
Área de Riesgo y Cumplimiento

PROCEDIMIENTO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS

BDE-007-CUMP-Proc.01

Aprobado el 15 de junio de 2010
Enmendado el 19 de julio de 2011

 BANCO DE DESARROLLO ECONÓMICO PARA PUERTO RICO GOBIERNO DE PUERTO RICO		ÁREA DE RIESGO Y CUMPLIMIENTO PROCEDIMIENTO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS	
PROCEDIMIENTO NÚM.: BDE-007-CUMP-Proc.01	FECHA DE APROBACIÓN: 15 de junio de 2010	FECHA DE ENMIENDA: 19 de julio de 2011	

TABLA DE CONTENIDO

I. PROPÓSITO	1
II. PROCEDIMIENTO.....	1
III. ENMIENDAS.....	4
IV. DEROGACIÓN.....	4
V. RECOMENDACIÓN.....	4
VI. APROBACIÓN.....	5
FORMULARIO DE LAMADA TELEFÓNICA.....	6

 BANCO DE DESARROLLO ECONÓMICO PARA PUERTO RICO GOBIERNO DE PUERTO RICO		ÁREA DE RIESGO Y CUMPLIMIENTO PROCEDIMIENTO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS
PROCEDIMIENTO NÚM.: BDE-007-CUMP-Proc.01	FECHA DE APROBACIÓN: 15 de junio de 2010	FECHA DE ENMIENDA: 19 de julio de 2011

I. PROPÓSITO

La Política de Identificación del Cliente del Banco de Desarrollo Económico para Puerto Rico (Banco) requiere que se verifique y autentique la veracidad de la información suministrada por el cliente potencial para prevenir el otorgamiento de préstamos a beneficiarios ficticios, que puedan ser utilizados para el lavado de dinero. El *Procedimiento de Llamadas Telefónicas* es uno de los mecanismos que utiliza el Banco para verificar que el nombre, número de teléfono y otra información provista en la Solicitud de Financiamiento o en la orientación es correcto y cierto.

II. PROCEDIMIENTO

A. GENERAR LLAMADA TELEFÓNICA

El proceso de solicitud de un préstamo comienza con la entrega de la Solicitud de Financiamiento y de los documentos básicos para la evaluación de crédito. El personal del Centro de Banca Empresarial (CBE) y de la División de Manejo de Cartera Agrícola recibe las solicitudes. Revisan que la Solicitud de Financiamiento y los documentos necesarios para comenzar la evaluación de crédito estén completos y correctos. En caso de que falte algún documento o sea necesario aclarar información, deben generar una llamada telefónica al cliente potencial.¹ En la llamada se confirma si el número de teléfono es real y si está operando, se corrobora el nombre y apellidos del cliente potencial, su dirección física y postal, los últimos 4 dígitos de su seguro social, la cantidad de financiamiento solicitada, entre otras cosas. El Formulario de Llamadas Telefónicas incluye una serie de preguntas que sirven de guía para autenticar la información del cliente.

1. Si el número de teléfono está correcto, el Oficial de Crédito² conduce la llamada telefónica de la siguiente manera:

¹ Si la Solicitud de Financiamiento y los documentos básicos para el análisis de crédito están completos, se refiere el caso a la División de Crédito Empresarial o Crédito Comercial (según la cantidad solicitada) para análisis, sin que sea necesario realizar llamada telefónica al cliente potencial, ya que a través del proceso de análisis y cierre del préstamo existen otros mecanismos para verificar y autenticar la identidad del cliente potencial.

² El Oficial de Crédito se refiere al personal de las Áreas de Crédito, Desarrollo de Negocios y Riesgo y Cumplimiento que tengan a su cargo la evaluación o administración de préstamos. También incluye al personal de la subsidiaria del Banco, *Economic Development Bank Capital Investment (EDBCI)*.



