;
- Delitos de lesiones graves y gravísimas de acuerdo a lo previsto en los artículos 317 y 318 del Código Penal;
- Hurto, rapiña, copamiento, abigeato, cuando sea cometido por un grupo delictivo organizado y cuyo monto real o estimado sea superior a UI 100.000;
- Asociación para delinquir de acuerdo a lo previsto en el artículo 150 del Código Penal.

1.2.4 Concepto de Financiación del Terrorismo

De acuerdo con la Ley No 19.749 se consideran de naturaleza terrorista los "delitos que se ejecutaren con la finalidad de intimidar a una población u obligar a un gobierno o a una organización internacional, a realizar un acto o a abstenerse de hacerlo mediante la utilización de armas de guerra, explosivos, agentes químicos o bacteriológicos, informáticos o tecnológicos de cualquier naturaleza, o cualquier otro medio idóneo para aterrorizar a la población, poniendo en peligro la vida, la integridad física, la libertad o la seguridad de un número indeterminado de personas.

Se incluye también en esta definición cualquier acto destinado a provocar un estado de terror o miedo generalizado en parte de la población o a causar la muerte o lesiones corporales graves a un civil u otra persona que no participe directamente en las hostilidades del conflicto armado.

También se consideran de naturaleza terrorista la planificación o preparación de actos terroristas o la participación en ellos, incluyendo el proporcionar o recibir

adiestramiento con fines de terrorismo, con independencia que el acto sea consumado en el país”.

1.2.5 Relación entre el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo

Si bien las técnicas utilizadas para el LA y la FT pueden resultar similares, ambos delitos presentan diferencias que deben ser tenidas en cuenta al momento de aplicar políticas y medidas de prevención:

- En la FT los recursos pueden tener origen lícito, mientras que en el LA el origen es siempre delictivo.
- En el LA, los fondos forman parte del propio delito y constituyen una parte esencial del mismo (generalmente en etapas posteriores a su comisión). En la FT, los fondos son canalizados en forma previa a la realización de actos delictivos y como actos preparatorios de los mismos.

2 SISTEMA INTEGRAL DE PREVENCIÓN

2.1 Antecedentes

SURPORT S.A., manifiesta la firme convicción de adoptar medidas tendientes a la prevención y detección del LA y FT.

Es por ello un pilar fundamental, el grado de compromiso de todo el personal de la Empresa exigiendo no sólo el conocimiento sobre las normas en la materia, sino su actitud de vigilancia y de alerta a posibles maniobras fraudulentas, así como su colaboración en la prevención de las mismas.

2.2 Objetivos del Manual de Prevención.

- Establecer políticas y procedimientos de prevención y control que aseguren el cumplimiento de las normas y regulaciones vigentes;
- Asegurar a nuestros Clientes que **SURPORT S.A.** aplica las mejores prácticas de prevención, en concordancia con los principales estándares internacionales.
- Aplicar una política y procedimientos de Debida Diligencia con respecto a los Clientes, que permita conocer el beneficiario final¹ de las transacciones y el origen de los fondos.
- Implementar políticas y procedimientos respecto del personal de la Empresa que aseguren un alto nivel de integridad del mismo, así como su continua capacitación y entrenamiento en prevención de LA y de la FT.
- Mantener un respaldo documental adecuado, que posibilite la reconstrucción de las operaciones.
- Reportar oportunamente a la Unidad de Información y Análisis Financiero (en adelante UIAF) las transacciones inusuales o sospechosas, en los términos del artículo 12 de la Ley 19.574 y la reglamentación emitida por el BCU (art. 313 de la Recopilación de Normas y Control del Sistema Financiero (en adelante R.N.R.C.S.F.) y Comunicación No. 2014/108);

¹ “Se entenderá por beneficiario final a las personas físicas que, directa o indirectamente, posean como mínimo el 15% (quince por ciento) del capital o su equivalente, o de los derechos de voto, o que por otros medios ejerza el control final sobre una entidad, considerándose tal una persona jurídica, un fideicomiso, un fondo de inversión o cualquier otro patrimonio de afectación o estructura jurídica. Asimismo, se considerará beneficiario final a las personas físicas que aportan los fondos para realizar una operación o en cuya representación se lleva a cabo una operación. Se entenderá como control final el ejercido directa o indirectamente a través de una cadena de titularidad o a través de cualquier otro medio de control. En el caso de los fideicomisos, la definición aplica en relación al fideicomitente, fiduciario y beneficiario. Se exceptúa de la obligación de identificar al beneficiario final cuando se trate de clientes cuyos títulos de participación patrimonial coticen a través de las bolsas de valores nacionales o de bolsas internacionales de reconocido prestigio, o sean propiedad, directa o indirectamente, de sociedades cuyos títulos de participación cumplan con el requisito antes mencionado, siempre que dichos títulos estén a disposición inmediata para su venta o adquisición en los referidos mercados. Dicha excepción aplica únicamente respecto de los títulos que cotizan en bolsa.”

- Cumplir con la obligación de informar a la UIAF del BCU, si se verifica la existencia de activos vinculados con terroristas u organizaciones terroristas, en los términos del artículo 12 de la Ley 19.574, del art. 314 de la R.N.R.C.S.F, del artículo 3 de la ley 19.749, y del artículo 3 y 5 del decreto 136/019.

2.3 **Ámbito de Aplicación**

El presente Manual debe ser conocido y aplicado por la totalidad de los funcionarios de ***SURPORT S.A.*** Las disposiciones en él contenidas deben cumplirse, en forma estricta, para todos los productos y servicios que la Empresa ofrece.

Las dudas o inquietudes relacionadas con la aplicación de los procedimientos y controles establecidos en este documento, deberán ser formuladas al Oficial de Cumplimiento.

2.4 **Contenido del Sistema de Prevención**

El Sistema de Prevención se compone de los siguientes elementos:

- Estructura de Prevención.
- Políticas y Procedimientos de Debida Diligencia de Clientes.
- Proceso de revisión y monitoreo de operaciones.
- Reporte de Operaciones Sospechosas.
- Políticas y Procedimientos respecto al Personal.
- Revisión independiente del Sistema de Prevención.
- Reporte de transacciones financieras al BCU.

3 ESTRUCTURA DE PREVENCIÓN

3.1 Directorio

El Directorio es el órgano máximo responsable por el funcionamiento adecuado del Sistema de Prevención de LA y FT. En tal sentido, debe mostrar total compromiso con el funcionamiento del sistema preventivo, estableciendo políticas y procedimientos apropiados y asegurando su efectividad.

En el proceso de prevención y control del lavado de activos y de la financiación del terrorismo, serán responsabilidades del Directorio de **SURPORT S.A.**, entre otras, las siguientes funciones:

- a. Aprobar el Manual de Procedimientos para la Prevención del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, que documenta el Sistema Integral de Prevención del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo adoptado por **SURPORT S.A.**, así como sus actualizaciones.
- b. Adoptar el Código de Conducta y Ética, disponer su cumplimiento y difusión y aprobar sus actualizaciones.
- c. Adoptar el Código de Buenas Prácticas, disponer su cumplimiento y difusión y aprobar sus actualizaciones.
- d. Aprobar en forma anual la gestión desarrollada por el Comité de Cumplimiento y por el Oficial de Cumplimiento.
- e. Designar al Oficial de Cumplimiento de la Empresa.
- f. Designar al Responsable del Servicio de Atención de Reclamos.
- g. Designar al Responsable del Régimen de Información.
- h. Resolver la aplicación de correctivos disciplinarios por violaciones contenidas en el presente manual, en el Código de Ética y Conducta y en el Código de Buenas Prácticas.

3.2 Comité de Cumplimiento

3.2.1 Responsabilidad

El Comité de Cumplimiento (en adelante "El Comité") será la autoridad máxima en lo referido a la aplicación y funcionamiento del Sistema Integral de Prevención y estará integrado por un integrante del Directorio y el Oficial de Cumplimiento.

El Comité deberá reunirse, a solicitud de cualquiera de sus miembros, toda vez que existan temas o razones que requieran su consideración, debiendo sesionar como mínimo una vez por mes.

Cada miembro tendrá derecho a un voto, las decisiones se tomarán por mayoría simple. En caso de empate, el Director tiene doble voto. Se confeccionarán actas en las

cuales se detallarán los temas tratados en cada reunión y se expondrán las resoluciones adoptadas y los temas que requieren un seguimiento posterior. Dichas actas serán firmadas por todos los presentes e incorporadas a un registro especial denominado "Registro de Actas del Comité de Cumplimiento".

Se podrá convocar a cualquier funcionario de la Empresa a participar de las reuniones, cuando el Oficial de Cumplimiento, o cualquier miembro del comité considere, que su presencia es importante en virtud de los temas a tratar. En particular, podrán participar del Comité funcionarios del área comercial cuando se traten temas vinculados a clientes atendidos por ellos.

3.2.2 Funciones

En tal sentido, serán funciones del Comité:

- a. Verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en las normas legales y reglamentarias vigentes, así como en las normas generales e instrucciones particulares emitidas por el BCU.
- b. Establecer políticas, procedimientos y controles internos destinados a la prevención, detección y denuncia de potenciales operaciones de LA y FT.
- c. Tomar intervención en toda operación elevada a su conocimiento. En tal sentido, deberá informar al Directorio respecto de toda operatoria llevada a su conocimiento que no se ajuste a los requisitos del Manual de Procedimientos, así como de cualquier conducta inusual o sospechosa de Clientes o funcionarios de la entidad.
- d. Cumplir con la obligación prevista en el artículo 12 de la Ley 19.574, y de la reglamentación emitida por el BCU (art. 313 de la R.N.R.C.S.F. y Comunicación No. 2014/108), en caso de detección de operaciones inusuales o sospechosas.
- e. Informar a la UIAF del BCU, en caso de detectar la existencia de activos vinculados a individuos u organizaciones terroristas, en los términos del artículo 12 de la Ley 19.574, del artículo 314 de la Recopilación de Normas y Control del Sistema Financiero, del artículo 3 de la ley 19.749, y del artículo 3 y 5 del decreto 136/019, e informarlo además al Directorio.
- f. Asegurar la revisión independiente del funcionamiento del Sistema Integral de Prevención con una periodicidad anual.
- g. Designar funcionarios para el área de Cumplimiento, con excepción del Oficial de Cumplimiento.
- h. Mantener a la entidad permanentemente actualizada en materia de Prevención de LA y FT y aprobar el Plan Anual de Capacitación del personal en materia de prevención del lavado de activos y de la financiación del terrorismo, elaborado por el Oficial de Cumplimiento.
- i. Aprobar el Plan Anual de Trabajo del área de Cumplimiento.
- j. Tomar conocimiento y adoptar una resolución sobre la evaluación del cumplimiento del Plan Anual de Trabajo y del Plan Anual de Capacitación del personal, una vez culminados los períodos considerados.
- k. Aprobar la Matriz de Riesgo de la Empresa en materia de LA y FT, y sus actualizaciones.

- l. Analizar los informes de gestión elaborados por el Oficial de Cumplimiento, vinculados con el monitoreo mensual de operaciones.
- m. Analizar las observaciones provenientes de la Superintendencia de Instituciones de Intermediación Financiera, de la U.I.A.F. del BCU, y de los Auditores Externos vinculadas con el funcionamiento del Sistema de Prevención y regularizar las situaciones que correspondan.
- n. Analizar, evaluar y concluir respecto de la autorización de excepciones.

3.3 Oficial de Cumplimiento

El Oficial de Cumplimiento será el responsable de la implementación, seguimiento y control del adecuado funcionamiento del Sistema de Prevención, debiendo promover la permanente actualización de las políticas y procedimiento aplicados por la Empresa.

