COFEIA R.L

Cooperativa de Ahorro y Crédito del Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica

Manual para la Prevención del Riesgo de LC/FT/FPADM

(Aprobado en Sesión No. 20-10-2023 del Consejo de Administración el 24 de octubre de 2023)
(Modificado en Sesión No. 15-08-2024 del Consejo de Administración el 6 de agosto de 2024)

Contenido

INTRODUCCION 2
REFERENCIAS 2
DEFINICIONES 3
1. DISPOSICIONES GENERALES 5
2. MANUAL DE PREVENCIÓN DE RIESGO LC/FT/FPADM 8
2.1 PERFIL PERSONA DE ENLACE 8
2.2 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS 11
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE LC/FT/FPADM 11
DEBIDA DILIGENCIA EN EL CONOCIMIENTO DEL CLIENTE 13
OTRAS MEDIDAS DE DEBIDA DILIGENCIA PARA CLIENTES Y ACTIVIDADES ESPECIFICAS 24
REGISTRO Y NOTIFICACION DE TRANSACCIONES 26
MONITOREO Y SEÑALES DE ALERTA 31
CAPACITACIÓN 33
CONOZCA SU PERSONAL 35
AUDITORIA INTERNA Y EXTERNA 38
OTRAS OBLIGACIONES 38
2.3 CÓDIGO DE ETICA 39
2.4 SANCIONES 43
2.5 PROCESOS CLAVE 43
2.5.1 Conozca su cliente y asignación de riesgo 43
2.5.2 Proceso de actualización de datos de clientes 44
2.5.3 Proceso de reporte de transacciones SICVECA ($10.000 únicas o múltiples). 45
2.5.4 Proceso de reporte a UIF transacciones sospechosas o intentadas. 46
2.5.5 Proceso de atención de requerimientos de Autoridades o Jueces. 48
2.5.6 Proceso de monitoreo interno. 49
2.5.7 Proceso de documentación de expedientes de colaboradores. 50
2.5.8 Proceso de capacitación anual y del Personal de nuevo ingreso. 51
2.5.9 Proceso de actualización de políticas y procesos internos de cumplimiento. 52

2.5.10 Proceso de lanzamiento de nuevos productos, servicios y otros. 53

REFERENCIAS 53

INTRODUCCION

COFEIA R.L es una cooperativa costarricense ubicada en la provincia de San José, conscientes de la importancia que conlleva el cumplimiento de la leyes en Costa Rica, ha desarrollado el presente Manual de Prevención de Riesgo, con el propósito de cumplir la Ley 7786 sobre ¨estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo¨, sus reformas y el Acuerdo SUGEF 13-19, además de garantizar a sus clientes, asociados, inversionistas y colaboradores la correcta aplicación de las mismas, con el objetivo de evitar que los productos ofrecidos por COFEIA R.L sean utilizados de forma ilícita.

Este manual tiene como propósito cumplir con los lineamientos emitidos por la Superintendencia General de Entidades Financieras y CONASSIF en materia de prevención de LC/FT/FPADM, mismo que involucra el portafolio de COFEIA R.L inscrito como sujeto obligado ante SUGEF.

REFERENCIAS

Nombre	Documento
Ley 7786	Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso No Autorizado, actividades Conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo
Ley 8204	Reforma integral Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
Acuerdo SUGEF 13-19	Reglamento y los lineamientos generales al Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la

	proliferación de armas de destrucción masiva, aplicable a los sujetos obligados por los artículos 15 y 15 bis de la Ley 7786.

DEFINICIONES

Para efecto de la aplicación de las disposiciones contenidas en el presente Manual, se definen los siguientes términos:

Autoridad máxima: Consejo de Administración.

Categorización del sujeto inscrito: La SUGE crea parámetros para categorizar al sujeto inscrito, con el objeto de establecer responsabilidades y obligaciones diferenciadas; según las características de naturaleza, tamaño, estructura, cantidad de operaciones, número de empleados, volumen transaccional y factores de exposición al riesgo de LC/FT/FPADM. De acuerdo con esta categorización la SUGEF define los siguientes tipos de sujetos inscritos:

Tipo 1: corresponde a los sujetos inscritos, con una mayor complejidad en su operativa y estructura, que realizan actividades que por su naturaleza presentan mayor vulnerabilidad a ser utilizadas para la LC/FT/FPADM.