**BANCO DE
DESARROLLO
ECONÓMICO
PARA PUERTO RICO**

GOBIERNO DE PUERTO RICO

ÁREA DE RIESGO Y CUMPLIMIENTO

**PROCEDIMIENTO DE
LLAMADAS TELEFÓNICAS**

**PROCEDIMIENTO NÚM.:
BDE-007-CUMP-Proc.01**

**FECHA DE APROBACIÓN:
15 de junio de 2010**

**FECHA DE ENMIENDA:
19 de julio de 2011**

- a. Saluda y se presenta al cliente potencial, indicando su nombre, posición y División a la cual pertenece.
- b. Agradece al cliente potencial por seleccionar al Banco como su institución financiera.
- c. Menciona al cliente potencial que está trabajando con su solicitud de financiamiento y que necesita corroborar cierta información.
- d. A esos efectos, realiza varias preguntas sobre la identidad del cliente potencial, así como de su Solicitud de Financiamiento, tales como: nombre completo, últimos cuatro dígitos de su número de seguro social, fecha de nacimiento, dirección, cantidad solicitada. (Ver preguntas guías en *Formulario de Llamadas Telefónicas*.)
- e. Una vez acreditada la identidad del cliente potencial y la veracidad de la información ofrecida en la Solicitud de Financiamiento, el Oficial de Crédito hará lo siguiente:

- i. Si la solicitud está completa:

- Se pone a la disposición del cliente potencial para aclarar dudas.
- Llena el *Formulario de Llamadas Telefónicas* y lo mantiene en el expediente del cliente potencial. Dicho Formulario se utiliza como evidencia de que se confirmó parte de la información provista en la Solicitud de Financiamiento.

- ii. Si la solicitud está incompleta:

- Se utiliza la llamada para solicitar al cliente potencial aquellos documentos que hagan falta para completar su Solicitud.
- Confirma la llamada por escrito mediante el envío al cliente potencial de una carta indicándole los documentos que hacen falta para completar su solicitud.
- Llena el *Formulario de Llamadas Telefónicas* y lo mantiene en el expediente del cliente potencial.

2. Si el teléfono provisto está desconectado o el número es incorrecto, el Oficial de Crédito hará lo siguiente:



**PROCEDIMIENTO NÚM.:
BDE-007-CUMP-Proc.01**

**FECHA DE APROBACIÓN:
15 de junio de 2010**

**FECHA DE ENMIENDA:
19 de julio de 2011**

- a. Llena las partes que apliquen del *Formulario de Llamadas Telefónicas* y explica la situación. El Formulario debe ser incluido en el expediente del cliente potencial.
- b. Utiliza otros medios de verificación de la información del cliente potencial, según los procesos de verificación de información y análisis provisto en la *Política de Identificación del Cliente*, para determinar si la información fue suministrada por error o si se proveyó información falsa.
- c. De entenderse que la información provista por el cliente potencial es falsa, debe notificarlo, **inmediatamente**, a su supervisor, al Oficial de Cumplimiento y al Vicepresidente Ejecutivo de Riesgo y Cumplimiento, para que se determine la acción a seguir.

El proveer información falsa al Banco es uno de los criterios para identificar a un negocio o persona como de Alto Riesgo de lavado de dinero. Esta situación debe ser evaluada por el Oficial de Cumplimiento para determinar si procede o no recomendar al Comité Antilavado de Dinero la radicación de un Informe de Transacciones Sospechosas (*SAR*, por sus siglas en inglés).

B. RECIBIR LLAMADA TELEFÓNICA

Al recibir una llamada de un cliente o cliente potencial, el Oficial de Crédito o la persona que atiende la llamada, antes de ofrecer cualquier información relacionada a la Solicitud de Financiamiento o al expediente del cliente o cliente potencial, se tiene que asegurar de que la persona que está llamando es la persona que dice ser y que está autorizada a recibir la información solicitada.

Antes de ofrecer cualquier información a la persona que está llamando, se deben hacer algunas preguntas, para así autenticar su identidad. Para ello, se pueden hacer algunas de las preguntas que se incluyen en el *Formulario de Llamadas Telefónicas* y comparar la información provista por la persona que está llamando con la incluida en la Solicitud de Financiamiento. En estos casos, si no existe el *Formulario de Llamadas Telefónicas* en el expediente, se debe completar el mismo e incluirlo en el expediente.

 BANCO DE DESARROLLO ECONÓMICO PARA PUERTO RICO GOBIERNO DE PUERTO RICO		ÁREA DE RIESGO Y CUMPLIMIENTO PROCEDIMIENTO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS
PROCEDIMIENTO NÚM.: BDE-007-CUMP-Proc.01	FECHA DE APROBACIÓN: 15 de junio de 2010	FECHA DE ENMIENDA: 19 de julio de 2011

III. ENMIENDAS

El *Procedimiento de Llamadas Telefónicas* podrá ser enmendado cuando sea necesario para mejorar el proceso de reglamentación del Banco o para conformarlo con las enmiendas a la Ley de Secretividad Bancaria, USA Patriot Act y a la promulgación de nuevas leyes relacionadas con la prevención del lavado de dinero y del financiamiento del terrorismo.