El mismo contará con un nivel jerárquico acorde a sus responsabilidades, tendrá acceso a todas las áreas de la entidad y estará facultado para requerir la colaboración de cualquier funcionario de la Empresa. Asimismo, podrá, previa aprobación del Comité, contratar servicios externos para el mejor cumplimiento de sus funciones.

El Oficial de Cumplimiento deberá tener claro que su obligación de controlar, no podrá verse limitada a lo que es notorio o groseramente visible. Dada la habitualidad y profesionalidad del negocio de **SURPORT S.A.** es esperable que la Empresa y su Oficial de Cumplimiento desarrollen una diligencia superior a la que podría esperarse de cualquier persona sin su conocimiento del negocio.

3.3.1 Funciones del Oficial de Cumplimiento

Sus funciones serán las siguientes:

- a. Verificar el cumplimiento de la totalidad de los procedimientos de prevención y control adoptados por la Empresa.
- b. Evaluar la eficacia del Sistema de Prevención adoptado y su conformidad con las leyes y demás regulaciones, informando al Comité de Cumplimiento respecto de la necesidad y conveniencia de su modificación.
- c. Tomar conocimiento de toda operación, cualquiera sea su monto que, por sus características (complejidad, falta de justificación económica o legal evidente, etc.) o bien por la actitud del Cliente, se aparte de lo habitual.
- d. Efectuar un análisis de dicha transacción inusual y de considerarlo necesario, elevar el caso al Comité. A efectos del análisis, el Oficial deberá recabar toda la documentación relacionada con esa operación y revisar la información contenida en la Carpeta del Cliente, así como su comportamiento anterior, generando, a tales efectos, un archivo de antecedentes.
- e. Revisar los reportes automáticos de monitoreo de operaciones y evaluar el análisis efectuado por los empleados responsables de la vinculación con el Cliente, solicitando información adicional cuando lo estime pertinente.

- f. Desarrollar informes de gestión con los resultados obtenidos del monitoreo mensual de operaciones, incluyendo las modificaciones adoptadas, y presentarlos al Comité, a efectos de mantenerlo debidamente informado.
- g. Efectuar el cruce de toda la base de Clientes de la Empresa con las listas de terroristas y/u organizaciones terroristas que publica las Naciones Unidas (en adelante ONU²), la Office of Foreign Assets Control (en adelante OFAC) y PEP'S BCU, con una periodicidad mínima mensual. El chequeo contra la lista ONU se llevará a cabo como mínimo mensualmente y cada vez que los organismos emisores realicen modificaciones a la misma.
- h. Velar por la actualización de las listas de antecedentes negativos (ONU, OFAC y Anticlientes) incorporadas al Sistema Dynatech, a efectos de que el cruce automático se realice siempre con una versión actualizada de las mismas. La actualización de la lista de OFAC, se deberá llevar a cabo mensualmente, la lista ONU cada vez que el organismo emisor realice modificaciones a la misma, en tanto que la lista de Anticlientes interna se deberá modificar cuando así lo disponga el Comité de Cumplimiento.
- i. Velar por la actualización de la lista PEP'S BCU incorporada al Sistema, a efectos de que el cruce se realice siempre contra una versión actualizada de la misma. La actualización de la lista PEP'S BCU se llevará a cabo toda vez que el BCU realice modificaciones a la misma.
- j. Confeccionar la Matriz de Riesgo de la Empresa y mantenerla actualizada.
- k. Confeccionar un Plan Anual de Trabajo del área de Cumplimiento y someterlo a consideración del Comité para su aprobación.
- l. Ejecutar las actividades previstas en el Plan Anual de Trabajo del área de Cumplimiento.
- m. Planificar y dirigir los cursos de Capacitación en la materia. En tal sentido, deberá confeccionar y someter a aprobación del Comité el Plan Anual de capacitación.
- n. Evaluar anualmente el cumplimiento de las actividades previstas en el Plan Anual de Trabajo y en el Plan Anual de Capacitación una vez culminados los periodos correspondientes, elaborando un informe de cada uno de ellos y elevarlos al Comité a efectos de mantenerlo debidamente informado.
- o. Efectuar, en forma anual una evaluación de todo el personal, a efectos de detectar la existencia o no de cambios de relevancia en el comportamiento o en el estilo de vida y hábitos de consumo de los mismos. Deberá dejarse constancia expresa de dicha evaluación en la Carpeta de cada funcionario.
- p. Orientar sobre la conservación de los documentos relativos a la prevención del lavado, de modo que éstos se archiven y custodien debidamente, y dispongan de un fácil acceso.
- q. Vigilar los aspectos vinculados con el cumplimiento de las obligaciones vinculadas con el reporte sistemático de operaciones al BCU (Reporte de Transacciones Financieras), de acuerdo con las normas generales e instrucciones particulares dictadas por dicho organismo regulador.

² Listas confeccionadas en cumplimiento de las resoluciones del Consejo de Seguridad de la Organización de las Naciones Unidas, para impedir el terrorismo y su financiamiento, así como la proliferación de armas de destrucción masiva.

- r. Cumplir con la obligación de comunicar al BCU en caso que se transporten dinero, metales preciosos u otros instrumentos monetarios a través de la frontera por un monto superior a USD 10.000, de acuerdo con el artículo 317 de la RNRCFS (Transporte de Valores por Frontera).
- s. Informar a la UIAF del BCU, en caso de detectar la existencia de activos vinculados a individuos u organizaciones terroristas, en los términos del artículo 12 de la ley 19.574, del artículo 314 de la Recopilación de Normas y Control del Sistema Financiero, del artículo 3 de la ley 19.749, y del artículo 3 y 5 del decreto 136/019, e informarlo además al Directorio.
- t. Prestar amplia colaboración a los encargados de la revisión independiente del Sistema (Auditores Externos).
- u. Efectuar el seguimiento de las recomendaciones o instrucciones que, en la materia, le formulen la Superintendencia de Servicios Financieros (en adelante SSF) del BCU, la UIAF, o los auditores.
- v. Servir de enlace con la UIAF del BCU u otro organismo con competencia en la materia.
- w. Velar por la actualización del presente Manual, de acuerdo con los cambios normativos y el entorno de negocios de la entidad, elevándolo al Directorio para su aprobación.

Las responsabilidades y facultades establecidas anteriormente, serán de aplicación al funcionario designado como alterno cuando, en ausencia del Oficial de Cumplimiento o por cualquier otra circunstancia que así lo amerite, desempeñe las funciones reservadas para el Oficial de Cumplimiento.

4 POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE DEBIDA DILIGENCIA DE CLIENTES

De acuerdo con las políticas y procedimientos de Debida Diligencia del Cliente establecidos por **SURPORT S.A.**, se deberá identificar a todos aquellos Clientes, tanto ocasionales como habituales, que efectúen operaciones de:

- Compraventa, arbitraje y canje de moneda, por montos superiores a USD 3.000 o su equivalente en otras monedas,
- Compraventa de metales preciosos, bajo la forma de monedas acuñadas o lingotes debidamente identificados,
- Giros a través de Western Union,
- Operaciones de transferencias de fondos.

Sin perjuicio de ello, se deberá proceder a identificar adecuadamente al cliente, independientemente del importe de la operación:

- cuando se constate que el cliente intenta fraccionar una operación para eludir la obligación de identificación;
- cuando exista algún indicio o se sospeche que una transacción pueda estar vinculada con el lavado de activos o el financiamiento del terrorismo.

Al inicio de la relación comercial, los funcionarios encargados de la relación con el Cliente deberán obtener las informaciones y documentos que permitan establecer, registrar y verificar la identidad del Cliente, así como la del beneficiario final, efectuar una apreciación razonable de su actividad económica y relacionarla con la naturaleza y el propósito de las transacciones que se espera desarrolle. En ningún caso, podrá iniciarse una nueva relación comercial, sin que medie un contacto personal con el Cliente.

4.1 Política de Aceptación de Clientes

Constituye política de **SURPORT S.A.** no iniciar ni mantener relaciones comerciales con personas físicas o jurídicas designadas por el Estado Uruguayo como presuntamente vinculadas con movimientos ilícitos de fondos, y en general, con todas aquellas personas o entidades respecto de las cuales existan dudas fundadas respecto de la legitimidad de sus actividades comerciales o profesionales. En tal sentido, **SURPORT S.A.** manifiesta la firme convicción de no establecer vinculaciones comerciales con:

- Personas Físicas que hayan sido condenadas por la Justicia por delitos relacionados con el LA provenientes de actividades ilícitas, en los términos de nuestra legislación.
- Personas físicas o jurídicas que hayan sido identificadas como terroristas o pertenecientes a organizaciones terroristas, en las listas de individuos o

entidades asociadas confeccionadas por la ONU sobre sanciones financieras por terrorismo, su financiamiento y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva³.

- Personas físicas que hayan sido declaradas terroristas por resolución judicial firme nacional o extranjera de acuerdo al literal b artículo 17, de la Ley N° 17.835, de 23 de setiembre de 2004).
- Personas físicas o jurídicas incluidas en las listas emitidas por OFAC.
- Personas físicas o jurídicas que no cumplan con los requisitos de identificación establecidos en el presente Manual. Excepcionalmente, podrán establecer vinculaciones comerciales con personas que no completen la debida diligencia, cuando adviertan que, de hacerlo, estarían alertando al cliente, debiendo reportar dicha situación a la UIAF en forma inmediata, de acuerdo al procedimiento descrito en el presente manual.
- Personas Físicas o Jurídicas que hayan sido objeto de un Reporte de Operaciones Sospechosas a la UIAF por parte de la Empresa con las cuales el Directorio ha decidido interrumpir la relación comercial.

4.2 Concepto de Clientes Ocasionales

Se considerarán Clientes Ocasionales aquellas personas físicas o jurídicas que, realicen transacciones, de carácter no permanente por un monto inferior a USD 15.000 o su equivalente en otras monedas.

Se exceptúa de esta definición, a los clientes que realicen operaciones de transferencias de fondos internacionales, los que deberán ser tratados como clientes habituales.

En el caso que estos Clientes comiencen a operar en forma habitual o superen el referido umbral, se los deberá categorizar como Clientes Habituales, debiendo aplicar los procedimientos de Debida Diligencia del Cliente previstos en el presente Manual.

³ Las listas de individuos o entidades asociadas a organizaciones terroristas, confeccionadas por la Organización de las Naciones Unidas en virtud de las Resoluciones del Consejo de Seguridad S/RES/1267, S/RES/1988, S/RES/1989 y sucesivas.

Las listas de individuos o entidades vinculadas al financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, confeccionadas en virtud de las Resoluciones del Consejo de Seguridad de la Organización de las Naciones Unidas S/RES/1718, S/RES/1737, S/RES/2231 y sucesivas.

Las designaciones de personas físicas o jurídicas o entidades en virtud de la Resolución del Consejo de Seguridad de la Organización de las Naciones Unidas S/RES/1373.

Cualquier otra lista que defina el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas relativa a las sanciones financieras contra el terrorismo, su financiamiento y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.

4.3 Identificación de Clientes Ocasionales

Para aquellos Clientes que cumplan con las condiciones establecidas en 4.2, se requerirá -como mínimo- la siguiente información y documentación:

a) Persona Física:

- Formulario "Registro de Cliente - Persona Física", completo, fechado y debidamente firmado por el Cliente ([Anexo 2](#)). En el mismo deberán completar como mínimo, los siguientes datos:
 - nombre y apellido completo y
 - domicilio y número de teléfono.
- Fotocopia de Documento de Identidad (o constancia de su consulta por alguna fuente de información oficial).

b) Persona Jurídica:

- Formulario "Registro de Cliente - Persona Jurídica", completo, fechado y debidamente firmado por, al menos, un representante de la Persona Jurídica ([Anexo 2](#)). En el mismo deberán completar como mínimo, los siguientes datos:
 - denominación;
 - domicilio y número de teléfono;
 - número de inscripción en el Registro Único Tributario o en el organismo.
- Identificación de la persona física que realiza la operación en los términos previstos en el numeral a), acreditando además que está habilitada para representar a la persona jurídica en cuestión.