Tipo 2: corresponde a los sujetos inscritos, con una complejidad media en su operativa y estructura, que realizan actividades que por su naturaleza son vulnerables a ser utilizadas para la LC/FT/FPADM.

Tipo 3: corresponde a los sujetos inscritos, con poca complejidad en su operativa y estructura, que realizan actividades que por su naturaleza son catalogadas de menor vulnerabilidad a ser utilizadas para la LC/FT/FPADM.

Debida diligencia: es la aplicación de políticas y procedimientos para que la cooperativa pueda, de manera efectiva, identificar a sus clientes, verificar la información y monitorear aquellas situaciones en las que participen, en relación con los riesgos y prácticas de prevención de la LC/FT/FPADM.

Debida diligencia reforzada: es la aplicación de políticas y procedimientos adicionales a las medidas de debida diligencia, que la cooperativa empleará a todos aquellos clientes que, por presentar un riesgo alto, o en función de su análisis de riesgo se detecten situaciones que por su propia naturaleza puedan presentar un mayor riesgo de LC/FT/FPADM.

Debida diligencia simplificada: es la aplicación de políticas y procedimientos mínimas de debida diligencia que la cooperativa empleará a todos aquellos clientes que por su naturaleza puedan presentar un riesgo bajo de LC/FT/FPADM.

ICD: Instituto Costarricense sobre Drogas.

LC/FT/FPADM: acrónimos de Legitimación de Capitales (LC), Financiamiento al Terrorismo (FT) y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (FPADM).

Ley 7786: Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, y sus reformas.

Operaciones intentadas: son aquellas situaciones en las cuales alguna persona física intentó realizar una transacción a su nombre o por cuenta de un tercero, y a pesar de que dicha transacción no se realizó, se considera sospechosa por el sujeto obligado.

Operaciones inusuales: transacciones que no se ajustan al patrón habitual del cliente.

Operaciones sospechosas: transacciones inusuales realizadas en forma periódica o aislada, que de acuerdo con los usos y costumbres de la actividad de que se trate, resulten sin justificación material, económica o legal evidente, o de complejidad injustificada.

ROE: Reporte de Operaciones en Efectivo.

ROS: Reporte de Operaciones Sospechosas.

SUGEF o Superintendencia: Superintendencia General de Entidades Financieras.

Sujeto obligado: Para los efectos del presente manual, cuando se indique "Sujeto Obligado", se refiere a COFEIA R.L.

Sujeto inscrito: persona física o jurídica se encuentra inscrita ante la SUGEF. En este caso COFEIA R.L es un sujeto inscrito.

UIF: Unidad de Inteligencia Financiera.

1. DISPOSICIONES GENERALES

1.1 Sobre el sujeto obligado y su actividad

COFEIA R.L, con cédula jurídica no. 3-104-061340, está inscrita en el artículo 15 Bis bajo las siguientes actividades

- Personas Jurídicas que otorguen facilidades crediticias.

1.2 Actividades de COFEIA R.L

COFEIA R.L se dedica a otorgar facilidades crediticias a plazo. Los asociados podrán usar los servicios de crédito de COFEIA R.L según las siguientes líneas:

1. Línea de Gastos de consumo.

2. Línea de Bienes muebles e inmuebles

- Compra de Vehículo nuevo, semi nuevo y usado
- Compra, ampliación, reparación o mejoras de la vivienda familiar.
- Compra de lote y construcción

3. Línea de Gastos por servicios, entre los cuales podrían considerarse los siguientes:

- Educación
- Gastos médicos
- Cancelación de deudas personales
- Desarrollo de la profesión

1.3 Objetivo y alcance de este manual

Este Manual de Prevención de Riesgo de LC/FT/FPADM aplica a todos los colaboradores, asociados, representantes legales, apoderados, gerentes y miembros directivos de COFEIA R.L que establecen relaciones comerciales con clientes nuevos o existentes. Su principal objetivo es el ejecutar con responsabilidad las actividades bajo la cual fue inscrita y contribuir al cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias de la Ley 7786.

