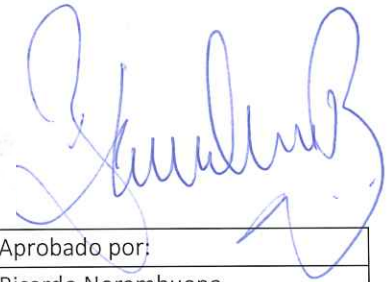
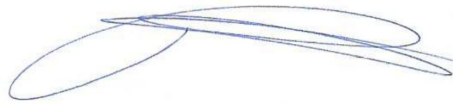


# MANUAL DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO CIS LATAM SPA



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Daniela Lillo Oficial de Cumplimiento Encargado Prevención de Delitos	Ricardo Saco Director General de Legales y Cumplimiento	Ricardo Norambuena Country Manager
Versión 01 Fecha Marzo 2023		

<b>Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>PARTE I .....</b>	<b>3</b>
<b>I. Objetivo .....</b>	<b>3</b>
<b>II. Normativa aplicable.....</b>	<b>3</b>
1.1 Ley 19.913.....	3
1.1.1 Atribuciones y funciones UAF .....	3
1.1.2 Obligación de informar .....	4
1.1.3 Designación de un funcionario responsable.....	4
1.1.4 Obligación de mantener registros.....	4
1.1.5 Obligación de confidencialidad .....	5
Sanción a la infracción de mantener la confidencialidad .....	5
1.1.6 Infracciones y sanciones .....	5
1.1.7 Procedimiento en caso de ser sancionado y recursos.....	6
Recurso de reposición (ante la misma UAF).....	6
Reclamo de ilegalidad .....	7
1.1.8 Publicidad de las sanciones .....	7
1.1.9 Responsabilidad de la persona jurídica, sus directores o representante legal .....	7
1.1.10 Obligación de consulta en las listas confeccionadas por el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas.....	8
1.1.11 Obligación de informar cambios .....	8
1.2 Circulares y oficios emitidos por la UAF y otros organismos fiscalizadores.....	8
<b>III. Definiciones .....</b>	<b>9</b>
a) Conceptos .....	9
b) Identificación correcta entre el delito de Lavado de activos y Financiamiento al terrorismo.....	10
<b>IV. Alcance .....</b>	<b>11</b>
<b>SEGUNDA PARTE.....</b>	<b>11</b>
<b>MANUAL DE PREVENCIÓN LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO.....</b>	<b>11</b>
<b>I. Oficial de cumplimiento .....</b>	<b>12</b>
Informe al directorio .....	12
<b>II. DEBER DE REPORTAR E INFORMAR .....</b>	<b>13</b>
a) Reporte Operaciones en Efectivo (ROE).....	13
b) Reporte Operaciones Sospechosas (ROS) .....	14
c) Transferencias Electrónica de Fondos.....	16
<b>III. OBLIGACIÓN DE CREAR Y MANTENER REGISTROS .....</b>	<b>17</b>
Base de datos de CISLATAM .....	18
Registros Físicos .....	18
Confidencialidad en la información .....	19
<b>IV. DEBIDA DILIGENCIA Y CONOCIMIENTO DEL CLIENTE (DDC) .....</b>	<b>20</b>

a) Identificación de los clientes .....	21
b) Revisión .....	22
c) DDC Continua .....	23
d) Gestión del Riesgo .....	23
d.1) DDC Reforzada .....	23
d.2) DDC Simplificada .....	24
e) Procedimiento de Conocimiento del empleado y subagentes.....	25
<b>V. REVISIÓN DE las Resoluciones del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas.....</b>	<b>25</b>
<b>VI. Países y Jurisdicciones de riesgo .....</b>	<b>26</b>
<b>VII. PERSONAS EXPUESTAS POLÍTICAMENTE (PEP).....</b>	<b>27</b>
<b>VIII. SEÑALES DE ALERTA.....</b>	<b>29</b>
<b>IX. BENEFICIARIO FINAL.....</b>	<b>29</b>
9.1 Conceptos .....	30
9.2 Oportunidad de solicitud de información .....	31
9.3 Registro.....	31
9.4 Personas jurídicas o estructuras jurídicas extranjeras.....	32
9.5 Personas expuestas políticamente (PEP) .....	32
9.6 Insuficiencia o falta de información.....	32
<b>X. Capacitación .....</b>	<b>33</b>
<b>XI. Normas de Ética y Conducta.....</b>	<b>34</b>
<b>XII. PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS.....</b>	<b>34</b>
<b>XIII. POLÍTICA DE FRAUDE .....</b>	<b>35</b>
<b>XIV. POLÍTICAS RELACIONADAS.....</b>	<b>35</b>
<b>XV. sanciones.....</b>	<b>35</b>
<b>XVI. CONSIDERACIONES FINALES .....</b>	<b>36</b>
a) Actualización.....	36
b) Entrega de ejemplares .....	36
c) Obligatoriedad .....	36
d) Deber de denunciar .....	36

## INTRODUCCIÓN

---

La ley 19.913 crea la Unidad de Análisis Financiero -en adelante UAF- dependiente del Ministerio de Hacienda, establece que las empresas dedicadas a transferencias de dinero (dentro de otros giros) serán sujetos obligados a reportar información de relevancia para la prevención y detección de los delitos de lavados de activos y financiamiento al terrorismo, a través de una serie de obligaciones en la operación, las cuales serán descritas en el presente Manual.

### PARTE I

#### I. OBJETIVO

---

Compañía Interamericana de Servicios SpA (en adelante CIS o CISLATAM) establece el presente Manual, cuyo objetivo principal es proporcionar y capacitar a nuestro personal en las políticas y procedimientos básicos para prevenir, detectar y evitar el lavado de activos, el financiamiento al terrorismo (en adelante LA/FT), y sus delitos precedentes.

#### II. NORMATIVA APLICABLE

---

El presente manual se basa en la ley 19.913 y sus diversas leyes modificatorias, como también en las circulares y oficios emanados por la Unidad de Análisis Financiero, que aplican a CISLATAM como sujeto obligado por el giro o actividad de empresa de transferencia de dinero.

##### 1.1 Ley 19.913

##### 1.1.1 Atribuciones y funciones UAF

Esta ley otorga las atribuciones y funciones a la Unidad de Análisis Financiero, dentro de las cuales las más importantes son las siguientes:

- a) Solicitar, verificar, examinar y archivar la información respecto de operaciones sospechosas informadas por los sujetos obligados
- b) Solicitar información adicional de una operación sospechosa reportada o detectada por ésta en el ejercicio de sus funciones. Podrá también solicitar que se levante el secreto o reserva de determinados antecedentes, en el procedimiento dispuesto en el artículo 2do en la Corte de Apelaciones respectiva
- c) Disponer exámenes periciales, a instituciones públicas o privadas

- d) Organizar y mantener archivos y base de datos, pudiendo integrarlos con el debido resguardo y protección.
- e) Recomendar medidas a los sectores públicos y privados para la prevención de la comisión de los delitos base precedentes del art. 27 (Anexo N°1)
- f) Impartir instrucciones de aplicación general a los sujetos obligados, pudiendo en cualquier momento verificar la ejecución.
- g) Proporcionar a la Contraloría General de la República la información que requiera para fiscalizar la veracidad de las declaraciones de patrimonio de aquellos que trabajan para la UAF y deban presentarla.
- h) Intercambiar información con instituciones similares del extranjero
- i) Analizar la información recepcionada respecto de operaciones en dinero efectivo
- j) Acceder a información de otras instituciones públicas que se requiera para recabar antecedentes de operaciones sospechosas
- k) Imponer las sanciones administrativas que establece la ley.

#### 1.1.2 Obligación de informar

Los sujetos obligados enumerados en el artículo 3º inciso 1º estarán obligados a informar sobre operaciones sospechosas que adviertan en el ejercicio de sus actividades.

La UAF señalará las situaciones que especialmente habrán de considerarse como indiciarias de operaciones o transacciones sospechosas, en sus respectivos casos. (señales de alerta, ver anexo N° 3).

La información proporcionada de buena fe en los términos de la ley 19.913, eximirá de toda responsabilidad legal a quienes la entreguen.

#### 1.1.3 Designación de un funcionario responsable

El artículo 3º inciso 4to, los sujetos obligados deberán designar un funcionario responsable de relacionarse con la Unidad de Análisis Financiero. Para efectos de este manual, este funcionario recibirá el nombre de Oficial de Cumplimiento.

#### 1.1.4 Obligación de mantener registros

La empresa deberá mantener los registros especiales (de operaciones sospechosas y transacciones en efectivo sobre el umbral de USD 10.000) por cinco años. Punto detallado en la segunda parte de este Manual en el punto III.

De la misma manera en forma complementaria según lo indica la circular N°18 de la UAF, también se deberá mantener registros de identificación de clientes y la documentación correspondiente al menos por cinco años para operaciones sobre USD 5.000 o su equivalencia en otras monedas.

### 1.1.5 Obligación de confidencialidad

Se prohíbe al sujeto obligado y sus trabajadores informar al posible afectado o a terceras personas de las circunstancias de haberse requerido o remitido información a la UAF, como asimismo proporcionar cualquier otro antecedente en relación a ello. (Art. 6º inc. 1)

Igual prohibición regirá para quienes sean requeridos de información o antecedentes por la UAF, cuando ésta tome conocimiento de alguna operación sospechosa en el ejercicio de sus funciones. (Art. 6º inc. 2)

### Sanción a la infracción de mantener la confidencialidad

La infracción a esta obligación será castigada con la pena de presidio menor en sus grados medio a máximo y multa de 100 a 400 UTM.