Se deberá establecer y verificar la identidad del Cliente (persona física) o de la persona física que realiza la operación, cuando se trate de personas jurídicas. Asimismo, se deberá efectuar el cruce con las listas de ONU, OFAC y PEP's⁴, de acuerdo con lo establecido en el presente Manual.

4.4 Proceso de Debida Diligencia del Cliente Habitual

El proceso de Debida Diligencia del Cliente (en adelante DDC) se aplica a todos los Clientes Habituales de **SURPORT S.A.**

⁴ Se considerarán Personas Políticamente Expuestas (PEP's) aquellas personas que "desempeñan o han desempeñado en los últimos 5 (cinco) años funciones públicas de importancia en el país o en el extranjero, tales como: Jefes de Estado o de Gobierno, políticos de jerarquía, funcionarios gubernamentales, judiciales o militares de alta jerarquía, representantes y senadores del Poder Legislativo, dirigentes destacados de partidos políticos, directores y altos ejecutivos de empresas estatales y otras entidades públicas. También se entiende como personas políticamente expuestas a aquellas personas que desempeñan o han desempeñado en los últimos 5 (cinco) años una función de jerarquía en un organismo internacional, como ser: miembros de la alta gerencia, directores, subdirectores, miembros de la junta o funciones equivalentes." (Artículo 301 de la R.N.R.C.S.F.).

Para la vinculación de un nuevo Cliente Habitual, se deberá requerir la información y documentación que se detalla seguidamente:

a) Persona Física

- Formulario "Registro de Cliente - Persona Física", que se expone como [Anexo 2](#), completo, fechado y firmado por el Cliente. En el mismo deberán completar, como mínimo, los siguientes datos:
 - nombre y apellido completo;
 - fecha y lugar de nacimiento;
 - tipo, número y país de emisión del documento de identidad;
 - número de inscripción en el Registro Único Tributario o en el organismo tributario correspondiente;
 - estado civil (si es casado o en unión concubinaria, nombre y documento de identidad del cónyuge/concubino);
 - domicilio y número de teléfono;
 - profesión, oficio o actividad principal;
 - volumen de ingresos.
- Copia del Documento de Identidad del Cliente y del beneficiario final⁴, en caso de corresponder (o constancia de su consulta por alguna fuente de información oficial).
- Documentación que acredite la existencia de apoderados/autorizados a operar frente a la Empresa, cuando corresponda.
- Copia de Documento de Identidad de los apoderados/autorizados a operar frente a la Empresa (o constancia de su consulta por alguna fuente de información oficial), cuando corresponda.
- Documentación de respaldo de la actividad económica del Cliente y del origen de los fondos, cuando corresponda⁵.
- Copia de declaraciones juradas o documentación equivalente presentadas ante la administración tributaria correspondiente, en caso de corresponder⁶.

En el formulario de Registro de Cliente se deberá establecer si el Cliente actúa por cuenta propia o de un tercero y en este último caso, se deberá identificar al beneficiario final⁷ de los fondos o de las transacciones.

⁵ Este requisito es obligatorio para Clientes de Riesgo Alto o que operen por montos significativos, de acuerdo con la definición realizada para la Empresa.

⁶ Este requisito es obligatorio para Clientes de Riesgo Alto o que operen por montos significativos, de acuerdo con la definición realizada para la Empresa.

⁷ Se entenderá por beneficiario final a las personas físicas que, directa o indirectamente, posean como mínimo el 15% (quince por ciento) del capital o su equivalente, o de los derechos de voto, o que por otros medios ejerza el control final sobre una entidad, considerándose tal una persona jurídica, un fideicomiso, un fondo de inversión o cualquier otro patrimonio de afectación o estructura jurídica. Asimismo, se considerará beneficio final a las personas físicas que aportan los fondos para realizar una operación o en cuya representación se lleva a cabo una operación.

Se entenderá como control final el ejercido directa o indirectamente a través de una cadena de titularidad a través de cualquier otro medio de control. En el caso de los fideicomisos, la definición aplica en relación al fideicomitente, fiduciario y beneficiario. Se exceptúa de la obligación de identificar al beneficiario final cuando se trate de clientes cuyos títulos de participación patrimonial coticen a través de las bolsas de valores nacionales o de bolsas internacionales de reconocido prestigio, o sean propiedad, directa o

b) Persona Jurídica

- Formulario “Registro de Cliente - Persona Jurídica”, que se expone como [Anexo 2](#), completo, fechado y firmado por, al menos, un representante de la persona jurídica. En el mismo deberán completar, como mínimo, los siguientes datos:
 - Denominación;
 - Fecha de constitución;
 - Domicilio y número de teléfono;
 - Número de inscripción en el Registro Único Tributario o en el organismo tributario correspondiente;
 - Actividad principal;
 - Volumen de ingresos;
 - Estructura de propiedad y control de la sociedad, estableciendo quienes son sus accionistas o propietarios y dejando constancia de quién es el Beneficiario Final o controlante de la sociedad, si fuera otra persona distinta de las anteriores. La identificación de los accionistas o propietarios corresponderá toda vez que los mismos posean un porcentaje del capital superior al 15%,
 - Asimismo, se deberán obtener los datos mencionados en a) para las personas físicas que actúen en representación del cliente persona jurídica, así como para los apoderados y autorizados para operar en su nombre frente a la institución⁸, y beneficiarios finales.
- Documentación acreditante de la constitución en forma de la respectiva entidad y de sus autoridades y representantes.
- Copia del Documento de Identidad de los representantes y apoderados/autorizados a operar frente a la Empresa (o constancia de su consulta por alguna fuente de información oficial).
- Copia del Documento de Identidad de los Beneficiarios Finales (o constancia de su consulta por alguna fuente de información oficial).
- Constancia de la inscripción en el Registro de beneficiarios finales.
- Documentación de respaldo de la actividad económica del Cliente y del origen de los fondos, cuando corresponda⁹.
- Copia de declaraciones juradas o documentación equivalente presentadas ante la administración tributaria correspondiente, en caso de corresponder¹⁰.
- Copia del Manual de Prevención y/o carta indicando existencia de políticas de prevención, cuando corresponda.

La Carpeta del Cliente (tanto para las Personas Físicas como Jurídicas) contendrá además los siguientes documentos internos:

indirectamente, de sociedades cuyos títulos de participación cumplan con el requisito antes mencionado, siempre que dichos títulos estén a disposición inmediata para su venta o adquisición en los referidos mercados. Dicha excepción aplica únicamente respecto de los títulos que cotizan en bolsa” (artículo 295 de la R.N.R.C.S.F.)

⁸ Se exceptúa el dato volumen de ingresos.

⁹ Este requisito es obligatorio para Clientes de Riesgo Alto o que operen por montos significativos, de acuerdo con la definición realizada por la Empresa.

¹⁰ Este requisito es obligatorio para Clientes de Riesgo Alto o que operen por montos significativos, de acuerdo con la definición realizada por la Empresa.

- Formulario “Informe Circunstanciado” ([Anexo 3](#)), firmado por el funcionario responsable de la relación con el Cliente, cuando corresponda¹¹.
- Formulario Check list correspondiente ([Anexo 2](#)), firmado por el Oficial de Cumplimiento, como constancia de las verificaciones y controles realizados, y por el funcionario responsable de la relación con el Cliente, formalizando la aprobación del nuevo Cliente, o por el Directorio con el visto bueno del Oficial de Cumplimiento para aquellos clientes categorizados como de riesgo alto.
- Constancia de las verificaciones de Antecedentes (listas ONU, OFAC y otras búsquedas web, etc.).

4.4.1 Verificación de la identidad del Cliente

Antes de establecer una relación comercial definitiva, se deberá verificar la identidad del Cliente, de acuerdo con el procedimiento que se detalla a continuación:

- a) Clientes, personas físicas o jurídicas, que realizan actividades comerciales, industriales, agrícolas, financieras, profesionales, etc.:** la verificación de identidad se realizará mediante contacto personal con el cliente, representante o apoderado, dejando debida constancia en el Legajo del Cliente.
- b) Clientes que no desarrollen una actividad económica de las señaladas precedentemente, como es el caso de las sociedades que se utilicen como vehículos de inversión, las sociedades holding y los fideicomisos:** la verificación de identidad se realizará mediante contacto personal con alguno de los beneficiarios finales, dejando debida constancia en el Legajo del Cliente.

A efectos de la verificación, se deberá solicitar el documento de identidad de la persona física con que se mantenga el contacto personal (cliente, representante, beneficiario final) conservando una copia del mismo en la Carpeta del Cliente.

El documento de identificación debe estar emitido por una autoridad gubernamental, estar vigente y contener una fotografía actualizada, que permita la identificación de la persona que solicita nuestros servicios. En general, se consideran hábiles los siguientes documentos de identificación: cédula de identidad (Uruguay y países integrantes del MERCOSUR) y/o pasaporte, según corresponda.

Cuando se trate de una persona jurídica, se deberá solicitar, además, documentación probatoria de la existencia de esa persona jurídica (copia del Contrato Social o Estatuto), así como aquella que acredite la capacidad legal para contratar de sus representantes y apoderados/autorizados a operar frente a la Empresa.

¹¹ Este requisito es obligatorio para Clientes de Riesgo Alto o que operen por montos significativos, de acuerdo con la definición realizada por la Empresa, con excepción de las instituciones reguladas por el Banco Central del Uruguay.

Los funcionarios encargados de la aplicación de estos controles, deberán consultar de inmediato al Oficial de Cumplimiento cuando se verifique alguna de las siguientes situaciones:

- Por tratarse de un Cliente del exterior, el funcionario no se encuentre familiarizado con la documentación aportada por el Cliente.
- Existan dudas respecto de la autenticidad de la documentación aportada por el Cliente.

4.4.2 Verificación de los antecedentes del Cliente

Para la vinculación de un nuevo Cliente, se deberán verificar los antecedentes del Cliente y de sus representantes, apoderados/autorizados a operar frente a la Empresa, socios o accionistas mayoritarios, en el caso de personas jurídicas, así como de sus beneficiarios finales.

- Cruce automático con las listas ONU, OFAC y Anticlientes incorporada al Sistema Dynatech

El Sistema Dynatech Compliance efectúa, en forma automática, el cruce del potencial Cliente y sus representantes, apoderados/autorizados a operar frente a la Empresa y socios o accionistas mayoritarios, en el caso de personas jurídicas, así como de los beneficiarios finales con la base de datos de Anticlientes que mantiene el propio Sistema. La misma es formulada en base a las listas de terroristas y/u organizaciones terroristas que publican ONU y OFAC y de otras informaciones de carácter público (información de medios de prensa) y privado (información contenida en solicitudes formuladas por el BCU o la Justicia, personas o entidades con quienes la Dirección de la Empresa ha decidido no trabajar, entre otras).

El cruce con la base de Anticlientes se efectuará al ingresar el nuevo Cliente al Sistema. Asimismo, mensualmente, se efectuará el cruce de toda la base de clientes de la Empresa. El chequeo contra la lista ONU se llevará a cabo, además, cada vez que los organismos emisores realicen modificaciones a la misma.

Cuando, como resultado del cruce contra las listas de OFAC y ONU, se detectan coincidencias en el nombre del potencial cliente (persona física o jurídica) u otros sujetos involucrados en la operación en cuestión (representantes, apoderados/autorizados a operar frente a la Empresa, beneficiarios finales de los fondos, beneficiarios de giros), se deberá obtener información adicional que permita descartar o confirmar si dichas personas o entidades se encuentran incluidas en las listas de referencia (nombre completo, número de documento, fecha de nacimiento, entre otras).