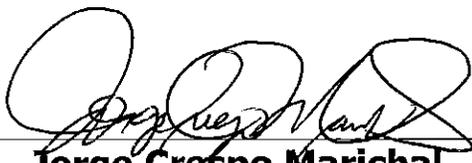
Toda enmienda al *Procedimiento de Llamadas Telefónicas* deberá ser recomendada por el Presidente y aprobada por la Junta de Directores del Banco de Desarrollo Económico para Puerto Rico, ya que el mismo forma parte del *Programa de Cumplimiento* del Banco.

IV. DEROGACIÓN

El presente documento deroga el *Procedimiento de Llamadas Telefónicas*, BDE-02-RC.P.01, aprobado el 21 de septiembre de 2006.

V. RECOMENDACIÓN

El PROCEDIMIENTO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS, BDE-007-CUMP-Proc.01, ha sido revisado y recomendado por el Vicepresidente Ejecutivo de Riesgo y Cumplimiento y la Presidenta del Banco de Desarrollo Económico para Puerto Rico.



Jorge Crespo Marichal
VPE de Riesgo y Cumplimiento
Banco de Desarrollo Económico
para Puerto Rico



Ivonne Otero Guzmán
Presidenta
Banco de Desarrollo Económico
para Puerto Rico



**BANCO DE
DESARROLLO
ECONÓMICO
PARA PUERTO RICO**

Gobierno de Puerto Rico

ÁREA DE RIESGO Y CUMPLIMIENTO

**PROCEDIMIENTO DE
LLAMADAS TELEFÓNICAS**

**PROCEDIMIENTO NÚM.:
BDE-007-CUMP-Proc.01**

**FECHA DE APROBACIÓN:
15 de junio de 2010**

**FECHA DE ENMIENDA:
19 de julio de 2011**

VI. APROBACIÓN

El PROCEDIMIENTO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS, BDE-007-CUMP-Proc.01, ha sido aprobado por la Junta de Directores del Banco de Desarrollo Económico para Puerto Rico, en San Juan, Puerto Rico, el 15 de junio de 2010 y enmendado el 19 de julio de 2011. Comenzará a regir inmediatamente después de su aprobación.

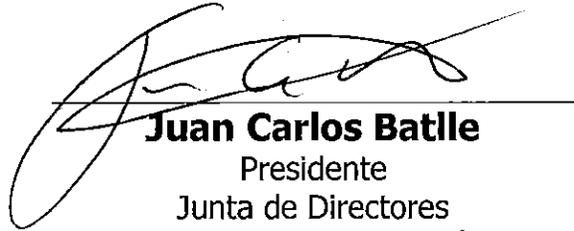


Ana A. Quintero

Secretaria

Junta de Directores

Banco de Desarrollo Económico
para Puerto Rico



Juan Carlos Batlle

Presidente

Junta de Directores

Banco de Desarrollo Económico
para Puerto Rico





**BANCO DE
DESARROLLO
ECONÓMICO
PARA PUERTO RICO**

GOBIERNO DE PUERTO RICO

ÁREA DE RIESGO Y CUMPLIMIENTO

**PROCEDIMIENTO DE
LLAMADAS TELEFÓNICAS**

PROCEDIMIENTO NÚM.:
BDE-007-CUMP-Proc.01

FECHA DE APROBACIÓN:
15 de junio de 2010

FECHA DE ENMIENDA:
19 de julio de 2011

FORMULARIO DE LAMADA TELEFÓNICA

FORMULARIO DE LLAMADA TELEFÓNICA

CLIENTE (POTENCIAL):

Fecha:

Hora:

Teléfono:

Persona con quien habló:

Puesto:

PREGUNTAS GUÍAS

Nombre Completo:

Últimos 4 dígitos del seguro social:

Fecha de nacimiento:

Dirección física:

Dirección postal:

Teléfono alterno:

Cantidad solicitada:

Documentos Solicitados

Comentarios

Oficial del BDE que realizó la Llamada

Firma