Igual pena se aplicará a quienes estando obligados a proporcionar información a la UAF, maliciosamente destruyan, alteren u oculten los antecedentes o documentos que deban entregar, o entreguen antecedentes o documentos falsos. (art. 7º)

### 1.1.6 Infracciones y sanciones

La UAF podrá sancionar a los sujetos obligados, considerando la capacidad económica de la empresa, gravedad y consecuencias del hecho u omisión realizada, con la siguiente clasificación y sanciones (art. 19, 20 y 21):

#### a) Sanciones por infracciones leves

Serán infracciones leves el no dar cumplimiento a las instrucciones impartidas por la UAF de aplicación general.

Podrá ser sancionado con:

- Amonestación
- Multa a beneficio fiscal hasta por un monto de 800 Unidades de Fomento.

Para aplicar esta sanción, la UAF deberá acreditar que el infractor tenía conocimiento de la instrucción incumplida.

Tratándose de hechos u omisiones constitutivos de infracciones leves, la Unidad de Análisis Financiero no podrá iniciar un procedimiento administrativo para aplicar estas sanciones una vez transcurridos tres años de cometidas, plazo que se interrumpirá con la notificación de la formulación de cargos respecto de los hechos u omisiones constitutivas de éstas. (Art. 22 bis inciso 1º)

#### b) Sanciones por infracciones menos graves:

Serán infracciones menos graves las contravenciones a mantener los registros especiales por el plazo de 5 años o cuando no se informen las operaciones en dinero superior a USD 10.000.

Podrá ser sancionado con:

- Amonestación
- Multa a beneficio fiscal hasta por un monto equivalente a 3.000 Unidades de fomento.

c) Sanciones por infracciones graves

Serán infracciones graves el incumplimiento a la prohibición de entregar antecedentes de una operación sospechosa al afectado o cualquier tercero y reportes de operaciones sospechosas.

Podrá ser sancionado con:

- Amonestación
- Multa a beneficio fiscal hasta por un monto equivalente a 5.000 Unidades de fomento.

Tratándose de hechos u omisiones constitutivos de infracciones menos graves y graves, dicho plazo será de cinco años, el que se interrumpirá con la notificación de la respectiva formulación de cargos. (Art. 22 bis inciso 2º)

En el caso de infracciones reiteradas, cualquiera sea su naturaleza, podrá aplicarse una multa de hasta tres veces el monto señalado. Se entenderá que hay reiteración, cuando se cometan dos o más infracciones de la misma naturaleza entre las cuales no medie un período superior a doce meses.

#### 1.1.7 Procedimiento en caso de ser sancionado y recursos

En contra de resoluciones de la UAF el sujeto obligado podrá reponer administrativamente o reclamar judicialmente (art. 23 y 24 respectivamente). Todos los términos de días son hábiles, es decir de lunes a viernes, se entiende inhábiles sábado, domingo y festivos.

#### Recurso de reposición (ante la misma UAF)

1. Se podrá interponer el recurso de reposición establecido en el artículo 59 de la ley Nº 19.880<sup>1</sup>, dentro del plazo de cinco días, contado desde la notificación de la sanción.
2. La UAF dispondrá de diez días para resolver.

---

<sup>1</sup> Artículo 59. Procedencia. El recurso de reposición se interpondrá dentro del plazo de cinco días ante el mismo órgano que dictó el acto que se impugna; en subsidio, podrá interponerse el recurso jerárquico. Rechazada total o parcialmente una reposición, se elevará el expediente al superior que corresponda si junto con ésta se hubiere interpuesto subsidiariamente recurso jerárquico.

3. La interposición de este recurso suspenderá el plazo para deducir el reclamo de ilegalidad ante la Corte de Apelaciones respectiva.

#### Reclamo de ilegalidad

1. Los afectados por resoluciones de la Unidad que se originen en el procedimiento sancionatorio reglado por la ley 19.913, que estimen que éstas no se ajustan a derecho, podrán deducir reclamo en contra de las mismas, dentro del plazo de diez días, contado desde la notificación del acto, ante la Corte de Apelaciones correspondiente al domicilio de la empresa sancionada.
2. Las sanciones que impongan multa serán siempre reclamables y no serán exigibles mientras no esté vencido el plazo para interponer la reclamación, o ésta no haya sido resuelta.
3. Una vez acogida a tramitación, la Corte de Apelaciones dará traslado de la reclamación a la UAF, otorgándole un plazo de diez días para formular sus observaciones, contado desde que se notifique la reclamación interpuesta.
4. Evacuado el traslado por la UAF, o vencido el plazo de que dispone para formular observaciones, el tribunal ordenará traer los autos en relación y la causa se agregará extraordinariamente a la tabla de la audiencia más próxima, previo sorteo de la Sala.
5. La Corte podrá, si lo estima pertinente, abrir un término probatorio que no podrá exceder de siete días, y deberá escuchar los alegatos de las partes si una de éstas los pide.
6. La Corte dictará sentencia dentro del término de quince días.
7. Contra la resolución de la Corte de Apelaciones se podrá apelar ante la Corte Suprema, dentro del plazo de diez días, la que conocerá en la forma prevista anteriormente.

#### 1.1.8 Publicidad de las sanciones

La Unidad comunicará la aplicación de las sanciones una vez ejecutoriadas, a la Tesorería General de la República y al organismo que tenga la superintendencia de las entidades infractoras, si lo hubiere. (art. 25)

#### 1.1.9 Responsabilidad de la persona jurídica, sus directores o representante legal.

El artículo 21 señala que en el caso que la infracción haya sido cometida por una persona jurídica (como sujeto obligado), las sanciones para infracciones leves, menos graves o graves podrán ser además aplicadas a sus directores o representantes legales cuando éstos hayan concurrido con su voluntad a la materialización de la infracción.



#### 1.1.10 Obligación de consulta en las listas confeccionadas por el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas.

Las personas naturales y jurídicas señaladas como sujeto obligado de la ley estarán obligadas a informar a la Unidad de Análisis Financiero todos los actos, transacciones u operaciones realizadas o que intente realizar alguna de las personas naturales o jurídicas individualizadas en las listas confeccionadas por los Comités establecidos en las resoluciones números 1.267, de 1999; 1.333, de 2000; 1.373, de 2001; 1.390, de 2002; 1.718, de 2006; 1.737, de 2006; 1.747, de 2007; 1.803, de 2008; 1.929, de 2010; 1.988, de 2011; 1.989, de 2011; 2.253, de 2015; 2.356, de 2017, y 2.371, de 2017, del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas y sus subsecuentes resoluciones o cualquiera otra que las adicione o reemplace, y que estén contenidas en decretos supremos publicados en el Diario Oficial.(art. 38)

Igualmente, estarán obligadas a informar de todos los actos, transacciones u operaciones realizadas o que intente realizar alguna persona natural o jurídica que haya cometido, cometa o intente cometer actos de terrorismo o participar en ellos o facilitar su comisión.

#### 1.1.11 Obligación de informar cambios

La empresa como sujeto obligado, a través de su Oficial de Cumplimiento, deberá informar a la Unidad de Análisis Financiero cualquier cambio relevante en su situación legal (Art. 40 inc 2º)

#### 1.2 Circulares y oficios emitidos por la UAF y otros organismos fiscalizadores

- a) Circular N° 49, sobre ordenamiento y sistematización de las instrucciones impartidas por la UAF, que estandariza la normativa vigente para prevenir el lavado de activos y financiamiento al Terrorismo.
- b) Circular N° 52, que modifica el umbral de los reportes de las operaciones en efectivo.
- c) Circular N° 53, que informa sobre la obligación de inscripción en registro de la Unidad de Análisis Financiero y de la oportuna información en los cambios relevantes.
- d) Circular N° 54 Sobre prevención del Delito de Financiamiento al Terrorismo.
- e) Circular N° 55 Modifica en lo que indica el Título VIII de la Circular UAF N° 49, de 2012, y Artículo 6° de la Circular UAF N° 54 de 2015, relativas a las Resoluciones dictadas por el Consejo de Seguridad de Naciones Unidas en materia de prevención del financiamiento al terrorismo.
- f) Oficio Ord. N° 428 Imparte instrucción relacionada con la obligación legal de Reporte de Operaciones Sospechosas (ROS).
- g) Circular N° 59 que introduce modificaciones a la Circular UAF N° 49 de 2012.
- h) Circular N° 60 que introduce modificaciones a la Circular UAF N° 49 de 2012 y 54 de 2015, relativas a las Resoluciones dictadas por el Consejo de Seguridad de Naciones Unidas en

materia de prevención del financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.

i) Oficio N°603/2021 sobre recomendaciones de utilización de medios digitales de trámites

### III. DEFINICIONES

---

#### a) Conceptos

Beneficiario final: se define como la (s) persona (s) natural (es) que finalmente posee o controla a un cliente, y/o la persona natural en cuyo nombre se realiza una transacción. Incluye también a las personas que ejercen el control efectivo final sobre una persona jurídica u otra estructura jurídica.

Cliente: Toda persona natural o jurídica con la que una de las CISLATAM establezca una relación ya sea comercial, jurídica, financiera o de cualquier índole que genere un vínculo entre las dos partes.

Lavado de Activos: Ocultar o disimular el origen ilícito de determinados bienes, a sabiendas que provienen directa o indirectamente de la perpetración de hechos constitutivos de alguno de los delitos establecidos en el Artículo 27 de la Ley N° 19.913 (Anexo N° 1), o bien que sabiendo el de dicho origen oculte o disimule dichos bienes. Asimismo, adquirir, poseer o usar los referidos bienes, con ánimo de lucro, cuando al momento de recibirlos conocía su origen ilícito.

Financiamiento del Terrorismo: Cuando por cualquier medio, directa o indirectamente, se solicite, recaude o provea fondos con la finalidad de que se utilicen en cualquiera de los delitos terroristas señalados en la Ley N° 18.314.