Si con la información adicional obtenida, continúa siendo dudosa la pertenencia de la persona o entidad en alguna de las listas mencionadas o incluso se confirma su

inclusión, la transacción no debe efectuarse y se deberá dar inmediato aviso al Oficial de Cumplimiento a efectos de dar inicio al procedimiento previsto para el reporte de operaciones sospechosas, y eventual congelamiento de fondos.

Si se detecta que el potencial Cliente se encuentra incluido en alguna de las listas incorporadas a la base de datos de Anticlientes, con excepción del caso de ONU y OFAC que ya fue considerado, la relación comercial no deberá iniciarse. Asimismo, deberá darse cuenta de inmediato al Oficial de Cumplimiento, a efectos de que el mismo evalúe la necesidad de formular un Reporte de Operación Sospechosa.

- Identificación de Personas Políticamente Expuestas

Se deberá establecer si el potencial Cliente o sus representantes, apoderados/autorizados a operar frente a la Empresa, socios o accionistas mayoritarios, en el caso de Personas Jurídicas, y beneficiarios finales, son Personas Políticamente Expuestas (PEP¹²), familiar o asociado cercano a una PEP, en cuyo caso deberá clasificarse al Cliente como de Riesgo Alto y se aplicará el proceso de Debida Diligencia Ampliada.

La Empresa cuenta con un doble mecanismo para la identificación de PEP's: la verificación con la lista de PEP's emitida por el BCU (la cual se encuentra incorporada al Sistema Dynatech Compliance) y la propia declaración del Cliente en el Registro de Cliente.

- Otras verificaciones

Cuando se trate de Clientes nuevos, se verificarán las referencias aportadas por éstos, documentándolo en el Formulario Check List correspondiente, que se expone en [Anexo 2](#).

4.4.3 Actividad económica del Cliente y Perfil Operativo del Cliente

Los funcionarios del Cambio deberán obtener la información y documentos que permitan conocer la actividad económica desarrollada por el cliente y el origen de los fondos, así como determinar, con un grado de certeza razonable, la finalidad, la naturaleza y el volumen de las operaciones que se espera que el cliente desarrolle.

¹² Se considerarán Personas Políticamente Expuestas (PEP's) aquéllas personas que "desempeñan o han desempeñado en los últimos 5 (cinco) años funciones públicas de importancia en el país o en el extranjero, tales como: Jefes de Estado o de Gobierno, políticos de jerarquía, funcionarios gubernamentales, judiciales o militares de alta jerarquía, representantes y senadores del Poder Legislativo, dirigentes destacados de partidos políticos, directores y altos ejecutivos de empresas estatales y otras entidades públicas. También se entiende como personas políticamente expuestas a aquellas personas que desempeñan o han desempeñado en los últimos 5 (cinco) años una función de jerarquía en un organismo internacional, como ser: miembros de la alta gerencia, directores, subdirectores, miembros de la junta o funciones equivalentes." (Artículo 301 de la R.N.R.C.S.F.).

Tomando como base la información antes indicada, procederán a definir el Perfil Operativo del Cliente, documentándolo en los casos que corresponda en el formulario Informe Circunstanciado ([Anexo 3](#))¹³.

Para la determinación del perfil, el funcionario responsable tomará como base aspectos tales como:

- Tipo de actividad económica, negocio o profesión del Cliente,
- Volumen de ingresos (nivel de facturación, monto del salario o ingresos como no dependiente),
- Otras cifras relevantes: monto de patrimonio, nivel de activos, composición de los activos,
- Origen de los fondos, cuando no provienen de la actividad económica del Cliente,
- Existencia de documentación de respaldo, cuando corresponda.

Cuando el Cliente opere por montos significativos o se encuentre incluido en la categoría de Riesgo Alto¹⁴, el Perfil Operativo debe constar en el Informe Circunstanciado sobre el Cliente ([Anexo 3](#)) en el que se explicitarán todos los elementos que hayan sido considerados para elaborar dicho perfil. El mencionado informe deberá estar adecuadamente respaldado por documentación u otra información adecuada que permita establecer la situación patrimonial, económica y financiera del Cliente, así como justificar el origen de los fondos manejados por éste (Estados Contables, Declaraciones de Impuestos, Estados de Responsabilidad, actas de distribución de utilidades, contratos de compraventa, certificación de ingresos u otra documentación o información alternativa). Asimismo, se deberá contar con copia de las declaraciones juradas o documentación equivalente presentadas ante la administración tributaria correspondiente.

El Perfil Operativo se define como:

- Monto máximo a operar en el mes;
- Monto máximo para una operación individual;
- Número máximo de operaciones a efectuar en el mes.

El Límite Operativo mensual se determinará aplicando al Perfil Operativo definido, el ponderador correspondiente a la categoría de riesgo del Cliente. En el cuadro que sigue se presentan los ponderadores correspondientes a las categorías de riesgo.

Categoría de Riesgo	Ponderador
Bajo	1.4
Moderado	1.2
Alto	1

¹³ El informe circunstanciado se completa para Clientes de Riesgo Alto o que operen por montos significativos, con excepción de las instituciones reguladas por el Banco Central del Uruguay.

¹⁴ Con excepción de las instituciones reguladas por el Banco Central del Uruguay.

Los Perfiles Operativos fijados deberán revisarse de acuerdo a lo establecido en la política de actualización de la información/documentación ([capítulo 5](#) del presente Manual), o cuando se produzcan modificaciones en la naturaleza y el volumen de las operaciones desarrolladas por el Cliente que así lo ameriten.

En la medida que los Perfiles Operativos presentan implicancias importantes para el monitoreo de las transacciones, su fijación o modificación deberá ajustarse al siguiente procedimiento:

1. El Encargado de la relación con el Cliente confecciona el perfil proyectado y lo presenta ante el Oficial de Cumplimiento;
2. El Oficial de Cumplimiento revisa el perfil propuesto, contrastándolo con la información que surge de la Carpeta del Cliente ([Anexo 2](#)) y lo eleva al Comité para su aprobación;
3. Una vez aprobado, el perfil del Cliente se carga al Sistema, para el posterior monitoreo del Cliente, y se asentará en el formulario Check List ([Anexo 2](#)).

4.4.4 Categorización de los Clientes en función del riesgo

La Empresa ha definido tres categorías de riesgo de potenciales actividades de LA: Clientes de Riesgo Alto, Clientes de Riesgo Medio y Clientes de Riesgo Bajo.

Para la categorización del Cliente, se consideran una serie de factores de riesgo a los que se les aplica una ponderación que refleja la importancia relativa de los mismos. A continuación, se presenta una tabla que resume los factores de riesgo considerados y su ponderación:

Factor de Riesgo	Ponderación
Actividad Económica	30%
Calidad de PEP	30%
País de Incorporación o Residencia	20%
Montos Significativos	20%
	100%

En la medida que un mismo factor implica distintos grados de riesgo para el Cliente, se han definido tablas que asignan puntajes diferenciales dentro de cada factor de riesgo, que oscilan entre 0 (cuando el factor bajo análisis no supone un riesgo adicional) y 100 (cuando el mismo supone un riesgo elevado). Excepcionalmente, se ha definido el puntaje 999, para aquellas situaciones determinantes para que el cliente sea categorizado como de riesgo alto.

En [Anexo 4](#) se exponen las tablas con las escalas internas asignadas a cada factor de riesgo.



Calificación de riesgo del Cliente

El Sistema asignará en forma automática la categoría de riesgo del Cliente, en función del puntaje total obtenido.

Categoría de Riesgo	Puntaje Final
Cliente de Riesgo Alto	30 puntos o más;
Cliente de Riesgo Medio	Entre 20 y 29 puntos;
Cliente de Riesgo Bajo	Entre 0 y 19 puntos.

4.4.5 Aprobación de la relación comercial

Toda nueva relación comercial deberá contar con la aprobación de un Director o Encargado de Sucursal de la Empresa, quien dejará constancia expresa (fecha y firma) en el Formulario Check List ([Anexo 2](#)).

Las relaciones con clientes de riesgo alto deberán ser aprobadas por un Director y contar con el visto bueno del Oficial de Cumplimiento.

Deberá dejarse constancia expresa de la aprobación (fecha y firma del funcionario autorizado) en el Formulario Check List ([Anexo 2](#)).

A efectos de la aprobación de la relación comercial, el Oficial de Cumplimiento remitirá la Carpeta del Cliente completa, para lo cual previamente deberá verificar que la misma cuente con toda la información requerida y que exista debida constancia de las verificaciones efectuadas.

4.4.6 Procedimiento para la autorización de excepciones

El proceso de Debida Diligencia del Cliente descrito precedentemente se aplica, sin excepciones, para todos los Clientes Habituales de la Empresa. En tal sentido, no podrá iniciarse una nueva relación comercial con un Cliente, hasta tanto no se cuente con la totalidad de las informaciones y documentos requeridos en el presente Manual y se hayan aplicado satisfactoriamente, por parte del personal comercial y de Cumplimiento, los procedimientos de verificación y control que correspondan.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando la carpeta del cliente presente algún documento vencido o faltante y el Cliente necesite realizar una operación en forma urgente, el Comité de Cumplimiento podrá autorizar la excepción, siempre que se cumplan con las siguientes condiciones:

- Se trata de un Cliente Habitual conocido de larga data,
- La información y documentación existente en la Carpeta del Cliente, resulta suficiente para verificar la identidad del Cliente y del Beneficiario Final, así como de sus representantes y apoderados/autorizados a operar, en el caso de Personas Jurídicas,
- La información y documentación existente en la Carpeta del Cliente permite conocer y sustentar adecuadamente el conocimiento de la actividad económica del cliente que da origen a los fondos a aplicar a las operaciones,
- La documentación faltante o vencida no resulta relevante para el análisis de la razonabilidad de la operación solicitada por el Cliente.

Cuando el Comité autorice la realización de una operación, utilizando el mecanismo de excepción, se otorgará al Cliente un plazo de 48 horas para la presentación de la documentación faltante o vencida. Transcurrido dicho plazo sin que el Cliente aporte dicha información, se deberá bloquear al cliente en el Sistema Dynatech, quedando inhabilitado para operar hasta tanto no presente la documentación correspondiente.

4.5 Debida Diligencia Ampliada

Los clientes, relaciones comerciales u operaciones de mayor riesgo quedarán sujetos a la aplicación de procedimientos de Debida Diligencia Ampliada.

Sin perjuicio de la categorización de riesgo efectuada por la Empresa, serán consideradas de mayor riesgo:

- Las relaciones comerciales y operaciones con clientes no residentes que provengan de países que no cumplen con los estándares internacionales en materia de prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo,
- Las transacciones de aquellas personas que se vinculen con la Empresa a través de operativas en las que no sea habitual el contacto personal,
- Las personas políticamente expuestas, así como sus familiares y asociados cercanos,
- Todas aquellas operaciones que se realizan en circunstancias inusuales, conforme a los usos y costumbres de la actividad desarrollada por la Empresa.

En estos casos, además de seguir el proceso de Debida Diligencia general que corresponda, se aplicarán los procedimientos adicionales establecidos:

- a. La relación comercial deberá ser aprobada por un integrante del Directorio y contar con el visto bueno del Oficial de Cumplimiento.
- b. Elaborar un "Informe Circunstanciado"¹⁵ en el que se incluirá el perfil operativo asignado para monitorear las transacciones del cliente y se explicitarán los elementos que hayan sido considerados para determinar dicho perfil. El informe deberá estar adecuadamente respaldado por documentación que permita establecer la situación patrimonial, económica y financiera o justificar el origen de los fondos manejados por el cliente. A estos efectos, se deberá contar con

¹⁵ Con excepción de las instituciones reguladas por el Banco Central del Uruguay.