1.4 Responsabilidades ante la SUGEF

Se dará cumplimiento a las siguientes responsabilidades:

Responsabilidades de COFEIA R.L
• Cumplir con las disposiciones del Reglamento para la prevención del riesgo de LC/FT/FPADM (Acuerdo SUGEF 13-19) • Remitir para aprobación de la autoridad máxima del sujeto obligado la actualización del manual. • Actualizar al menos cada dos años el Manual. • Comunicar a todos los colaboradores el Manual, así como mantener su accesibilidad. • Remitir en tiempo y forma los reportes de transacciones según corresponda.
Responsabilidades de la Persona de Enlace COFEIA R.L
• Elaborar y actualizar el Manual de prevención de riesgo de LC/FT/FPADM • Establecer medidas y controles para la prevención de riesgo de LC/FT/FPADM • Elaborar y documentar su reporte semestral de labores. • Asegurar la capacitación anual en materia de LC/FT/FPADM.
Responsabilidades del personal de COFEIA R.L
• Acatar las disposiciones del Manual de prevención de riesgo.

- Reportar a la Persona de Enlace cualquier situación en donde exista un riesgo de LC/FT/FPADM.

1.5 Estructura Organizacional

Actualmente COFEIA R.L cuenta con una estructura de control y operativa la cual se detalla:

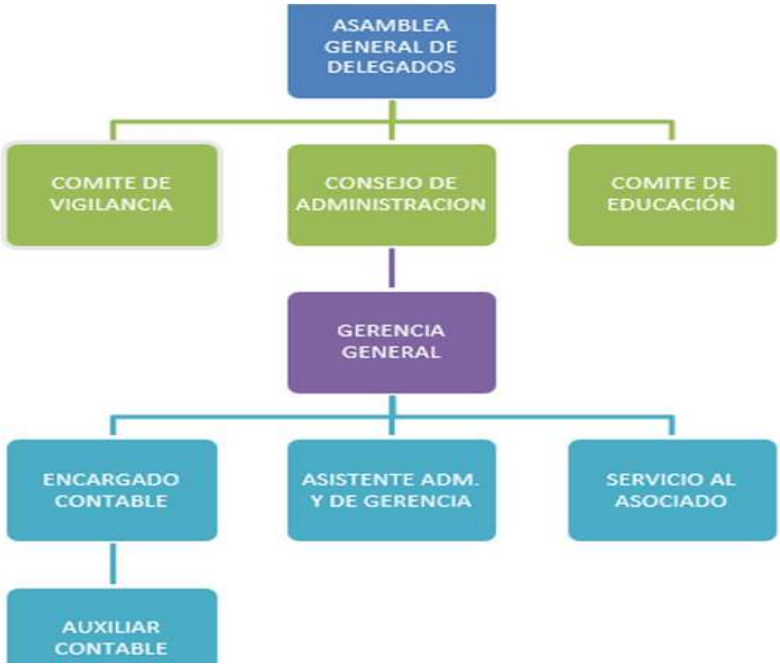
I. Autoridad máxima del sujeto obligado: actualmente esta responsabilidad recae sobre el Consejo de Administración.

II. Gerencia Sujeto Obligado: esta posición se encuentra bajo el mando del Gerente General del sujeto obligado.

III. La estructura organizacional de la cooperativa se detalla:

- Consejo de Administración
- 1 gerente general
- 4 administrativos

Estructura COFEIA R.L



Actualización de datos generales de COFEIA R.L

Es responsabilidad de la Persona de Enlace verificar y estar al tanto de NO haya cambios en los datos generales reportados a la Superintendencia (información del sujeto obligado), en caso de cambios deberá actualizar la información:

- Tamaño (cantidad de personal-tipo de relación laboral la Personal-cantidad de sucursales y agencias).
- Clientes (Cantidad de clientes-tipo de clientes-nacionalidad de clientes).
- Actividad (actividades indicadas en los artículos 15 y 15 bis ley 7786).
- Transaccionalidad (volumen transaccional, cantidad de Transacciones).
- Instrumentos de pago (dinero en efectivo-dinero transfronterizo).
- Geográfico (Operación nacional- Operación internacional).