Tratándose de este delito, los fondos solicitados recaudados o provistos, deben ser entendidos en un sentido amplio, considerando en consecuencia, todo tipo de bienes, muebles o inmuebles, corporales, incorporales, sea que su origen se encuentre o no en el territorio nacional. La identificación de estas personas puede lograrse, entre otras, mediante la revisión periódica de las listas que al efecto ha difundido el Consejo de Seguridad de Naciones Unidas a través de sus Resoluciones.

Se debe tener presente que, a diferencia del lavado o blanqueo de Activos, los fondos para el financiamiento del terrorismo pueden provenir de origen legal y que son fondos que se

hacen llegar a los terroristas y no con la finalidad de ingresar a la economía capitales de origen ilegal como ocurre con el delito de lavado o blanqueo de activos.

Operación sospechosa: De conformidad con el artículo 3° inc. 2° de la Ley 19.913 se define como: “Todo acto, operación o transacción que, de acuerdo con los usos o costumbre de la actividad de que se trate, resulte inusual o carente de justificación económica o jurídica aparente, o pudiere constituir alguna de las conductas terroristas contempladas en el Art 8° de la Ley N° 18.314, o sea realizada por una persona natural o jurídica que figure en los listados de alguna Resolución del Consejo de seguridad de las naciones Unidas, sea que se realice en forma aislada o reiterada.”

Oficial de Cumplimiento: Es la persona designada por la empresa, quien tendrá por función principal la coordinación de las políticas y procedimientos de prevención y detección de operaciones sospechosas, como, asimismo, será el responsable por el cumplimiento de las obligaciones contenidas en la Ley N° 19.913 y circulares emitidas por la unidad de Análisis Financiero.

Subagente o Agente Oficial: Corresponde a la persona o empresa la cual se obliga a dar el servicio de transferencias de dinero, a través de sistemas y herramientas que dispone CIS Latam ya sean de envío o recepción de dinero en los términos y acuerdos establecidos en el “Contrato de Agencia”.

UAF: Unidad de Análisis Financiero, es el servicio público descentralizado creado con el objeto de prevenir e impedir la utilización del sistema financiero y de otros sectores de la actividad económica, para la comisión de alguno de los delitos descritos en el Art.27 de la Ley N° 19.913 y del Art 8° de la Ley 18.314

b) Identificación correcta entre el delito de Lavado de activos y Financiamiento al terrorismo

	Lavado de activos	Financiamiento al terrorismo
Objetivo	Ingresa a la economía capitales provenientes de actividades criminales para ser usados en actividades legales.	Tiene como finalidad principal hacer llegar el dinero a quienes están encargados de la acción terrorista. Es común que se utilicen canales diferentes al sistema bancario
Fuente de los fondos	Ilegal. Ya que el dinero procede necesariamente de delitos que reportan beneficios económicos.	Legal e ilegal. El dinero procede tanto de actividades económicas legales como actividades criminales.

Volumen o monto de los fondos	Grandes volúmenes de dinero	de	Menor, considerando actividades lícitas
-------------------------------	-----------------------------	----	---

---

#### IV. ALCANCE

---

El presente manual será aplicable a todas aquellas personas que trabajen en las CISLATAM que estén obligadas a informar a la UAF en los términos que se indican en el presente manual, sus sub-agencias, directores, gerentes y ejecutivos principales.

Este documento se enmarca en el sistema de prevención que ha implementado CIS Latam, que incluye el “Código de Ética”, el “Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad”, el “Modelo de Prevención de Delitos de la ley 20.393”, la Política de Fraude, Procedimiento de Denuncias y su sistema de gestión interno, vigentes para CISLATAM.

#### SEGUNDA PARTE.

#### MANUAL DE PREVENCIÓN LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO

---

CISLATAM como sujeto obligado y reportante de la Unidad de Análisis Financiero, establece el presente Manual como herramienta para la prevención del LA-FT, que contiene las políticas y procedimientos a aplicar para evitar que CIS sea utilizado o pueda participar en la eventual comisión de estos delitos.

Este Manual será distribuido a todo el personal, quienes recibirán capacitación acerca de su contenido y estará disponible en el portal personal de recursos humanos de cada trabajador para consultas en cualquier momento.

Cada vez que exista una actualización al presente Manual, a las señales de alerta, listado de Personas políticamente expuesta o listado de la ONU que sean modificados internamente o por la autoridad, se dará aviso a todos los trabajadores y ejecutivos, para su conocimiento.

## I. OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

---

El Oficial de Cumplimiento será el encargado de tomar contacto con la UAF y dar cumplimiento en el envío de reportes (ROE y ROS) cuando corresponda.

Será designado para este efecto un trabajador de la empresa o un externo que asegure la debida independencia en el ejercicio de su labor.

CISLATAM lo ha dotado de los recursos humanos, tecnológicos y los demás necesarios a fin de que exista un buen desempeño del cargo, donde deberá:

- Velar por el cumplimiento del presente Manual y de la normativa que al efecto disponga la UAF Coordinar las gestiones e investigaciones que sean procedentes
- Monitorear y garantizar el cumplimiento del presente Manual
- Efectuar, desarrollar y promover las acciones tendientes a un eficiente conocimiento de los clientes de CISLATAM.

El Oficial de Cumplimiento procurará realizar los trámites con la UAF prefiriendo medios digitales, disponiendo de los mecanismos que permitan asegurar la confidencialidad de la información y garantizar la verificación de la identidad de los clientes (por ejemplo, en el llenado de formulario PEP que se pueda realizar digitalmente con firma electrónica del cliente).

El contacto del oficial de cumplimiento es: [daniela.lillo@cislatam.com](mailto:daniela.lillo@cislatam.com)

### Informe al directorio

El Oficial de Cumplimiento deberá reportar semestralmente al Directorio de todas las actividades que realice en el desempeño de su función, como también todas aquellas operaciones sospechosas reportadas y aquellas transacciones analizadas con el potencial de serlo.

También deberá reportar todas las modificaciones a normativa interna que se realicen en función de la prevención de LA/FT y las medidas de mejora adoptadas en el semestre.

Este informe deberá quedar registrado en la sesión de directorio respectiva y todos los miembros del directorio deberán dejar constancia de haber tomado conocimiento.

## II. DEBER DE REPORTAR E INFORMAR

---

Siendo CISLATAM una persona jurídica enunciada en la ley 19.913, tiene la obligación de reportar e informar en forma rápida y expedita a la Unidad de Análisis Financiero, en adelante UAF, de cualquier operación sospechosa de que tome conocimiento en razón de su actividad y asimismo se debe informar toda operación en efectivo que supere el monto indicado en el Art. 5° de la Ley 19.913 y que se detalla en los párrafos siguientes.

La información enviada debe estar acompañada de todos los antecedentes que permitan su acertada revisión por parte de la UAF, dando cumplimiento al tenor de lo dispuesto en la letra b) del artículo 2 de la ley 19.913.

### a) Reporte Operaciones en Efectivo (ROE):

De conformidad a lo establecido en el Art 5° de la Ley 19.913, se deben informar las operaciones en efectivo por sumas superiores a diez mil dólares de Estados Unidos de América (USD \$10.000), o su equivalente en moneda nacional u otras monedas.

En el caso de no registrar operaciones en efectivo por montos superiores a diez mil dólares o su equivalente en moneda nacional u otras monedas, deberá reportarse como operación negativa o ROE negativo; esta situación de ROE negativo no libera a la empresa de cumplir con la Debida Diligencia o Conocimiento del Cliente (DDC).

CISLATAM en cumplimiento de lo ordenado, deberá enviar informes trimestrales, los primeros diez días de los meses de enero, abril, julio y octubre, de las operaciones en efectivo ya que sean en papel moneda o medios magnéticos digitalizados de sus actividades comerciales, igualmente se deben informar los ROE negativos. Es importante validar los calendarios de reporte en el sitio web de la UAF, una vez al año. El Oficial de Cumplimiento descargará el calendario y lo distribuirá a las áreas correspondientes por correo electrónico<sup>2</sup>.

El ROE puede ser rectificado en caso de haber errores, pero debe enviarse el informe completo nuevamente y no solo la partida errada. La forma y requisitos de esta rectificación se encuentran en el literal ii) del numeral 2 de la Circular N° 49/2012 de la UAF.

Esta información puede ser enviada a la UAF a través del link “Reporte en línea”

---

<sup>2</sup> [https://www.uaf.cl/entidades\\_reportantes/calendario.aspx](https://www.uaf.cl/entidades_reportantes/calendario.aspx)

De acuerdo con el informe entregado, deberá realizarse el correspondiente seguimiento de entrega y recepción de la información por parte de la UAF, toda vez que el envío no es soporte de la recepción y aceptación del documento, por lo cual no exonera de responsabilidad sobre los hechos y situaciones que se pudiesen dar. Es importante descargar o imprimir el comprobante de realización del ROE, que aparece en el sitio web una vez completado el formulario.

En caso de que el documento sea recibido por la UAF, pero devuelto por inconsistencias, el documento debe ser enviado nuevamente en un término no mayor a 10 días desde el vencimiento del plazo de informar la obligación. La nueva solicitud debe ser enviada directamente al director de la UAF por medio escrito, indicando el tipo de reporte, trimestre reportado y las razones que sustentan la solicitud. Para el caso que sea necesario reemplazar un reporte positivo por uno negativo, el mismo debe ir acompañado y respaldado por las transacciones pertinentes. Dado el caso que CISLATAM dejará de ejercer la actividad de transferencia de dinero, deberá informar a la UAF de este hecho por escrito y avalado por el Servicio de Impuestos Internos (SII).