- estados contables con informe de Contador Público, declaraciones de impuestos, estados de responsabilidad, actas de distribución de utilidades, contratos de compraventa u otra documentación que permita cumplir con lo señalado precedentemente.
- c. Obtener copia de las declaraciones juradas o documentación equivalente presentada ante la administración tributaria correspondiente. Se exceptúa de esta exigencia para clientes que revistan la calidad de Personas Políticamente Expuestas cuyas transacciones anuales, de acuerdo con su perfil operativo, alcancen importes menores a USD120.000 o su equivalente en otras monedas, o realicen transacciones por hasta dicho monto en el transcurso de un año calendario. En estos casos solo se requerirá la documentación que permita establecer la situación patrimonial, económica y financiera o justificar el origen de los fondos manejados por el Cliente. A efectos de determinar dicho umbral, se considerará el volumen acumulado de transacciones.
 - d. Aplicar una política de actualización más estricta, debiendo revisar y actualizar la información y documentación incorporada en la Carpeta del Cliente.
 - e. Llevar a cabo un monitoreo más intenso de la relación comercial, incrementando la cantidad y frecuencia de los controles aplicados.
 - f. Ajustarse a los requerimientos especiales establecidos para ciertas categorías de Clientes, productos o servicios.

En el caso de los **PEP's, sus familiares y asociados cercanos** los procedimientos de debida diligencia intensificada antes detallados, se aplicarán como mínimo hasta cinco años contados a partir de la fecha en que la persona haya dejado de desempeñar la función respectiva.

Para los **clientes que operen por montos significativos**, es decir, cuando el perfil operativo asignado a un cliente es igual o mayor al monto significativo, establecido por la Empresa ([Anexo 4](#)), se deberán aplicar los procedimientos de debida diligencia intensificada establecidos precedentemente en los numerales: b, c y d.

4.5.1 Requerimientos Especiales para ciertas categorías de Clientes, Productos o Servicios

4.5.1.1 Relaciones con Contrapartes

Para la realización de operaciones de cambio (compra venta de monedas y billetes extranjeros, arbitrajes y canjes) **SURPORT S.A.** operará exclusivamente con contrapartes locales (bancos, casas de cambio), que se encuentren sujetas a regulación y supervisión, en particular en materia de prevención del LA y del FT y que apliquen políticas adecuadas para la aceptación y conocimiento de sus clientes.

En tal sentido además de la información requerida para un cliente habitual, la Carpeta del mismo deberá contener una copia del Manual de Prevención y/o carta indicando existencia de políticas de prevención.

4.5.1.2 Relaciones de Corresponsalía

Se entiende por Relaciones de Corresponsalía a aquellas relaciones con instituciones financieras del exterior, en condiciones operativas que habiliten a éstas a mantener cuentas o realizar pagos o transferencias de fondos o valores para sus propios clientes por intermedio de **SURPORT S.A.**

Las relaciones de corresponsalía se establecerán con instituciones financieras que deberán ser operadores autorizados de los mercados bancario, cambiario, asegurador, de valores u otros mercados financieros formales y estar sujetas a regulación y supervisión en prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo.

Asimismo, deberán contar con políticas de aceptación y conocimiento de sus clientes, que hayan sido evaluadas favorablemente por la Empresa.

No deberán establecerse relaciones de negocios con instituciones financieras corresponsales constituidas en jurisdicciones que no requieran presencia física ni establecer relaciones de corresponsalía con instituciones financieras extranjeras, cuando éstas permitan que sus cuentas sean utilizadas por este tipo de instituciones.

SURPORT S.A. deberá obtener información suficiente sobre sus corresponsales, de modo de conocer:

- la naturaleza de su negocio, la reputación de la Empresa, gerenciamiento, actividades principales y jurisdicción dónde están localizadas;
- propósito de la transacción;
- regulación y supervisión en su país.

Cuando la entidad corresponsal se encuentre regulada y supervisada por el Banco Central del Uruguay, la información adicional podrá sustituirse, al menos parcialmente, por la información que se encuentra públicamente disponible en la página Web del citado organismo regulador.

La aprobación de la relación comercial deberá realizarse necesariamente por parte de un integrante del Directorio de **SURPORT S.A.**

4.5.1.3 Clientes que manejan fondos de terceros¹⁶

Se deberá prestar atención a la actividad económica del Cliente, a efectos de determinar si en el desarrollo de la misma podría estar realizando transacciones por

¹⁶ No comprendido en la categoría de Corresponsal.

cuenta de terceros provenientes o relacionados con el desarrollo de las siguientes actividades profesionales, financieras, comerciales o de ahorro:

- Compraventa,
- construcción o administración de bienes inmuebles;
- compraventa de establecimientos comerciales;
- administración o custodia de dinero;
- cuentas bancarias, valores, u otros activos;
- inversiones o transacciones financieras en general;
- creación, operación o administración de personas jurídicas u otros Institutos jurídicos;
- operaciones de comercio exterior, en las que se realicen pagos o cobros por cuenta de terceros.

La operativa de estos clientes que, en forma habitual, manejan fondos de terceros será objeto de un análisis especial en virtud de su mayor riesgo y por tal motivo, se aplicarán procedimientos ampliados de debida diligencia cuando:

- a. El monto acumulado operado por el cliente, en un año calendario, supere el umbral de USD 600.000. A efectos de determinar el volumen acumulado, se excluirán aquellas transacciones relacionadas a otra operación, por ejemplo, una compraventa de moneda seguida de una transferencia de fondos.

Una vez que el cliente supere el umbral, los procedimientos de debida diligencia ampliados comenzarán a aplicar en forma inmediata. A partir del año calendario siguiente, estos procedimientos se deberán aplicar desde el inicio del período, salvo en aquellos casos en que la Empresa pueda establecer fundadamente que el umbral fue superado como producto de operaciones puntuales y que ese no es el perfil esperado del cliente.

- b. El cliente realice una transacción individual por un monto superior a USD 50.000.

En aplicación de los procedimientos ampliados, se deberá identificar al beneficiario final de las transacciones (en operaciones individuales superiores a USD 50.000 o en operaciones superiores a USD 10.000 cuando el cliente supera el umbral de USD 600.000 en el año calendario), y obtener información sobre el origen de los fondos involucrados. Además, se llevará a cabo un seguimiento de la actividad del Cliente, de forma tal de monitorear las operaciones acumuladas por cada beneficiario final (Cliente del Cliente).

La identificación del beneficiario final se llevará a cabo en cada operación o bien se acordarán con el Cliente procedimientos alternativos que prevean la entrega de informes periódicos.

Para la identificación del beneficiario final de las transacciones, se deberá obtener – como mínimo- la siguiente información:



- Nombre completo,
- Copia del documento de identidad¹⁷,
- Domicilio y teléfono.

Esta información podrá ser sustituida mediante copia de la documentación de respaldo de la transacción que origina los fondos cuando dichos datos surjan de la misma.

Adicionalmente, se efectuará el cruce del beneficiario de la transacción con las listas de ONU y OFAC, entre otras, de acuerdo con lo establecido en 4.4.2. y se solicitará información relacionada con su actividad económica y con el origen de los fondos o valores canalizados a través de nuestra Empresa.

Quedarán exceptuadas de la aplicación de los procedimientos de debida diligencia ampliada antes descritos aquellas transacciones que involucren fondos de terceros exclusivamente por los siguientes conceptos:

- honorarios profesionales o comisiones del titular,
- cobro de gastos comunes y alquileres correspondientes a inmuebles administrados,
- fondos que estén destinados al pago de tributos nacionales o municipales o aportes de seguridad social.

Cuando el Cliente que maneja en forma habitual fondos de terceros está sujeto a regulación y supervisión financiera, la Empresa no estará obligada a aplicar los procedimientos ampliados para la identificación del beneficiario final de las transacciones, siempre y cuando se cumpla alguna de las siguientes condiciones:

- El Cliente es un Corresponsal, de acuerdo con el numeral 4.5.1.2 del presente Manual, y sus políticas y procedimientos en prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo han sido evaluados favorablemente por parte de la Empresa;
- El Cliente es una entidad sujeta a regulación y supervisión en prevención del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo en nuestro país o en el exterior y sus políticas y procedimientos en la materia han sido evaluados favorablemente por parte de la Empresa.

En estos casos, se solicita al cliente una copia de las Políticas y Procedimientos adoptadas para prevenirse de ser utilizado en maniobras tendientes al LA y FT.

Asimismo, en caso de operaciones que presenten alguna característica de alto riesgo a juicio de la entidad, se requerirá información sobre el cliente y el origen de fondos.

¹⁷ Se podrá no requerir copia del documento de identidad cuando los datos de los participantes surjan fehacientemente de los documentos de respaldo de la transacción.



En los casos que el Cliente se niegue a brindar la información relativa al beneficiario de alguna transacción y/o sobre el origen de los fondos, se deberá efectuar un análisis detallado de la misma evaluando la pertinencia de iniciar el procedimiento previsto para el ROS ([numeral 7.1](#) del presente manual). En caso que la situación se reitere, el Oficial de Cumplimiento deberá, además, evaluar la conveniencia de restringir o incluso finalizar el vínculo comercial con ese Cliente.

4.5.1.4 Cientes que manejan fondos provenientes de la venta de inmuebles propios

La actividad de los clientes que en forma habitual manejan fondos provenientes de la venta de inmuebles propios (a construir, en construcción o terminados) es considerada de mayor riesgo.

Por tal motivo, se le aplicarán a los compradores de los bienes inmuebles, los procedimientos ampliados establecidos en el numeral [4.5.1.3](#).

4.5.1.5 Operaciones que involucren dinero en efectivo

Cuando como consecuencia de una operación de cambio, efectuada con un Cliente o Contraparte del exterior, que no se encuentre comprendido en las categorías de Contraparte Institucional, se reciba dinero en efectivo por montos significativos (de acuerdo con la definición establecida en [Anexo 4](#)) se llevará un registro especial donde se asentará la siguiente información: Cliente, fecha de la operación, número de boleta, tipo de operación, monto de efectivo, moneda que ingresa en efectivo, denominación de los billetes recibidos.

4.5.1.6 Giros por Western Union

La Empresa actúa como subagente de Western Union. Cuando un cliente solicita la emisión de un giro, a través de la red Western Union, previo a la emisión del mismo, deberá completar el formulario provisto por la empresa remesadora, el que requiere:

- Nombre y apellidos del remitente.
- Domicilio del remitente, ciudad y país, opcional código postal y teléfono.
- Nombres, y apellidos del beneficiario.
- Tipo de identificación del remitente.
- Número de Identificación del remitente.
- País emisor del documento de remitente.
- Fecha de nacimiento del remitente.
- Ocupación del mismo.

4.5.1.7 Transacciones con países o jurisdicciones de alto riesgo



Se deberá prestar especial atención a las transacciones con personas y empresas – incluidas las instituciones financieras – residentes en países o territorios que:

- no sean miembros del GAFI o de alguno de los grupos regionales de similar naturaleza (Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT), Grupo de Acción Financiera del Caribe (GAFIC), Middle East & North Africa Financial Action Task Force (MENAFATF), Asia /Pacific Group on Money Laundering (APG), etc.;
- estén siendo objeto de medidas especiales por parte de alguno de los grupos mencionados en el literal anterior por no aplicar las recomendaciones del GAFI o no aplicarlas suficientemente.

Los resultados del análisis efectuado para determinar el carácter legítimo de dichas transacciones deberán plasmarse por escrito.

4.6 Tercerización de procedimientos de debida diligencia de clientes

SURPORT S.A. no utiliza los servicios de terceros para realizar los procedimientos de debida diligencia de sus clientes.