#### b) Reporte Operaciones Sospechosas (ROS)

En el caso que cualquiera de los trabajadores de CISLATAM detectare o tuviere conocimiento de cualquier antecedente que pudiese configurar una “operación sospechosa”, deberá informarlo inmediatamente al Oficial de Cumplimiento, siendo éste el encargado de poner en conocimiento del Gerente General de CISLATAM y a la UAF.

En todo momento del procedimiento se mantendrá la confidencialidad de la información, esto es, tanto por quién alertó de la posible operación sospechosa, como quienes lleven a cargo la investigación, ello de conformidad a lo establecido en el Art 6° de la Ley 19.913. Para solicitar la intervención del Oficial de Cumplimiento, se ha dispuesto de un canal de información que corresponde al correo [moises.moraga@cislatam.com](mailto:moises.moraga@cislatam.com).

Realizado el análisis de los antecedentes por el Oficial de Cumplimiento, considerará si pudiese constituir una operación sospechosa. En caso de determinar que constituye operación sospechosa, informará la situación al Comité de Cumplimiento (el cual está compuesto por el Country Manager de Chile y la Gerente Regional de Legales y Cumplimiento). Posteriormente, con base a lo que determine dicho comité, se podrá eventualmente informar al directorio de CISLATAM con la finalidad de analizar dichos antecedentes.

El comité deberá analizar detalladamente los antecedentes que configurarían la operación sospechosa y luego podrá proceder de la siguiente forma:

1. Pedir al Oficial de Cumplimiento nuevos antecedentes, para que luego de su estudio, confirme o desestime la existencia de una operación sospechosa.
2. Si el Comité estima que los documentos tenidos a la vista respecto de la operación no configuran una operación sospechosa, solicitará al Oficial de Cumplimiento archivar los antecedentes que correspondan, sin perjuicio de las demás medidas que estime conveniente, en atención a las características del cliente y de la operación en cuestión. Para esto, deberá levantar acta de la decisión. Por ejemplo, bloquear del sistema al cliente de manera de no volver a operar con éste.
3. Si el Comité considera que se encuentra frente a una operación sospechosa, se dará la instrucción al Oficial de Cumplimiento de realizar el reporte a la UAF y determinen las medidas del caso adicionales, si es que son pertinentes.
4. Una vez que el Comité ha resuelto confirmar la propuesta de reporte de operación sospechosa realizada por el Oficial de Cumplimiento, éste informará a la UAF debiendo hacer el seguimiento respectivo para su adecuada recepción. La obligación de enviar un ROS y sus antecedentes fundantes se deberá cumplir por medios electrónicos, a través de la página web oficial. El Oficial de Cumplimiento ingresará a la página de la UAF con su cédula de identidad y la contraseña proporcionada a tal efecto por esta entidad, e ingresará la información a través del link "Envío de Reporte de Operaciones" de la página [www.uaf.gob.cl](http://www.uaf.gob.cl).
5. Adicionalmente, el Oficial de Cumplimiento tomará las medidas inmediatas que sean necesarias en relación con las operaciones que esté realizando el cliente o a través de los subagentes. Dichas medidas podrán incluir la suspensión de servicios que corresponda u operación del cliente, según sea el caso, hasta que se aclare la situación.
6. El Oficial de Cumplimiento investigará la actuación de los trabajadores de CISLATAM que hubieren tenido relación con la operación sospechosa en cuestión, determinando, si correspondiere, las responsabilidades del caso.
7. A partir del momento en que se entreguen los antecedentes de la operación sospechosa en cuestión a las autoridades competentes, toda la información que se tenga sobre el o los clientes relacionados con la operación sospechosa, incluyendo el hecho mismo de la entrega de información sospechosa a la UAF, ésta será CONFIDENCIAL. El no cumplimiento de esta obligación de confidencialidad será sancionado en la forma que CISLATAM establezca en cada caso acorde al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, sin perjuicio de las sanciones específicas establecidas en la normativa aplicable.



### c) Transferencias Electrónica de Fondos

Cuando se realicen transferencias electrónicas de fondos sean transfronterizas o nacionales, deberán incorporar información precisa y significativa del ordenante y beneficiario sobre las transferencias de fondos de UDS 1.000 o más, y mensajes relacionados enviados, debiendo verificar que ésta sea exacta, debiendo conservar por un plazo mínimo de 5 años, en el registro especial al efecto, al menos la siguiente información respecto del ordenante de la transferencia, salvo las dos excepciones indicadas en la Circular N° 49 y Circular N° 59 de la UAF:

- i. Monto, moneda y fecha de la transferencia;
- ii. País o comuna de destino de los fondos.
- iii. Nombre o razón social del Ordenante;
- iv. Número de cédula de identidad del ordenante, para chilenos y residentes, o de pasaporte o similar documento de identificación para extranjeros no residentes. En caso de personas jurídicas se deberá solicitar el RUT o similar si es extranjera
- v. Número de cuenta del ordenante e institución, o en su defecto aquella usada de referencia para la operación.
- vi. Domicilio del ordenante.
- vii. Forma de pago por parte del ordenante (transferencia electrónica, efectivo, documentos u otro;
- viii. Nombre o razón social del beneficiario;
- ix. Documento de identidad del beneficiario o pasaporte cuando se trate de personas naturales. En el caso de personas jurídicas se deberá solicitar el RUT o similar si es extranjera, y prueba de su constitución, forma y estatus jurídico.
- x. País de origen de los fondos, o comuna si son transferencias nacionales.
- xi. Estado de la transferencia (liquidada, anulada, rechazada o pendiente de liquidación).

Se encuentran exceptuadas de la presente obligación las siguientes operaciones:

- a) Transferencias que deriven de una transacción realizada usando tarjeta de crédito o débito, siempre que el número de dicha tarjeta acompañe todas las transferencias derivadas de la transacción. Sin embargo, si las tarjetas de crédito o débito se utilizan como medio de pago de una transferencia de dinero, la presente instrucción es plenamente aplicable.
- b) Transferencias y liquidaciones efectuadas entre instituciones financieras que actúan en su propio nombre.

Es deber de las entidades receptoras de fondos transferidos electrónicamente el adoptar todas las medidas de resguardo a objeto de aislar y gestionar las operaciones que no cumplan con el envío de información obligatoria por parte de la entidad remitora, debiendo

determinar en función del riesgo asociado, liquidar, rechazar, anular o suspender la transferencia electrónica de fondos.

La falta de envío de la información completa por parte del ordenante puede ser considerada como un factor de riesgo y en consecuencia se debe analizar su reporte a la UAF.

### III. OBLIGACIÓN DE CREAR Y MANTENER REGISTROS

---

CISLATAM, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 5º de la ley 19.913, establece que se mantendrán registros especiales por el plazo mínimo de cinco años ya sea en formato electrónico o físico a fin de detectar indicios que permitan identificar comportamientos sospechosos o poco habituales por parte de sus clientes y generar eventualmente perfiles de riesgo de los mismos que les permitan detectar oportunamente alguna operación sospechosa. Esta información debe estar disponible para la UAF cuando ésta lo requiera.

Los registros enunciados en esta parte contarán con los siguientes ítems:

- i. Nombre o razón social: en el caso de las personas jurídicas se debe agregar el nombre de fantasía de la empresa, si procede.
- ii. Número de cédula nacional de identidad o número de pasaporte cuando se trate de ciudadanos extranjeros. En el caso de personas jurídicas se deberá solicitar su RUT o similar si es extranjera.
- iii. Número de boleta, factura o documento emitido.
- iv. Domicilio o dirección en Chile o en el país de origen o de residencia.
- v. Correo electrónico y teléfono de contacto.
- vi. Giro comercial registrado ante el SII, en caso de corresponder.

Asimismo, la sociedad mantendrá los siguientes cuatro registros permanentes según lo señala la Circular N°49 y N°59 de la UAF:

1. Registro de Operaciones en Efectivo: en donde constarán todas las operaciones en efectivo, esto es papel moneda o dinero metálico, y que superen el monto indicado en el art. 5º de la Ley 19.913, o su equivalente en moneda nacional u otras monedas.
2. Registro Debida Diligencia y Conocimiento del Cliente (DDC): el cual deberá contener la información de todas aquellas operaciones que hubieren requerido de un sistema de DDC.
3. Registro de Operaciones realizadas por Personas Expuestas Políticamente (PEP): el cual deberá contener la información de toda operación realizada por alguna de las personas que se incluya dentro de la definición de Persona Expuesta Políticamente, la que deberá ser informada por vía electrónica a la UAF a la brevedad posible cuando se crea se está frente a una operación sospechosa.

4.Registro de Transferencias Electrónicas de Fondos: este registro debe ser llevado cuando se remitan fondos por esta vía y debe incluir toda la información ya indicada precedentemente. Por lo tanto, CISLATAM como sujeto obligado tiene resguardo del “registro de transferencias electrónicas de fondos”, con carácter de permanente establecido en la Circular 49 y circular 59, aparte del Registro de Operaciones en Efectivo mencionadas anteriormente por aquellas operaciones superen los diez mil dólares americanos o su equivalente en pesos chilenos estipulados en la mencionada Circular N° 52.

#### Base de datos de CISLATAM

CISLATAM mantendrá el detalle de la evidencia que se encuentra ordenada en carpetas ya sean físicas o medios electrónicos.

Los antecedentes mencionados deberán mantenerse almacenados en una base de datos que se encontrará dentro de CISLATAM y que contará con la organización y las medidas de seguridad que sean necesarias para garantizar su acceso sólo a las personas que corresponda.

Junto con lo anterior, también deberán almacenarse dentro de la base de datos los antecedentes básicos de las operaciones realizadas por los clientes de CISLATAM en cumplimiento del presente Manual, sin perjuicio de los demás registros ya indicados, de acuerdo con la normativa vigente, que deba mantener de las operaciones por ella realizadas. Los datos que para cada operación se registren dependerán del tipo de operación realizada por cada cliente.

La responsabilidad de la información de base de datos la posee el área de Tecnología de CIS Latam y cada área posee acceso a distintos reportes que contienen la información relevante y sensible para cada una.

Dichos reportes se generan a través de las herramientas disponibles para ello, como el Power BI<sup>3</sup>, o Reportes Excel, disponibles según los requerimientos de cada área.

#### Registros Físicos

Adicionalmente, CISLATAM se asegurará de mantener los respaldos físicos de toda la información relacionada con los clientes y sus operaciones lo que incluye las papeletas de transacciones que detallan montos, origen, destino, ordenantes y beneficiarios entre otra información.

---

<sup>3</sup> Es un servicio de análisis de datos de Microsoft que permite la generación de reportes a la empresa, dichos reportes son construidos dependiendo del área que lo requiera, y cada área tiene acceso a los reportes que sean de su necesidad permitiendo una separación de información que pueda considerarse sensible o confidencial.

### Confidencialidad en la información

Toda la información que CISLATAM mantenga de los clientes y sus operaciones en la base de datos, y en los registros elaborados y mantenidos al amparo del cumplimiento de las normas que el presente Manual resguarda, será estrictamente confidencial y, por lo tanto, no podrá darse a ésta ningún uso que exceda del necesario para prestar al cliente un servicio satisfactorio.

Asimismo, se guardará estricta confidencialidad respecto de toda operación sospechosa, la cual será informada solamente por los conductos establecidos al efecto.

Como medidas de carácter general todo colaborador de CIS debe resguardar lo siguiente:

- Están obligados a guardar reserva y confidencialidad respecto de las operaciones que llegan a su conocimiento en el ejercicio de sus funciones en la compañía
- Quedan expresamente prohibidos de informar a terceros y en especial a las personas que hayan generado alguna alerta, sobre la inusualidad o sospecha, o sobre su reporte a las autoridades competentes.
- Igualmente quedan prohibidos de informar o comunicar sobre cualquier información solicitada por la autoridad competente, a cualquier persona no autorizada.
- Deben abstenerse de revelar, comunicar, o notificar a personas no autorizadas, que la empresa ha elevado reportes o ha entregado información a las autoridades competentes, incluyendo cualquier detalle de su contenido y documentación de respaldo.

CISLATAM velará para que los trabajadores que accedan a la información de la base de datos sean solamente aquellos que en razón de su cargo o posición deban acceder a ésta.

CISLATAM velará para que la información contenida en la base de datos sea resguardada con las medidas básicas de seguridad que correspondan para garantizar su integridad y buen estado, debiendo mantener su información debidamente respaldada por un plazo mínimo de cinco años desde la fecha de su entrega.

### Conservación y Protección de documentos

Toda la información antes mencionada, y todos los archivos de clientes, proveedores, empleados, corresponsales, del comité de cumplimiento o que tengan relación con las operaciones que realicen los agentes de CIS, deberán mantenerse por un plazo de cinco años posteriores a la fecha de la realización de la última transacción o relación contractual.

Para el caso de agentes los respaldos de información deben considerar lo siguiente.

- Generar reporte de movimientos
- Cuadrar papeletas físicas con reporte
- Incluir papeletas anuladas en caso de que existan
- Entregar papeletas a la persona responsable de la agencia
- El responsable de la agencia debe controlar el cumplimiento de los pasos anteriores
- También debe organizar el archivo de la agencia
- Debe generar archivo de papeletas mensual
- Enviar archivo mensual a oficinas de CIS

Como se mencionó anteriormente en este documento toda la información deberá ser resguardada por al menos 5 años como lo indican las normativas chilenas.

#### IV. DEBIDA DILIGENCIA Y CONOCIMIENTO DEL CLIENTE (DDC)

---

CISLATAM, siendo garante del cumplimiento de los estándares exigidos por la ley, establece como medida fundamental, para la prevención y detección de los delitos de lavado de activos y/o del financiamiento al terrorismo, tener un conocimiento completo y actualizado de cada uno de sus clientes de conformidad a los requerimientos de la Ley y Circulares UAF vigentes, en relación con las operaciones que éstos desarrollen con CISLATAM. Con base a lo indicado, se solicita a los trabajadores de CISLATAM que tengan relación con clientes, analizar los antecedentes de los mismos en orden a conocer a los clientes en el marco de las exigencias de la normativa aplicable, con la finalidad de poder conocer las actividades que desarrollan, las características más relevantes de las operaciones que realizan con CISLATAM y de los fundamentos en que ellas se apoyan.

De conformidad a la normativa aplicable, CISLATAM en su calidad de sujeto obligado, debe adoptar medidas de DDC:

- a) Antes o durante el establecimiento de una relación legal o contractual de carácter permanente entre el cliente respectivo y el sujeto obligado.
- b) Cuando se realice una o más transacciones ocasionales con un cliente con quien no se tiene una relación legal o contractual de carácter permanente, y esta sea por un monto igual o superior a los USD 1.000, considerando que la transacción se lleve a cabo en una única operación o en varias operaciones que parecen estar vinculadas.
- c) Cuando existan sospechas de LA/FT, con independencia de las exenciones y umbrales definidos.

De esta forma, las disposiciones establecidas a continuación, tienen por finalidad dar cumplimiento a los siguientes objetivos:

- a) Verificar que todos los clientes de CISLATAM entreguen los antecedentes mínimos que se requieren para identificarlos.
- b) Mantener vigentes los antecedentes que permitan detectar cualquier indicio de lavado de activos, de financiamiento al terrorismo o de una operación sospechosa respecto de ellas.
- c) Que toda la información entregada proporcione una perspectiva tal que permita identificar actividades inusuales que requieran de un mayor seguimiento o análisis.
- d) Tener un mayor conocimiento del mercado en el que la empresa se desempeña.

Si un cliente se negare injustificadamente a proporcionar alguno de los antecedentes que se le requieran en el marco del presente Manual, el trabajador que esté a cargo del registro deberá informar a su superior jerárquico de esta situación, a fin de informar como operación sospechosa.

No operará con aquellas personas respecto de las cuales:

- (i) se tengan antecedentes que den indicios de relación con actividades ilícitas o vinculadas al lavado de activos, sus delitos base o con el financiamiento al terrorismo
- (ii) no sea posible verificar sus antecedentes personales o financieros, y
- (iii) la empresa estime que la prestación de servicios requerida es contraria a sus políticas de prevención de lavado de activos o del financiamiento al terrorismo de conformidad a lo establecido en el presente manual o en la normativa aplicable.

La debida diligencia a todos los clientes se realiza a través del sistema EPOS<sup>4</sup>, el cual contiene los campos obligatorios según la norma, y las condiciones de cada operación.

#### a) Identificación de los clientes

CISLATAM como sujeto obligado, deberá solicitar a sus clientes y registrar la información y documentación de respaldo cuando corresponda, la que siempre debe estar disponible en caso de ser solicitada por la UAF:

- i. Nombre o razón social: en el caso de las personas jurídicas se debe agregar el nombre de fantasía de la empresa, si procede.

---

<sup>4</sup> Es un sistema de gestión de transacciones, que permite recabar información relevante de un cliente, como también gestiona las operaciones que el mismo realice, a través de flujos de trabajo y perfiles de acceso. Este es el sistema base que utiliza CIS para la gestión de las operaciones de transferencias de dinero.

- ii. Documento de identidad o pasaporte cuando se trate de personas naturales. En el caso de personas jurídicas se deberá solicitar su RUT o similar si es extranjera y prueba de constitución, forma y estatus jurídico en concordancia con lo establecido en el acápite de beneficiario final basado en la Circular UAF N° 57.
- iii. Nacionalidad, su profesión, ocupación u oficio en el caso de personas naturales o giro comercial en el caso de las personas jurídicas.
- iv. País de residencia. Domicilio o dirección en Chile o en el país de origen o deresidencia.
- v. Correo electrónico y teléfono de contacto.
- vi. Propósito de la relación legal o contractual, o de la transacción ocasional.

Con la información indicada, se elaborará una “ficha de cliente” en donde se registrará cada operación que realice el cliente que deba ser registrada conforme la obligación DDC, la que deberá ser actualizada anualmente o cuando existan cambios relevantes. Esta ficha debe quedar a disposición de la UAF.

La ficha de cliente es generada a través de la información que se recopila a través del sistema EPOS y que es almacenada en las bases de datos de CIS.

La ficha queda a disposición de quien lo necesite a través de reportes generados en sitio web interno, que cumplen con los parámetros antes mencionados, y con control de acceso a través de un perfil de consulta con usuario y clave. Lo anterior para tener los resguardos de seguridad de información respecto de los datos de los clientes.

#### b) Revisión

CISLATAM tomará medidas razonables para verificar la información y documentación entregada por el cliente, pudiendo siempre solicitar al mismo, información y documentación adicional, o recurrir a otras fuentes legales de información para verificar, dentro de sus posibilidades organizacionales y legales, la veracidad y autenticidad de la información y documentación entregada por el cliente.

Se tomará especial atención y se considerará como señal de alerta a objeto de analizar el envío de un ROS a la UAF, cuando el cliente se niegue a entregar todo o parte de la información requerida. En caso de que la información proporcionada sea falsa o poco veraz, tales circunstancias deberán ser consideradas como señales de alerta a objeto de analizar el envío de un reporte de operación sospechosa a la UAF.