5 POLÍTICAS RELATIVAS A LA ACTUALIZACIÓN Y CONSERVACION DE LA INFORMACIÓN / DOCUMENTACION

5.1 Políticas relativas a la actualización de la Información/Documentación

Todas las informaciones y documentos obtenidos o elaborados en aplicación del proceso de Debida Diligencia del Cliente se incorporan a la Carpeta del Cliente y se actualizan en forma periódica, desde la fecha de alta del cliente o de la fecha de la última actualización de acuerdo con el siguiente detalle:

Tipo de Cliente	Periodicidad de actualización
Riesgo alto	Anual
Opera por montos significativos	Cada dos años
Riesgo medio	Cada tres años
Riesgo bajo	Cada cinco años

Sin perjuicio de la política de actualización establecida en función de la categoría de riesgo del Cliente, la información deberá actualizarse toda vez que, en virtud del relacionamiento directo con el Cliente o como resultado del monitoreo de operaciones, se detecte la existencia de información desactualizada.

34

El Oficial de Cumplimiento será el responsable de llevar a cabo el proceso de actualización. El mismo implica la revisión integral de la Carpeta del Cliente a efectos de detectar necesidades de actualización en las informaciones y/o documentos. En particular, en cada revisión se deberá:

- Verificar con el encargado de la relación comercial que la información del cliente se encuentra actualizada y que no se hayan producido modificaciones relevantes que deban ser incorporadas, tales como: cambios de domicilio, modificaciones o ampliaciones en la actividad económica del cliente, cambios en la estructura de control de las personas jurídicas o en su representación. De existir modificaciones, el responsable de la relación con el cliente deberá incorporarlas en el "Informe Circunstanciado" siempre y cuando corresponda¹⁸;
- Revisar el Perfil Operativo del Cliente, sugiriendo las modificaciones que se entiendan pertinentes;
- Examinar, cuando corresponda¹⁹, que la información económico financiera del cliente y las declaraciones juradas de impuestos se encuentren actualizadas;
- Revisar los parámetros de riesgo de LA.

¹⁸ El informe circunstanciado se completa para Clientes de Riesgo Alto o que operen por montos significativos, con excepción de las instituciones reguladas por el Banco Central del Uruguay.

¹⁹ Es requisito indispensable para Clientes de Riesgo Alto o que operan por montos significativos.



5.2 Políticas relativas a la conservación de documentación

Se deberá conservar de manera adecuada la siguiente documentación:

- Las informaciones obtenidas o elaboradas en cumplimiento de los procesos de identificación y conocimiento del Cliente, incluyendo las copias de documentos y formularios solicitados al momento de la apertura de la relación, durante un período mínimo de 5 años, desde la finalización de la relación comercial con el Cliente;
- La documentación respaldatoria de transacciones u operaciones, durante un período mínimo de 10 años desde la finalización de la relación comercial con el Cliente;
- La documentación relativa a Reporte de Operaciones sospechosas formulados por la Empresa por un plazo mínimo de 10 años desde la finalización de la relación comercial con el Cliente.

6 PROCESO DE MONITOREO DE TRANSACCIONES

6.1 Monitoreo de operaciones fuera de perfil

Una vez que la relación con el Cliente ha sido abierta y el Cliente opera en forma habitual, deberá llevarse a cabo un seguimiento de las transacciones, a efectos de determinar si las mismas se ajustan al Perfil Operativo definido.

6.1.1 Alerta automática de operaciones que exceden los Límites Operativos

La Empresa ha implementado una señal de alerta automática destinada a monitorear operaciones individuales que exceden el límite operativo establecido para las mismas.

En caso de configurarse la situación prevista en la señal de alerta, el sistema detiene el proceso en forma automática y para poder continuar se requiere de la intervención del encargado de la relación comercial y del Oficial de Cumplimiento, quienes deberán analizar dicha operación, con el propósito de determinar si realmente se trata de una operación inusual o sospechosa.

En caso de que se requiera algún curso de acción posterior, se deberá dejar constancia del mismo en el reporte mensual de operaciones que exceden los límites operativos.

6.1.2 Reporte de operaciones que exceden los Límites Operativos

El mismo expone aquellas transacciones efectuadas por el Cliente durante el mes que superan el Límite Operativo establecido.

El responsable de la relación con el Cliente deberá analizar dichas operaciones, con el propósito de determinar si las mismas concuerdan con el patrón de actividad usual del Cliente o si por el contrario, se trata de una operación inusual o sospechosa que deba ser reportada.

Como consecuencia del análisis efectuado, que deberá basarse en la información que documenta la Debida Diligencia del Cliente, el funcionario responsable de la relación con el Cliente adoptará alguno de los siguientes cursos de acción, dejando debida constancia:

- Entiende que se trata de una operación inusual o sospechosa, dando cuenta de inmediato al Oficial de Cumplimiento, remitiéndole todos los antecedentes.
- Concluye que la actividad del Cliente ha variado en forma sustancial y que por lo tanto, es necesario modificar el Perfil Operativo o incluso la categoría de riesgo del Cliente. En este caso, remitirá los antecedentes al Oficial de Cumplimiento a efectos de que éste presente el nuevo Perfil Operativo sugerido al Comité para su aprobación.

- Presume que el Cliente puede estar manejando fondos de terceros, en cuyo caso deberá solicitarse información adicional para clarificar la situación. En caso de confirmarse, el cliente se deberá categorizar como Cliente de Alto Riesgo en forma inmediata y para nuevas operaciones proceder de acuerdo con lo establecido en 4.5.1.3.
- Concluye que se trató de una actividad puntual, con una explicación adecuada, en cuyo caso deberán documentarse las razones por las cuales el Cliente excedió el límite.

6.1.3 Clientes que operan por debajo de su perfil

A efectos de completar este estudio y evaluar la pertinencia de los perfiles analizados, mensualmente se emitirá un reporte que expone aquellas transacciones efectuadas por el Cliente por debajo del perfil oportunamente asignado por el Comité.

6.1.4 Clientes Sin Perfil

El Sistema emite un reporte con los Clientes que no tienen perfil operativo asignado, con el objetivo de controlar que todos los Clientes tengan un perfil asignado.

Si se detecta la existencia de Clientes sin perfil, el Oficial de Cumplimiento junto con el comercial a cargo de la relación con el cliente, proponen un perfil operativo a ser aprobado por el Comité.

6.2 Monitoreo de Clientes Ocasionales

6.2.1 Alerta automática de Clientes Ocasionales

La Empresa ha definido una alerta en línea, la que se configura en caso que un Cliente realice operaciones individuales o por un monto acumulado igual o mayor a USD 15.000²⁰. De producirse la situación prevista, el Sistema detiene el proceso en forma automática y para poder continuar, se requiere la presentación de la información y documentación solicitada para Clientes Habituales.

Una vez que el cliente presenta toda la información y documentación, los funcionarios del Área de Cumplimiento verifican si el legajo del cliente se encuentra completo y de este modo, se procede a reclasificar a los clientes como habituales.

6.2.2 Reporte de monitoreo de Clientes Ocasionales

²⁰ El control acumula las operaciones del cliente desde el 1 de enero de 2019, hasta la fecha de cierre del monitoreo.

Al cierre de cada mes, el Oficial de Cumplimiento emite un reporte con el volumen operado por los clientes ocasionales de la Empresa, con el objetivo de identificar aquellos clientes que por haber superado el umbral de USD 15.000²¹, deben ser reclasificados como Clientes Habituales.

Cuando se detecta la existencia de Clientes Ocasionales que superaron el referido umbral, se bloquean en el Sistema y no podrán volver a operar hasta tanto no se obtenga la totalidad de la información y documentación requerida para Clientes Habituales.

6.3 Seguimiento de operaciones de clientes que manejan fondos de terceros

En caso de detectarse la realización de operaciones con clientes que manejan fondos de terceros en el periodo analizado, el Oficial de Cumplimiento preparará, a fin de cada mes, una serie de reportes con el objetivo de analizar y monitorear tales operaciones.

Los reportes que, como mínimo, deberá emitir son:

- Reporte Cliente/Ordenante
- Reporte Ordenante/Cliente
- Reporte Ordenante

El Oficial de Cumplimiento llevará a cabo un análisis de dichos reportes con el objetivo de verificar el cumplimiento de los requerimientos en materia de identificación de los beneficiarios finales de las transacciones, así como detectar operaciones o situaciones que resulten llamativas o bien que no se ajusten a la actividad o negocio desarrollado por los clientes y beneficiarios finales involucrados.

Los resultados del estudio realizado se documentarán de manera adecuada, dejando constancia de los cursos de acción adoptados.

6.3.1 Reporte Cliente/Ordenante

El mismo expone las operaciones efectuadas por los clientes que manejan fondos de terceros, en el transcurso de un mes (número de operaciones y monto total expresado en dólares americanos), clasificadas por los beneficiarios finales de las mismas (cliente del cliente).

El objetivo del análisis consiste en verificar si se han aplicado adecuadamente los procedimientos de debida diligencia ampliada previstos para los clientes que manejan fondos de terceros. En particular, se deberá analizar si el beneficiario final se encuentra correctamente identificado, de acuerdo con lo dispuesto en el [4.5.1.3](#) del presente

²¹ El control acumula las operaciones del cliente desde el 1 de enero de 2019, hasta la fecha de cierre del monitoreo.



Manual, y si se ha obtenido información suficiente respecto del origen de los fondos, cuando corresponda en virtud de los umbrales establecidos.

6.3.2 Reporte Ordenante/Cliente

El mismo expone para cada beneficiario final que efectuó operaciones en el mes bajo análisis, los Clientes a través de los cuales operó. De esta manera, el presente reporte permite detectar si un mismo beneficiario final está operando a través de más de un Cliente, a efectos de evaluar la razonabilidad de esa modalidad operativa.

6.3.3 Reporte Ordenante

El mismo expone el volumen operado por cada beneficiario final (cliente de cliente) en el mes bajo análisis, detallando el importe total operado (en los distintos tipos de transacciones) y la cantidad de operaciones realizadas. De esta manera, a través del presente reporte se lleva a cabo un seguimiento de la actividad del beneficiario final, monitoreando sus operaciones, analizando su concentración y evaluando la razonabilidad de la operativa en función de la información obtenida en aplicación de los procedimientos de debida diligencia.

6.4 Estructuración de operaciones

La estructuración o fraccionamiento o fragmentación o partición de operaciones consiste en realizar dos o más transacciones cada una por un monto inferior al límite regulatorio (USD 3.000 o su equivalente en otras monedas), pero que sumadas superan dicho importe.

Dicha situación se presenta cuando un cliente -en principio- intenta realizar una sola operación por un monto superior a USD 3.000 o su equivalente en otras monedas, pero intenta realizar en su lugar dos o más transacciones cada una por una suma inferior al citado umbral. Con ello lo que intenta es evadir el suministro de sus datos identificatorios y, por ende, la entrega de información y documentación exigidas por las normas bancocentralistas.

Con el objetivo de verificar la existencia de posible estructuración de operaciones para evadir el umbral mínimo de registración, mensualmente se realizará un análisis de todas las operaciones efectuadas. En caso de constatarse dicha conducta, la misma será pasible de las sanciones correspondientes.

En principio, la existencia de posibles operaciones estructuradas se estaría cumpliendo si las mismas presentan las siguientes condiciones en forma simultánea:

- la realización de dos o más operaciones del mismo tipo (por ej. compraventa de M/E),

- todas las transacciones presentan las mismas monedas entrante y saliente,
- se realizan a la misma cotización,
- se producen casi simultáneamente o con diferencia mínima de tiempo,
- pueden ser efectuadas por una misma persona o por varias aparentemente vinculadas (ej. matrimonio, amigos, etc.),
- el importe de cada una de dichas transacciones es inferior al límite regulatorio que exige la identificación de los clientes (US\$ 3.000 o su equivalente en otras monedas), pero que sumadas superan dicho importe,
- son realizadas por un mismo funcionario de mostrador.

6.5 Monitoreo de las operaciones de Personas Políticamente Expuestas

Al cierre de cada mes, el Oficial de Cumplimiento emite un reporte que contiene todas las operaciones en las que participen directamente o indirectamente - a través de sociedades - personas que revistan la calidad de Persona Políticamente Expuesta.