### c) DDC Continua

CISLATAM deberá desarrollar un análisis continuo del comportamiento de sus clientes, sus actos, operaciones y/o transacciones a lo largo de la relación, a objeto de asegurar que se correspondan con el propósito declarado por el cliente, su giro comercial y perfil de riesgo, incluyendo el origen de los fondos, cuando corresponda.

### d) Gestión del Riesgo

En virtud de la Evaluación Nacional de Riesgos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo (LA/FT) publicado por la UAF y de los Enfoques Basados en Riesgos sectoriales que se emitan por el servicio, la UAF podrá determinar la intensidad en la aplicación de las medidas de DDC por sector. El Oficial de Cumplimiento deberá revisar mensualmente la página de la UAF para determinar si existe nueva normativa aplicable al giro de empresa de transferencia de dinero

#### d.1) DDC Reforzada

Cuando el Oficial de Cumplimiento determine que los riesgos de LA/FT son altos, se deberán aplicar medidas de DDC reforzadas.

Son medidas DDC reforzadas (en adelante DDR), entre otras:

- Obtención de información sobre el carácter que se le pretende dar a la relación legal o contractual.
- Obtención de información sobre el origen de los fondos del cliente.
- Obtención de información sobre el origen del patrimonio del cliente.
- Obtención de información sobre el propósito del acto, operación y/o transacción que se pretende efectuar o efectuada.
- Intensificar la DDC continua del cliente.
- Obtención de información adicional del cliente y actualización con mayor frecuencia de la información y documentos de identificación del cliente y beneficiario final. Esta mayor frecuencia puede estar determinada para cada nuevo acto, operación y/o transacción efectuada sobre un umbral monetario establecido.

CIS Latam ha establecido la aplicación de una DDR al menos en los siguientes casos:

- Clientes reportados en el ROE trimestral.
- Cuando existan dudas respecto que la fuente de riqueza de un cliente eventualmente provenga de actividades reconocidas como susceptibles al lavado de activos o al financiamiento del terrorismo u otros delitos.



- Cuando existan dudas sobre si los clientes actúan por cuenta propia, o, en su defecto, la certeza de que lo hacen por cuenta ajena.
- Cuando se trate de transacciones cuya forma de operar puedan tener indicios de estar relacionadas con conductas de lavado de activos, financiamiento del terrorismo u otros delitos.
- Cuando el cliente haya sido condenado, esté siendo procesado o se encuentre bajo investigación por delitos de lavado de activos o financiamiento del terrorismo u otros delitos por parte de las autoridades competentes; o, figure en listas nacionales e internacionales sobre los citados delitos.

Este proceso de DDR se encuentra integrado en el sistema EPOS de CISLATAM, en donde se parametrizan todos los campos e información adicional que se requiere de clientes que cumplan con los criterios para ello.

Al establecer relaciones comerciales con personas políticamente expuestas o PEP, se debe identificar a aquellos clientes que califiquen con esta categoría, aspecto desarrollado más adelante en el presente Manual.

Cuando se identifique a un cliente PEP, siempre se deberá aplicar DDC reforzada.

#### d.2) DDC Simplificada

Cuando el Oficial de Cumplimiento determine que los riesgos de LA/FT son bajos, los sujetos obligados podrán aplicar medidas de DDC Simplificadas.

Son medidas de DDC simplificada, entre otras:

- Completar los datos de DDC mediante la utilización de terceras fuentes de información.
- Postergación de la obligación de verificar la información de identificación del cliente y beneficiario final al momento en que se realice un acto, operación y/o transacción por sobre un umbral monetario determinado.
- Reducción en la frecuencia de la actualización de los datos de identificación del cliente.
- Actualización de los datos de DDC en función de información obtenida de terceras fuentes.
- Reducción en la intensidad de DDC continua del cliente. Esta menor intensidad puede estar determinada por un umbral monetario establecido.
- Exención de la solicitud de antecedentes sobre el propósito de la relación legal o contractual, o de la transacción ocasional.

Sin perjuicio de lo anterior, si existe sospecha de LA-FT respecto de un cliente, se deberá operar bajo la DDC reforzada. Ignorar la sospecha o la señal de alerta podrá ser objeto de sanción para el trabajador que realizó la transacción.

CISLATAM ha establecido que la debida diligencia simplificada será aplicada a todas las operaciones menos a 1.000 dólares siempre y cuando el cliente y sus operaciones no posean ninguna señal de alerta que eleve el riesgo de lavado de activos o financiamiento del terrorismo.

e) Procedimiento de Conocimiento del empleado y subagentes

CISLATAM tiene establecido como política interna el revisar y validar permanentemente a todos sus empleados, como también a sus subagentes quienes proveen los servicios de CIS.

e.1) Para los empleados, la empresa controlará periódicamente que cada uno de ellos cumpla con las normas de ética, orden conducta y seguridad incluidas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y en todas las normativas internas y externas.

Todos los empleados están obligados, moral y legalmente, a reportar al Oficial de Cumplimiento sobre la existencia de situaciones inusuales o sospechosas que detecten en el curso de su trabajo, ya sea de clientes u otros empleados.

e.2) Para los subagentes, CISLATAM tiene establecido un protocolo de revisión que implica la recopilación de información tanto económica como reputacional, la cual es validada es distintas instancias con distintos niveles de aprobación, todo ello descrito en el procedimiento de adhesión de Agentes KYAs<sup>5</sup> de la compañía que explica los flujos de revisión para los subagentes al inicio de la relación contractual con CIS.

Respecto del detalle de los procesos de revisión continua de subagentes, estos se encuentran explicados en el procedimiento de revisión de agentes.

## V. REVISIÓN DE LAS RESOLUCIONES DEL CONSEJO DE SEGURIDAD DE LAS NACIONES UNIDAS.

---

El Consejo de Seguridad de Naciones Unidas, ha dictado una serie de Resoluciones, las cuales deben ser revisadas periódicamente a fin de detectar y reportar la existencia de operación

---

<sup>5</sup> KYAs son las siglas utilizadas en ingles para el conocimiento del Agente, Know Yor Agents

que sea realizada por una persona que figure en los listados de dichas Resoluciones a fin de que sea informado rápidamente a la UAF.

Resoluciones a ser revisadas son aquellas que la UAF publique en su página web derivadas del cumplimiento de lo establecido en las Resoluciones del Consejo de Seguridad de Naciones Unidas N° 1373 de 2001, así como aquellas listas que deriven de las siguientes resoluciones que complementan los listados ya publicados de los Comités establecidos en las resoluciones números 1.267, de 1999; 1.333, de 2000; 1.373, de 2001; 1.390, de 2002; 1.718, de 2006; 1.737, de 2006; 1.747, de 2007; 1.803, de 2008; 1.929, de 2010; 1.988, de 2011; 1.989, de 2011; 2.253, de 2015; 2.356, de 2017, y 2.371, de 2017, del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas y sus subsecuentes resoluciones o cualquiera otra que las adicione o reemplace.

Estas Resoluciones son de carácter obligatorio y su revisión y chequeo periódico también a fin de prevenir el financiamiento al terrorismo, ello dentro de los 15 días siguientes como máximo a la realización de la transacción comercial deben ser consultadas en las resoluciones y dejar una evidencia de que la consulta fue realizada.

En caso de que la persona aparezca en uno de estos listados, la información obtenida de la revisión indicada debe ser remitida inmediatamente a la UAF como Reporte de Operación Sospechosa (ROS), sin que sea necesario aplicar el análisis del Gerente General. En este caso, el Oficial de Cumplimiento comunicará del hecho a la Gerencia y al Directorio. Este reporte es objetivo.

CISLATAM velará para que los antecedentes que mantenga sobre cada uno de sus clientes sean, cuando corresponda, debidamente actualizados, pudiendo, en caso de estimarlo necesario, disponer de sus propios medios para confirmar la veracidad y alcance de la información proporcionada, dentro de los márgenes que la ley permita.

## VI. PAÍSES Y JURISDICCIONES DE RIESGO.

---

Se deberán aplicar medidas de DDC reforzadas a las transacciones que eventualmente se realicen con países o jurisdicción que se encuentren bajo proceso de seguimiento del Grupo de Acción Financiera (GAFI) por deficiencias estratégicas en sus sistemas LA/CFT. Adicionalmente deberán aplicar contramedidas a las transacciones que eventualmente realicen con países o jurisdicciones cuando el GAFI haga un llamado en ese sentido.

Además, CISLATAM como sujeto obligado deberá guardar especial observancia en su quehacer diario a las transacciones que eventualmente realicen con países o jurisdicciones

que se encuentren en el listado publicado por el SII <sup>6</sup> sobre países o jurisdicciones que se considera tienen un régimen fiscal preferencial.

Dicho listado se encuentra disponible en sitio web de la UAF [www.uaf.cl](http://www.uaf.cl). La información obtenida deberá ser analizada a objeto de determinar si procede informar la operación como sospechosa a la UAF. El Oficial de Cumplimiento deberá revisar trimestralmente los listados y deberá comunicar a las áreas correspondientes cualquier cambio que exista en esta información.

Dicha información es presentada al Comité de Cumplimiento para dar cuenta de cualquier actividad o transacción que genere alguna sospecha en alguna de estas jurisdicciones.

Cuando se genere una transacción con un país o jurisdicción que se encuentre en estos listados, obligatoriamente, el trabajador a cargo de la operación deberá dar aviso al Oficial de Cumplimiento para realizar una revisión de antecedentes y eventualmente la presentación de un ROS.

## VII. PERSONAS EXPUESTAS POLÍTICAMENTE (PEP)

---

De acuerdo con la ley y a las recomendaciones realizadas por la UAF, son personas políticamente expuestas, aquellos chilenos o extranjeros que desempeñan o han desempeñado funciones públicas destacadas en un país, hasta a lo menos un año de finalizado el ejercicio de las mismas.

Se incluyen en esta categoría, los jefes de Estado o de gobierno, políticos de alta jerarquía (entre ellos, a los miembros de mesas directivas de partidos políticos), funcionarios gubernamentales, judiciales o militares de alta jerarquía, altos ejecutivos de empresas estatales, así como sus cónyuges, sus parientes hasta segundo grado de consanguinidad y las personas naturales con las que hayan celebrado un pacto de actuación conjunta, mediante el cual tengan poder de voto suficiente para influir en las sociedades constituidas en Chile.

A lo menos en el país, son personas políticamente expuestas las siguientes de forma no taxativa:

- Presidente de la República. (Electo y en ejercicio)

---

<sup>6</sup> Resolución N°55 del SII, publicada el 5 de julio de 2018, que actualiza la lista de países y jurisdicciones frente a las normas del artículo 41 H de la LIR, disponible [http://www.sii.cl/normativa\\_legislacion/resoluciones/2018/reso55.pdf](http://www.sii.cl/normativa_legislacion/resoluciones/2018/reso55.pdf)

Países miembros de la OCDE a los que no les resulta aplicable lo dispuesto en el artículo 41 H de la LIR, disponible en [http://www.sii.cl/normativa\\_legislacion/resoluciones/2018/reso55\\_anexo1.pdf](http://www.sii.cl/normativa_legislacion/resoluciones/2018/reso55_anexo1.pdf)

Listado de países que se considera tienen un régimen fiscal preferencial, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 41H de la LIR, disponible en [http://www.sii.cl/normativa\\_legislacion/resoluciones/2018/reso55\\_anexo2.pdf](http://www.sii.cl/normativa_legislacion/resoluciones/2018/reso55_anexo2.pdf)

- Los senadores, diputados y alcaldes. (Considerar aquellos electos y en ejercicio)
- Ministros de Corte Suprema y Cortes de Apelaciones.
- Ministros de Estado, subsecretarios, intendentes, gobernadores, secretarios regionales ministeriales, embajadores, jefes superiores de servicio, tanto centralizados como descentralizados, y directivos superiores inmediatos que deban subrogar a cada uno de ellos.
- Comandantes en jefe de las fuerzas armadas, el Director General de Carabineros, y el General Director Nacional de la Policía de Investigaciones y el oficial superior inmediato que deba subrogar a cada uno de ellos.
- Fiscal Nacional del Ministerio Público y los Fiscales Regionales.
- Contralor General de la República.
- Consejeros del Banco Central de Chile.
- Ministros del Tribunal Constitucional.
- Ministros del Tribunal de la libre competencia.
- Integrantes titulares del Tribunal de la libre competencia.
- Integrantes titulares y suplentes del Tribunal de contratación pública.
- Consejeros del Consejo de la alta dirección pública.
- Los directores y ejecutivos principales de las empresas públicas según la ley 18.405.
- Directores de sociedades anónimas nombrados por el Estado o sus organismos.
- Miembros de las directivas de los partidos políticos.
- Miembros de la Convención Constitucional

Frente a una operación con una Persona Expuesta Políticamente, se debe:

- a) CISLATAM ha establecido que los registros de clientes PEP, se identificarán a través del sistema EPOS al momento que éste realice una operación, donde el encargado de la operación deberá marcarlo en base a la información que le solicite en ese momento el cliente.
- b) Una vez marcado en el sistema, esta información será analizada por el Oficial de Cumplimiento para verificar los antecedentes de este tipo de clientes, y validar si es necesaria alguna aprobación adicional al mismo para futuras operaciones de éste.
- c) Todo cliente que se identifique como PEP pasará por el proceso de debida diligencia reforzada indicado anteriormente.
- d) La información almacenada en la base de datos, será incluida en el registro especial indicado en la normativa y en la ficha de cliente de éste.
- e) Todo cliente PEP será analizado con un nivel de riesgo alto respecto de cualquier operación que realice, por lo que el análisis de estas será realizado con esta consideración.

Si los antecedentes lo ameritan, el Oficial de Cumplimiento hará el ROS de la operación con una persona PEP, enviándola a la UAF a la brevedad posible.

## VIII. SEÑALES DE ALERTA

---

A fin de detectar oportuna y adecuadamente las operaciones que puedan ser efectuadas cometiendo el delito de lavado de activos o que tiendan al financiamiento del Terrorismo, se han establecido las señales de Alerta que constituyen una importante pero no única fuente de conocimiento.

Estas señales ayudan a distinguir hechos, situaciones, transacciones, eventos, cuantías o indicadores financieros que la experiencia nacional e internacional ha identificado como elementos de juicio a partir de los cuales se puede inferir la posible existencia de un hecho o situación que escapa a lo que se considera como normal dentro del giro de la empresa. Estas grafican el comportamiento de ciertos clientes o de ciertas operaciones a tener en especial consideración al enfrentar y conocer a cada cliente.

La UAF ha dispuesto en su página web un listado de señales de alerta que dada su utilidad y relevancia se transcribe a continuación, sin perjuicio de que se puedan establecer otras que dado el giro de CISLATAM pudieran detectarse. También existen señales de alerta que se han puesto a disposición por el Grupo de Acción Financiera Internacional o GAFI, GAFISUD, por el Grupo Egmont que entregan mayor información al respecto.

Sin perjuicio de que se deban revisar y conocer todas las señales de alerta entregadas por la UAF<sup>7</sup> se indicarán en el Anexo N° 3.

## IX. BENEFICIARIO FINAL

---

---

<sup>7</sup> [https://www.uaf.cl/entidades\\_reportantes/senales\\_nac.aspx](https://www.uaf.cl/entidades_reportantes/senales_nac.aspx)

CISLATAM está registrada ante la UAF como empresa de transferencia de dinero. Sin perjuicio de ello, aun cuando la Circular UAF N°57, está dirigida a las casas de cambio y otras empresas facultadas para recibir moneda extranjera, las emisoras u operadoras de tarjetas de crédito, tarjetas de pago con provisión de fondos o cualquier otro sistema similar a los referidos medios de pago, las empresas de transferencia de dinero, se entienden comprendidas dentro de las empresas facultadas para recibir monedas extranjeras; por lo que deberán cumplir con la debida diligencia respecto del beneficiario final.

## 9.1 Conceptos

a) Beneficiario Final como:

- La(s) persona(s) natural(es) que finalmente posee, directa o indirectamente, a través de sociedades u otros mecanismos, una participación igual o mayor al 10 % del capital o de los derechos a voto de una persona jurídica o estructura jurídica determinada.
- La(s) persona(s) natural(es) que, sin perjuicio de poseer directa o indirectamente una participación inferior al 10% del capital o de los derechos a voto de una persona jurídica o estructura jurídica, a través de sociedades u otros mecanismos, ejerce el control efectivo en la toma de decisiones de la persona jurídica o estructura jurídica.

b) Participación, la circunstancia de determinadas personas naturales o jurídicas de acuerdo con las respectivas disposiciones legales vigente, de ser propietarios de un porcentaje de capital o de los derechos a voto de una persona jurídica o estructura jurídica determinada.

c) Control efectivo, la capacidad de una persona natural de tomar decisiones relevantes e imponer dichas resoluciones en la persona jurídica o estructura jurídica, ya sea por poseer un número relevante de acciones, contar con la participación necesaria para designar y/o remover a la alta gerencia y/o directorio, y/o por disponer del uso, disfrute o beneficios de los activos propiedad de la persona jurídica o estructura jurídica, entre otras circunstancias. (enunciación a modo ejemplar y no taxativa)

d) Estructura jurídica, cualquier forma de organización jurídica que no corresponde a una persona jurídica con fines de lucro contemplada y regulada expresamente en el ordenamiento jurídico chileno vigente, como por ejemplo, los fideicomisos, treuhand, trust y fideucie constituidos en el extranjero, entre otros.

CISLATAM en el marco del cumplimiento de la obligación de debida diligencia y conocimiento del cliente (DDC), debe solicitar a sus clientes personas jurídicas o estructuras jurídicas una Declaración (Anexo N°4) que contenga los datos de identificación suficientes respecto de la identidad de sus beneficiarios finales. El formulario provisto por la UAF podrá ser llenados con nuevos campos, si la situación analizada lo amerita según el criterio del Oficial de Cumplimiento. Este formulario deberá ser completado de buena fe por el cliente, ya sea de manera presencial o electrónica, según la disponibilidad tecnológica del cliente.

CISLATAM podrá tomar otras medidas para verificar la información declarada por el cliente que sea persona o estructura jurídica referente a sus beneficiarios finales, pudiendo solicitar documentación adicional o recurrir a otras fuentes legales de información para verificar lo declarado por el cliente. CISLATAM podrá revisar fuentes de información públicas como Registro de Comercio, Diario Oficial, Poder Judicial u otras.

## 9.2 Oportunidad de solicitud de información.

1. La solicitud de información sobre beneficiarios finales de un cliente persona jurídica o estructura jurídica debe realizarse antes o mientras se establece una relación legal o contractual de carácter permanente entre el cliente y CISLATAM.

En los casos de transacciones ocasionales de una persona jurídica o estructura jurídica respecto de la que no se tiene una relación de cliente permanente, y esta sea por un monto igual o superior a los USD 15.000, o su equivalente en pesos chilenos u otras monedas extranjeras de curso legal al momento de la operación o transacción, se deberá llevar a cabo el mismo procedimiento de declaración.

Para la determinación del tipo de cambio se deberá estar al valor del dólar observado del último día del mes previo a la operación o transacción correspondiente.

2. Para el caso de clientes personas jurídicas o estructuras jurídicas con quienes CISLATAM ya tenga una relación legal o contractual previa y permanente antes del 12 de junio de 2017 (fecha de la Circular N°57/2017), se llevará a cabo este procedimiento de identificación de beneficiarios finales a lo menos una vez al año.