El objetivo de este reporte es verificar el cumplimiento de los procedimientos ampliados de debida diligencia aplicados a esta categoría de Clientes, en especial verificar el origen de los fondos de las operaciones.

6.6 Monitoreo de las operaciones con Euros

Al cierre de cada mes, el Oficial de Cumplimiento emite un reporte que contiene todas las operaciones realizadas con Euros, procediéndose a analizar aquellas que superen los € 10.000.

El objetivo de este reporte es verificar el cumplimiento de los procedimientos de debida diligencia aplicados a los Clientes, en especial verificar el origen de los fondos de las operaciones

6.7 Monitoreo Control Cuenta Bancaria (BROU)

Diariamente, el Oficial de Cumplimiento verifica los movimientos en la cuenta del BROU, ingresando a la página web del propio Banco.

Mensualmente imprime el Estado de Cuenta, dejando asentado el análisis y las explicaciones en caso de corresponder.

6.8 Seguimiento de operaciones realizadas por personas objeto de ROS

Mensualmente se deberá emitir un reporte con las operaciones realizadas por aquellos clientes, ordenantes, beneficiarios y/o clientes del cliente, que hayan sido objeto del



ROS en los últimos 5 años, de manera de evaluar su razonabilidad y el origen de los fondos involucrados.

6.9 Otros reportes

A efectos de complementar el monitoreo mensual de operaciones y se emitirán los siguientes reportes:

- Personas asociadas a más de un cliente,
- Búsquedas por dirección, teléfonos, e-mails y documentos iguales,
- País de incorporación o residencia.

6.10 Revisión por parte del Oficial de Cumplimiento

Cumplida la etapa de análisis por parte de los funcionarios responsables de la relación con el Cliente, los reportes de monitoreo se remitirán al Oficial de Cumplimiento para su revisión y posterior archivo.

El Oficial de Cumplimiento elaborará un informe de gestión con los resultados del monitoreo mensual de operaciones y lo pondrá a consideración del Comité a efectos de mantenerlo debidamente informado.

7 REPORTE DE OPERACIONES SOSPECHOSAS

A efectos de cumplir con las disposiciones contenidas en el artículo 12 de la Ley 19.574 y en el artículo 313 de la R.N.R.C.S.F del BCU, toda operación inusual o sospechosa deberá ser informada a la UIAF que funciona en la órbita del BCU, en la forma y condiciones establecidas en la Comunicación No. 2014/108 ([Ver Anexo 5](#)).

En tal sentido, se consideran operaciones sospechosas o inusuales aquellas transacciones realizadas o no, *que, en los usos y costumbres de la respectiva actividad, resulten inusuales, se presenten sin justificación económica o legal evidente, o se planteen con una complejidad inusitada o injustificada, así como también las transacciones financieras que involucren activos sobre cuya procedencia existan sospechas de ilicitud, a efectos de prevenir el LA y FT. Asimismo, en este último caso, la obligación de informar alcanza incluso a aquellas operaciones que, aun involucrando activos de origen lícito, se sospeche que están vinculados a personas físicas o jurídicas comprendidas en dicho delito o destinados a financiar cualquier actividad terrorista.*

Las políticas y procedimientos de Debida Diligencia del Cliente constituyen la herramienta básica para conocer la actividad usual o perfil del Cliente, es decir aquellas transacciones que se espera el Cliente desarrolle y por ende, para la detección de aquellas operaciones que se apartan del perfil y que requieren de un análisis especial.

7.1 Reporte interno de operaciones sospechosas

El proceso de detección, análisis y reporte de operaciones sospechosas deberá cumplir los siguientes aspectos:

- El funcionario que detecta la operación inusual o sospechosa deberá dar cuenta de inmediato al Oficial de Cumplimiento, completando el formulario interno Reporte de Operación Inusual o Sospechosa ([Anexo 5](#)), remitiéndole todos los antecedentes del caso.

El funcionario deberá guardar estricta reserva y en ningún caso podrá alertar al Cliente al respecto.

- El Oficial de Cumplimiento analizará la operación, confrontándola con la información que surge de la Carpeta del Cliente y en caso de estimarlo necesario, requerirá información adicional, confeccionando el archivo de antecedentes.

Una vez cumplidos estos pasos, si el Oficial de Cumplimiento entiende que se trata de una operación que reviste prima facie características de inusualidad o sospecha, de acuerdo a los parámetros definidos en las normas legales y reglamentarias vigentes, elevará los antecedentes al Comité. En caso contrario, el Oficial de Cumplimiento documentará adecuadamente el análisis efectuado, así como las razones que motivaron la decisión de no reportar esa transacción y, antes de proceder al archivo de los antecedentes, dará cuenta al Comité.

- El Comité analizará la operación y si entiende que la misma encuadra en la definición de inusualidad o sospecha dada por las leyes y reglamentos, dispondrá al Oficial de Cumplimiento la confección de un Reporte de Operaciones Sospechosas (ROS) en forma inmediata ante la UIAF, conforme a la Comunicación No. 2014/108 del BCU, dando cuenta al Directorio de la Empresa.

Asimismo, el Directorio deberá evaluar si se mantiene la relación comercial con el cliente, ordenante, beneficiario o cliente del cliente.

En caso que el Directorio decida continuar con la relación comercial, deberá fundamentar su decisión, y realizar un seguimiento de las operaciones realizadas por el cliente, ordenante, beneficiario y/o cliente del cliente, objeto del ROS.

En caso de interrupción de la relación comercial, el cliente, ordenante, beneficiario y/o cliente del cliente, deberán ser incluidos en la Lista de Anticlientes contenida en el Sistema.

Una vez realizado el ROS se deberá seguir estrictamente las instrucciones que imparta la UIAF del BCU.

- Si por el contrario, el Comité entiende que la operación no reviste las características de inusualidad o sospecha no la reportará, y deberá dejar constancia en Acta, explicando los motivos de dicha decisión y dará cuenta al Directorio de la Empresa. En este caso, el Oficial de Cumplimiento tendrá la posibilidad de disentir, debiendo dejar expresa constancia en dicha Acta.

7.2 **Señales de Alerta**

7.2.1 **Concepto**

La Unidad de Información y Análisis Financiero del BCU ha dictado: la guía de transacciones sospechosas o inusuales; la guía de operaciones de riesgo y señales de alerta para actividades relacionadas con la compraventa, construcción, promoción, inversión u otras transacciones que involucren inmuebles; la guía sobre operaciones de riesgo y señales de alerta relacionadas con el financiamiento del terrorismo y la guía de operaciones de riesgo y señales de alerta relacionadas con la defraudación tributaria (Comunicación 2002/198, 2010/216, 2012/191 y 2018/294 ([Anexo 6](#))), con el objetivo de colaborar en el proceso de detección de operaciones sospechosas por parte de los sujetos obligados.

Debe tenerse presente que las mismas no revisten carácter exhaustivo, sino que sólo constituyen una recopilación de tipologías o patrones de transacciones financieras que podrían estar vinculadas con operaciones de legitimación de activos provenientes de actividades delictivas.

En caso de detectarse alguna de las operaciones enunciadas en las referidas Guías, los funcionarios involucrados deberán evaluar si la transacción se encuentra suficientemente justificada con la información y documentación relativa al Cliente que obra en nuestro poder. En caso de considerar que el respaldo documental de que se dispone no permite justificar de manera adecuada dicha operativa, deberá informarse de inmediato al Oficial de Cumplimiento de la Empresa, remitiéndole todos los antecedentes del caso.

7.3 Información sobre bienes vinculados con el terrorismo

De acuerdo con las disposiciones contenidas en el artículo 314 de la R.N.R.C.S.F. del BCU, del artículo 3 de la ley 19.749, y del artículo 3 y 5 del decreto 136/019, las Instituciones Financieras deberán informar a la UIAF la existencia de bienes vinculados a personas que se encuentren en cualquiera de las siguientes situaciones:

- Haber sido identificadas como terroristas o pertenecientes a organizaciones terroristas, en las listas de individuos o entidades asociadas confeccionadas en cumplimiento de las Resoluciones del Consejo de Seguridad de la Organización de las Naciones Unidas, para impedir el terrorismo y su financiamiento así como la proliferación de armas de destrucción masiva;
- Haber sido declaradas terroristas por resolución judicial firme nacional o extranjera.

Si un empleado de **SURPORT S.A.** detecta la existencia de bienes vinculados con el terrorismo, en los términos de la definición antes mencionada, deberá comunicarlo de inmediato al Oficial de Cumplimiento, remitiéndole todos los antecedentes del caso.

El Oficial de Cumplimiento analizará la situación, a efectos de establecer si los activos se vinculan con una persona u organización que cumpla con las hipótesis establecidas por la legislación nacional (personas o entidades designadas en la lista de ONU o declaradas terroristas por resolución judicial firme nacional o extranjera) y en caso afirmativo, informará la situación de forma inmediata al Directorio a efectos que el mismo disponga el congelamiento preventivo inmediato y sin demora, de los fondos y demás activos financieros o recursos económicos de dichas personas o entidades, e impedir asimismo el ingreso de fondos a disposición de las mismas. Acaecido el congelamiento el Oficial de Cumplimiento, deberá comunicar dicha situación a la UIAF en forma inmediata. Lo actuado deberá documentarse adecuadamente.

8 REPORTE SISTEMÁTICO DE OPERACIONES AL BCU

8.1 Reporte de Transacciones Financieras

De acuerdo con el artículo 613 de la R.N.R.C.S.F., las casas de cambio deberán comunicar al BCU la información sobre las personas físicas o jurídicas que efectúen las siguientes transacciones:

1. Operaciones que consistan en la conversión de monedas o billetes nacionales o metales preciosos en cheques, transferencias, valores bursátiles u otros valores de fácil realización, por importes superiores a USD 10.000 (dólares americanos diez mil) o su equivalente en otras monedas.
2. Recepción y envío de giros y transferencias locales por importes superiores a USD 1.000 (dólares americanos un mil) o su equivalente en otras monedas, cualquiera sea la modalidad operativa utilizada para su ejecución.
3. Operaciones de compraventa, canje o arbitraje de moneda extranjera o metales preciosos por importes superiores a USD 10.000 (dólares americanos diez mil) o su equivalente en otras monedas, cuya contrapartida sea realizada en efectivo.
4. Retiro de efectivo por importes superiores a US\$ 10.000 (diez mil dólares USA) o su equivalente en otras monedas.

Para las operaciones expuestas en los numerales 1 y 3 se deberá comunicar la información sobre las transacciones por montos inferiores al umbral definido, cuando la suma de las operaciones realizadas por una misma persona física o jurídica supere los USD 10.000 o su equivalente en otras monedas, en el transcurso de un mes calendario.

La comunicación de la información sobre las personas físicas o jurídicas que efectúen las transacciones comprendidas en los numerales 1 y 4 precedentes, se realizará de acuerdo con las instrucciones que se impartirán.

8.2 Transporte de valores por frontera

De acuerdo al Art. 317 de la R.N.R.C.S.F. las Casas de Cambio que transporten dinero en efectivo, metales preciosos u otros instrumentos monetarios a través de la frontera por un monto superior a USD 10.000 (diez mil dólares USA) o su equivalente en otras monedas, deberán comunicarlo al Banco Central del Uruguay.

8.3 Información sobre transacciones y servicios



SURPORT S.A. deberá remitir información anual sobre transacciones y servicios agrupados según factores de riesgo para el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.

La referida información se presentará a la UIAF dentro de los 30 días siguientes al cierre del ejercicio a que está referida.

8.4 Solicitudes de información de la UIAF

Cuando se recibe un pedido de información de la UIAF, el Oficial de Cumplimiento deberá verificar si se han procesado operaciones de las personas mencionadas en el mismo, dejando constancia de las búsquedas realizadas.