CISLATAM deberá comunicar a sus clientes personas jurídicas y estructuras jurídicas con quienes se relacione comercialmente, la obligación de informar acerca de cualquier cambio respecto de sus beneficiarios finales.

## 9.3 Registro

En la ficha de cliente y en el registro especial de debida diligencia y conocimiento del cliente (Punto IV letra a) de la segunda parte de este Manual) se agregará los antecedentes



entregados por la persona o estructura jurídica respecto de sus beneficiarios finales. Al igual que todo registro mencionado en este Manual, deberá estar disponible para la autoridad competente.

#### 9.4 Personas jurídicas o estructuras jurídicas extranjeras

En el caso de clientes personas jurídicas o estructuras jurídicas extranjeras, CISLATAM deberá requerir la identidad y domicilio de la persona natural relevante que ocupe el cargo o posición de mayor rango gerencial en el extranjero y de sus representantes legales domiciliados en Chile, obligando a estos a entregar en un plazo no mayor a 45 días hábiles, toda la información sobre beneficiarios finales de dichas personas jurídicas o estructuras jurídicas extranjeras.

#### 9.5 Personas expuestas políticamente (PEP)

En caso de que el cliente persona o estructura jurídica declare que uno de sus beneficiarios finales es PEP, o bien así lo determine el Oficial de Cumplimiento de CISLATAM en la revisión de los antecedentes, se aplicará lo previsto en el Punto VII de la segunda parte de este Manual.

#### 9.6 Insuficiencia o falta de información

La dilación injustificada o negativa de un cliente persona jurídica o estructura jurídica a proporcionar la información y/o documentación requerida para identificar a sus beneficiarios finales, deberá ser considerada como una señal de alerta para el envío de un Reporte de Operación Sospechosa (ROS) a la Unidad de Análisis Financiero.

Si esta situación se presenta, el Oficial de Cumplimiento con aprobación del Comité de Cumplimiento, podrá abstenerse de establecer o mantener la relación de negocios o de ejecutar nuevas transacciones comerciales.

CISLATAM, cuenta con un procedimiento de capacitación y difusión a sus trabajadores, en la que se establece la exigencia de la UAF en lo que respecta a esta materia, y cuya realización se efectúa a lo menos una vez al año. Los contenidos mínimos que se consideran son:

- i. Lo estipulado en el presente manual.
- ii. Conceptos de lavado o blanqueo de activos, de financiamiento al terrorismo y sus delitos base.
- iii. Las consecuencias para la actividad que realizan.
- iv. Descripción de las operaciones más comunes e interacción con los riesgos de LA-FT.
- v. La normativa que regula la materia.
- vi. Sanciones tanto administrativas como penales.
- vii. Señales de alerta.
- viii. Procedimientos a ejecutar frente a una operación de carácter sospechosa.
- ix. Adicionalmente, se deja constancia escrita de las capacitaciones efectuadas, así como del lugar y fecha de realización, más el nombre y firma de todos los asistentes incluido el Oficial de Cumplimiento.

Todo trabajador podrá ser evaluado sobre el contenido de este Manual, cuya lectura se considerará como una obligación esencial de su contrato de trabajo.

Adicionalmente se señala que dentro del procedimiento de capacitaciones de CIS se establecen los alcances de este proceso, como también los programas anuales de capacitación y difusión respecto de los programas de prevención de la empresa, que incluyen Programa de Lavado de Activos y Financiamiento al terrorismo (en adelante PLAFT), Ley 20.393, Prevención de Fraude y otras normativas que afectan a la empresa.

Dichos programas de capacitación y difusión abarcan tanto a trabajadores como a subagentes, y es donde se explican las distintas instancias en las cuales se realizan dichos procesos, como son al ingreso de la relación contractual con CIS, o en los procesos de reforzamiento anuales, o de riesgo definidos por la empresa.

## XI. NORMAS DE ÉTICA Y CONDUCTA

---

En todo momento los trabajadores deben cumplir el presente Manual, dar cumplimiento a las normas del Código de Ética de CISLATAM, Manual de Prevención de Delitos Ley 20.393 y del Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad, además de aplicar en su cumplimiento la probidad, rectitud, lealtad y confidencialidad que es requerido.

La relación de los trabajadores con los clientes será siempre de cordialidad, respeto y orientación de servicio. Sin perjuicio de ello, los trabajadores no podrán realizar excepciones con la solicitud de información que deba ser requerida de acuerdo con la debida diligencia del cliente.

Los trabajadores no podrán confundir cordialidad con relajo de aplicación de normas. Los protocolos siempre deberán ser aplicados a los clientes, ya que es parte de nuestras obligaciones legales que se nos imponen como empresa al ser sujeto obligado.

CISLATAM espera y confía en que todos nuestros trabajadores aplicarán los procedimientos de prevención de LA-FT en todo momento, a través de una conducta alerta, análisis de la operación y una capacitación continua.

Así también, no se permitirán excepciones con los protocolos de DDC de nuestros Sub-Agentes.

## XII. PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS

---

CIS Latam ha desarrollado un procedimiento de denuncias que describe la gestión y pasos a seguir respecto de las denuncias que pueden realizar clientes, proveedores, colaboradores, agencias y subagencias en el marco de cualquier situación inusual o sospechosa que detecten en su trabajo y sobre todo respecto de los delitos enmarcados en la Ley 20.393.

Para el caso de situaciones relacionadas con la ley 19.913, es deber de cualquier trabajador de la empresa, realizar las denuncias que correspondan siguiendo los pasos indicados en dicho documento, el cual forma parte integral de los sistemas de prevención de CIS Latam.

### XIII. POLÍTICA DE FRAUDE

---

Otro de los aspectos relevantes del programa de prevención de CIS Latam, tiene relación con la prevención de fraudes a los que están expuestos tanto los trabajadores de la empresa, como los clientes y subagentes, ya sean estos internos o externos, es por lo anterior que CIS Latam ha desarrollado una política de fraude que da cuenta de las definiciones, conductas y formas de identificar y reportar cualquier actividad de fraude en la empresa.

Este documento está inserto en el modelo de prevención global que posee CIS Latam.

### XIV. POLÍTICAS RELACIONADAS

---

El presente Manual, se encuentra alineado con la siguiente normativa interna, respecto de la cual todo trabajador debe asegurarse de su conocimiento y entendimiento:

1. Código de Ética
2. Manual de Prevención de Delito Ley 20.393
3. Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad
4. Protocolo de Interacción con Personas Políticamente Expuestas.
5. Protocolo Conoce a tu Agente (KYA)
6. Política de Fraude
7. Procedimiento de Denuncias

### XV. SANCIONES

---

El incumplimiento de este Manual, sin perjuicio de las sanciones penales y administrativas que establezca la ley 19.913, podría constituir una infracción al Código de Ética de la empresa, y un incumplimiento grave de las obligaciones que impone el Manual de Prevención de delitos Ley 20.393 (que también incluye medidas de prevención para los delitos de lavado de activos y financiamiento al terrorismo), que ha sido incorporado a los contratos de trabajo como clausula esencial. El trabajador que incumpla el presente documento podrá ser sancionado acorde a lo establecido en el capítulo de sanciones del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la Compañía.

## XVII. CONTROL DE CAMBIOS

---

### a) Actualización

El Oficial de Cumplimiento de CISLATAM deberá evaluar, al menos una vez dentro de cada año calendario, las políticas y procedimientos establecidos en el presente Manual, junto al cumplimiento que se esté dando a sus disposiciones, proponiendo al Gerente General las modificaciones que sean necesarias de acuerdo a la citada evaluación.

Sin perjuicio de lo anterior, el presente Manual será actualizado cada vez que se presenten circunstancias que así lo ameriten (cambios normativos por la autoridad o legales), previo acuerdo del Directorio en dicho sentido.

En el caso que cualquier disposición del presente Manual sea modificada, ésta deberá ser puesta en conocimiento de las personas que corresponda una vez que el Directorio acuerde la referida modificación. Junto con lo anterior, se deberá emitir un texto refundido del Manual el cual estará disponible a todos los trabajadores que corresponda, ya sea por medio escrito o electrónico; dejando constancia de dicha recepción.

### b) Entrega de ejemplares

Una copia del presente Manual ha sido difundida a los trabajadores de CISLATAM y subagencias, y se encuentra disponible en la página web de CISLATAM. Es importante establecer que se mantiene un registro con el nombre de los trabajadores a los que hubiere sido entregado o enviado digitalmente.

### c) Obligatoriedad

Todo trabajador, director, ejecutivos principales, gerentes de CISLATAM quedará inmediatamente sujeto a las disposiciones del presente Manual y no podrá alegar desconocimiento de éstas, por tal motivo se entiende que, una vez recibido por cualquier medio el presente Manual, el mismo será leído por el trabajador.

### d) Deber de denunciar

Cualquier trabajador o persona externa que tenga conocimiento de un caso de infracción de las leyes aplicables o del presente Manual deberá comunicar su sospecha de inmediato, a través de los canales de denuncias habilitados para el efecto.

XVII. CONTROL DE CAMBIOS

---

Versión inicial: misma fecha de portada.

Control del documento	Revisión anual, o cuando sea necesario por cambios de políticas corporativas o legislación aplicable .
-----------------------	--

Guarda esto para las próximas versiones

Control del documento	Revisión anual, o cuando sea necesario por cambios de políticas corporativas o legislación aplicable .
Principales modificaciones	<p>Fecha actualización</p> <p>Ejemplo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se modificó el nombre del documento de "guía" a "código"</li> <li>• Se agregó el apartado II sobre pilares fundamentales de las relaciones comerciales responsables.</li> </ul>