En caso de no existir registros de las personas involucradas en el pedido de información, se informará de tal extremo a la UIAF de acuerdo a la comunicación No. 2019/134.

Si, por el contrario, existen registros de operaciones efectuadas, se informará a la UIAF el detalle de todas las operaciones cursadas, brindando todos los datos solicitados en la Comunicación No. 2019/134.

Es importante destacar, que la Empresa no podrá poner en conocimiento de las personas involucradas ni de terceros las actuaciones e informes que realice o produzca en cumplimiento de lo dispuesto por la UIAF.

Los Clientes referidos en el pedido de información se deberán incluir en la lista anticlientes del Sistema Dynatech Compliance.

9 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS RESPECTO AL PERSONAL

9.1 Conozca su empleado

El conocimiento de los funcionarios de la Empresa tiene mucha importancia en materia de temas relativos a Prevención de Lavado de Dinero. En tal sentido **SURPORT S.A.** deberá adoptar una serie de medidas tendientes a lograr un alto nivel de integridad del personal, así como la adhesión a los principios y valores institucionales.

9.2 Incorporación del Personal

En la etapa de reclutamiento del personal, deberán realizarse los mayores esfuerzos para corroborar la información aportada por los postulantes. Asimismo, deberán verificarse los antecedentes de los mismos con las listas de ONU y OFAC. No podrá incorporarse un nuevo funcionario sin previamente haber verificado las referencias aportadas por éste.

Al incorporar un nuevo funcionario deberá entregársele una copia del Código de Conducta y Ética, del Código de Buenas Prácticas y del Manual de Procedimientos para la Prevención del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo. Deberá llevarse a cabo una entrevista entre el nuevo empleado y el Oficial de Cumplimiento. En la misma, el Oficial de Cumplimiento deberá destacar la importancia que el Directorio de **SURPORT S.A.** otorga a las actividades de prevención, así como la necesidad de cumplir estrictamente con los controles establecidos. Asimismo, deberá informar al nuevo funcionario respecto de las políticas, procedimientos y controles internos en materia de prevención, que atañen al puesto a ocupar, así como brindarle la capacitación, acorde a dicho puesto, sobre prevención de LA y FT.

Adicionalmente, todos los funcionarios deberán presentar anualmente una Declaración Jurada de Bienes e Ingresos percibidos a cualquier título.

9.2.1 Evaluación del Personal

El Oficial de Cumplimiento de la entidad deberá efectuar una evaluación general de los funcionarios con el objetivo de detectar cambios relevantes en el comportamiento de los mismos que, constituyan una señal de alerta o una situación que requiera un seguimiento posterior.

En tal sentido, el Oficial de Cumplimiento deberá analizar aspectos tales como: cambios relevantes en sus hábitos de consumo (compras de inmuebles, vehículos u otros bienes que no resulten acordes a sus posibilidades económicas) o en su estilo de vida (lugares de vacaciones, viajes, entre otros) y otros cambios de comportamiento como por ejemplo, la negativa a tomar su licencia anual, el mantenimiento de niveles de endeudamiento que exceden su capacidad de repago, etc.

Esta evaluación deberá efectuarse una vez al año o toda vez que ocurran circunstancias que así lo ameriten. Los resultados de la misma deberán documentarse de manera adecuada e incorporarse a la Carpeta del Funcionario.

Adicionalmente, el Oficial de Cumplimiento controlará que todos los funcionarios den cumplimiento con el requisito de presentar anualmente una Declaración Jurada de Bienes e Ingresos percibidos a cualquier título.

9.2.2 Carpeta del Funcionario

SURPORT S.A. mantiene, para cada uno de sus funcionarios, una Carpeta donde documenta la información obtenida al inicio de la relación laboral, la capacitación recibida, así como cualquier hecho relevante ocurrido. Asimismo, se asentarán las sanciones aplicadas al funcionario, en caso de corresponder.

La Carpeta del funcionario tendrá el siguiente contenido:

- Registro de Funcionario.
- Fotocopia de Documento de identidad.
- Constancia de domicilio.
- Constancia de verificación de las referencias aportadas por el funcionario, documentando la información aportada por éstas.
- Verificación de antecedentes (Lista ONU, OFAC).
- Constancia de recepción por parte del funcionario del Manual de Procedimientos para la Prevención del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo.
- Constancia de recepción por parte del funcionario del Código de Conducta y Ética.
- Constancia de recepción por parte del funcionario del Código de Buenas Prácticas.
- Constancia de la capacitación recibida por el funcionario.
- Constancia de la evaluación anual por parte del Oficial de Cumplimiento.
- Constancia de recepción de la Declaración Jurada de Bienes e Ingresos a cualquier título.

La documentación antes citada, deberá archiversse de manera adecuada, garantizando la confidencialidad de la información.

9.2.3 Código de Conducta y Ética

Todos los funcionarios de **SURPORT S.A.** deberán cumplir cabalmente con las disposiciones contenidas en el Código de Conducta y Ética adoptado por la Empresa. En tal sentido, se encuentran obligados a privilegiar la legalidad y la observancia de los principios éticos sobre la ganancia puntual o el logro de metas comerciales. Asimismo, deberán evitar colocarse en situaciones que puedan generar conflicto entre sus intereses personales y los de la Empresa.

9.2.4 Código de Buenas Prácticas

Todos los funcionarios de **SURPORT S.A.** deberán cumplir cabalmente con las disposiciones contenidas en el Código de Buenas Prácticas. El mismo pretende establecer un marco de referencia para la relación entre el Cliente y la Empresa, fomentando la transparencia de la información suministrada en relación a los productos y servicios que brinda, estableciendo estándares de buenas prácticas.

9.2.5 Capacitación del personal

SURPORT S.A. asume el compromiso de mantener a su personal constantemente actualizado en materia de prevención del LA y FT.

El Oficial de Cumplimiento confeccionará y someterá a la aprobación del Comité un Plan Anual de capacitación. Sin perjuicio de lo establecido en dicho Plan, la Empresa facilitará la concurrencia de funcionarios a actividades de capacitación en la materia que se desarrollen en el país o en el exterior.

De cada actividad de capacitación se dejará constancia formal, documentándolo en la Carpeta del funcionario.

9.2.6 Confidencialidad

La confidencialidad o reserva constituye el acto de proteger información y documentación -tanto material como virtual (digital)- a efectos de evitar su uso no autorizado, es decir su puesta en conocimiento en personas indebidas.

Los funcionarios de **SURPORT S.A.** deberán:

- manejar con la más estricta confidencialidad la información y documentación que sean de su conocimiento o tengan acceso con motivo del cargo o funciones que desempeñan o por cualquier otro origen,
- evitar revelaciones de información -intencionadas o no- sin el consentimiento expreso y por escrito de **SURPORT S.A.**
- abstenerse en todo momento de obtener o recibir beneficios personales por su divulgación o provocar detrimento a la Empresa.

El uso y la divulgación indebida de información confidencial que los funcionarios de **SURPORT S.A.** constituye un delito sancionado penalmente, con independencia de las responsabilidades materiales que se les puedan imputar por cualquier beneficio personal que se obtenga, así como por los daños y perjuicios que se causen a la casa de cambio. Estos efectos no cesan con la terminación de la relación laboral.

9.2.7 Violación de las políticas y procedimientos de prevención

El incumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente Manual será pasible de sanciones, tomando en cuenta la participación de las personas obligadas a cumplirlo.

Se considera falta, la violación de cualquiera de las normas contenidas en el presente Manual, ya sea a título culposo o doloso.

Se entiende que existe actuación culposa cuando, por impericia, negligencia o desatención, se viola cualquiera de las previsiones del presente Manual, sin que exista voluntad de violarlo.

Se entiende que existe dolo cuando:

- Existe voluntad cierta y directa de realizar una operación con conciencia de que la misma infringe o viola alguna de las disposiciones del presente Manual, o
- Existe voluntad cierta y directa de realizar una operación sin intención de generar una violación de las reglas del presente Manual, pero con conciencia de que puede generarse un resultado que violente las reglas o principios consagrados en el mismo.

Toda falta, culpable o dolosa, determinará la aplicación de una sanción. La misma se graduará atendiendo a la gravedad de la infracción y a la voluntad de quien la infringió, siguiendo los criterios que se establecen a continuación:

- las faltas cometidas con dolo serán consideradas en todos los casos faltas graves, y serán sancionadas como mínimo con la suspensión del funcionario, pudiendo llegar, en caso de ser consideradas muy graves, al despido por notoria mala conducta;
- En todos los casos de faltas cometidas a título doloso, se cursará comunicación al BCU, a los efectos que pudieren corresponder. Cuando exista la presunción de la comisión de un delito, en particular, lavado de dinero, se cursará inmediata notificación a las autoridades policiales y a los jueces penales competentes;
- Las faltas cometidas a título culposo, podrán ser sancionadas con las siguientes penas:
 - Observación con apercibimiento de la aplicación de sanciones más graves en caso de reiteración. Esta sanción corresponderá en el caso de violaciones leves e incluso muy leves.
 - Suspensión sin goce de remuneración, en caso de faltas graves.
 - Despido sin derecho a indemnización en caso de faltas muy graves o reiteración de faltas graves.

10 REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL SISTEMA INTEGRAL DE PREVENCIÓN

Se deberá disponer una revisión independiente del Sistema de Prevención adoptado por la Empresa con una periodicidad anual.

A tales efectos, se deberá contratar a un auditor externo o a una firma de auditores externos para la confección de un informe anual de evaluación, donde se emita opinión respecto de la idoneidad y funcionamiento de las políticas, procedimientos y mecanismos de control en materia de prevención del LA y FT. En el mismo, el auditor deberá indicar las deficiencias u omisiones significativas detectadas, así como las recomendaciones impartidas para superarlas y las acciones correctivas adoptadas por la Empresa.



11 PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS

Se define el procedimiento de atención de reclamos de clientes a través del formulario "Carta de Reclamo" que se expone como [Anexo 7](#) y se encuentra a la vista y alcance de los clientes, quienes deberán presentar dicho formulario personalmente en la sede de **SURPORT S.A.**

También está vigente la vía por Internet ingresando a:
<http://www.cambiosuizo.com.uy/reclamo.php>

12 PLAN DE CONTINUIDAD OPERACIONAL

SURPORT S.A. ha establecido el procedimiento a seguir a fin de mantener la continuidad de las operaciones en caso de ocurrencia de siniestros graves.

A tales efectos, se debe efectuar un inventario de los elementos que conforman el Cambio en Casa Central y Sucursales, así como un detalle de los probables siniestros.

En términos generales el inventario estará compuesto por:

- Equipos de Computación
- Software del Cambio
- Software de Red Pagos
- Equipamiento de Oficina
- Archivos de documentación de clientes y operaciones

Respecto de los "Equipos de computación", los mismos no tienen una excesiva complejidad, por lo cual son de fácil adquisición en plaza y de forma inmediata.

En cuanto al "Software" existe un proceso de respaldo diario, que se guarda en un soporte que no se encuentra en el propio Cambio.

En el caso de la información del "Software de Red Pagos", no corre ningún riesgo dado que el sistema trabaja en línea, y se asegura que las operaciones están siendo respaldadas en forma simultánea con su ejecución y fuera del local.

El "Equipamiento de Oficina" es rápidamente sustituible por su fácil acceso en plaza en forma inmediata.

Los archivos de documentación de clientes y operaciones se encuentran dentro del local, por lo cual en caso de siniestros graves habría que reconstruir los mismos.

Los probables siniestros graves serían: incendio, inundación, fallas irre recuperables en los equipos de computación, robo, emergencias médicas.

Existe una contratación por cobertura de emergencia médica.

En caso que sea imposible continuar con la operatoria normal por sistema, se utilizarán para la registración de las operaciones las boletas manuales diseñadas a tales efectos, las cuales serán cargadas luego al sistema.