2. MANUAL DE PREVENCIÓN DE RIESGO LC/FT/FPADM

Es responsabilidad de la Persona de Enlace la elaboración, emisión y actualización del Manual de Prevención de Riesgo (cada dos años o cuando exista alguna actualización), el cual contará con la revisión de Gerencia General y la aprobación del Consejo Administrativo, esto deberá quedar en actas del Informe Semestral de Labores.

La Persona de Enlace será responsable de presentar a la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), tanto el Manual de Prevención de Riesgo como el acta en donde conste la aprobación, esto se hará a solicitud de la SUGEF.

La comunicación del Manual de Prevención de Riesgo será responsabilidad de la Persona de Enlace a través del correo institucional o los medios comúnmente utilizadas en la cooperativa (intranet, nube, portal de la cooperativa, etc.). Las actualizaciones del Manual deben ser de conocimiento de todo el personal.

2.1 PERFIL PERSONA DE ENLACE

En cumplimiento a lo establecido en la normativa, se nombrará a la Persona de Enlace para servir de contacto entre el Sujeto Obligado y la SUGEF.

La Persona de Enlace es quien se encarga de vigilar el cumplimiento de programas y procedimientos internos para el cumplimiento de las obligaciones que le imponen las normativas relacionadas con la Prevención del Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo. Así mismo se encarga del mantenimiento, envío de reportes y la comunicación de transacciones sospechosas.

Tendrá a su cargo presentar a la Gerencia las políticas, procedimientos y sus modificaciones para prevenir y detectar la LC/FT/FPADM, aceptación de clientes, remediación, capacitación y asignación de riesgo de clientes; así como el análisis de las transacciones inusuales y sospechosas reportadas por el personal, la elaboración de los informes y reportes a la Gerencia General.
La Persona de Enlace debe tener un cargo jerárquico a nivel gerencial, es decir, debe tener la jerarquía, autoridad e independencia suficientes, que le permitan alertar e informar a la Gerencia General, los casos en donde no se apliquen de forma adecuada las políticas y procedimientos en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo. El nombramiento de la Persona de Enlace debe ser notificado a la SUGEF mediante el procedimiento ya establecido.

Requisitos de la Persona de Enlace

De acuerdo con el artículo 25 Para ejercer la labor de Persona de Enlace, deberá contar como mínimo, pero no limitativo:

a) Mayor de edad.

b) Formación académica mínima: Bachillerato en educación diversificada.

c) Experiencia mínima en labores de Oficialía de Cumplimiento o en las labores de la actividad citada en los artículos 15 o 15 bis de la Ley 7786, por la cual fue inscrito el sujeto obligado: un año.

d) Conocimiento en materia de prevención de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

e) Conocimiento sobre hojas de cálculo electrónicas, procesadores de texto y correo electrónico.

Limitaciones para ser Persona de Enlace

Según el artículo 26 No podrán ejercer labor de Persona de Enlace:

a) Hayan sido condenadas por cualquiera de los delitos relacionados con temas de LC/FT/FPADM.

b) Se encuentren designadas en listas en materia de LC/FT/FPADM, de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) o la Oficina de Control de Activos Extranjeros de Estados Unidos (OFAC, por sus siglas en inglés).

Funciones de la Persona de Enlace

El artículo 27 define las funciones la Persona de Enlace

La Persona de Enlace del sujeto obligado debe realizar las siguientes funciones, con el objeto de prevenir el riesgo de LC/FT/FPADM:

a) Ser el enlace directo entre el sujeto obligado, la Superintendencia y cualquier otra autoridad competente.
b) Elaborar y actualizar el manual de prevención del riesgo de LC/FT/FPADM.
c) Establecer medidas y controles sobre la prevención del riesgo de LC/FT/FPADM en relación con:

i. Identificación y debida diligencia del cliente cuando establezca relaciones comerciales con el sujeto obligado.
ii. Mantenimiento y disponibilidad de información sobre los registros de transacciones con el cliente.
iii. Personas expuestas políticamente (PEP).
iv. Surgimiento de nuevas tecnologías, nuevos productos y nuevas prácticas comerciales.
v. Sucursales y filiales extranjeras.
vi. Relaciones comerciales y transacciones con personas físicas o jurídicas e instituciones financieras, domiciliadas en países catalogados de riesgo por organismos internacionales.
vii. Preparar y comunicar con absoluta independencia el reporte de operaciones sospechosas a la UIF del ICD, incluyendo los intentos de realizarlas.
viii. Confidencialidad cuando se está entregando a UIF del ICD un reporte de operación sospechosa o información relacionada.

d) Coordinar las labores de capacitación en materia de LC/FT/FPADM, tanto para los funcionarios regulares como para los de nuevo ingreso.
e) Validar y enviar los reportes requeridos por las autoridades competentes según el acuerdo SUGEF 13-19.
f) Realizar monitoreo de las transacciones de los clientes, para identificar aquellas sin justificación documental (fundamento económico o legal) o que se salen del patrón habitual.
g) Elaborar y presentar informes al menos cada seis meses, de la gestión realizada por la Persona de Enlace, a la autoridad máxima del sujeto obligado, para la toma de decisiones.
h) Verificar la integridad de: los propietarios, apoderados, directivos, administradores y colaboradores del sujeto obligado.
i) Atender las solicitudes de autoridades competentes (decomiso, secuestro u otra medida cautelar), sobre bases relacionadas con la comisión de los delitos previstos en la Ley 7786.

2.2 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE LC/FT/FPADM

i. Evaluación del riesgo del sujeto obligado

La Persona de Enlace con el apoyo de la Gerencia General, será el encargado de diseñar el Procedimiento para la Administración del Riesgo para COFEIA R.L y en donde se identifiquen todos los factores que afecten a la cooperativa utilizando la metodología de Mapeo de Riesgo.

La Persona de Enlace en coordinación con la Gerencia General, establecerán una reunión semestral en donde se brindará la presentación de sus reportes, según lo requerido en la Acuerdo SUGEF 13-19, en donde se dejará como evidencia un acta con el detalle del reporte de la Persona de Enlace (debe aprobarse por los participantes).

Según la asignación de riesgo, se realizará y presentará un informe ejecutivo a la Gerencia General, del análisis de la metodología de riesgos que contenga como mínimo:

- Los criterios relevantes para la gestión de riesgos.

- Acciones implementadas o por implementar para el tratamiento de los riesgos.
- Monitoreo
- Conclusiones a las que se llegaron en relación con los factores de riesgo evaluados.

En la reunión semestral de labores, la Persona de Enlace presentará el resultado de la Gestión de Riesgos de LC/FT/FPADM.

Identificación y evaluación de riesgos

Para la identificación y evaluación de riesgos la Persona de Enlace realizará la evaluación de los factores de riesgos que incluyan como mínimo:

- Cliente
- Producto
- Canal de distribución
- Segmento geográfico

La Persona de Enlace será responsable de actualizar el Procedimiento para la Administración del Riesgos de LC/FT/FPADM en el período correspondiente según el tipo de sujeto obligado asignado, dejando constancia por escrito de la fecha en que se efectúe tal revisión o actualización; así como la presentación ante la Administración de la aprobación de dicha actualización.

La Persona de Enlace será la responsable de ejecutar los planes de acción por producto de la evaluación de riesgos interna o de implementar los cambios que se identifiquen por revisiones del ente supervisor, junto a la Gerencia de subsanar las deficiencias y poner en práctica las recomendaciones emitidas.

Nota: COFEIA R.L tiene un procedimiento específico para abordar este tema.

ii. Nuevas tecnologías, nuevos productos y nuevas prácticas comerciales

COFEIA R.L previo al lanzamiento de nuevos productos, nuevas prácticas comerciales, nuevos canales de distribución, uso de nuevas tecnologías o en desarrollo, realizará análisis de riesgos apegados a lo indicado en el Procedimiento para la Administración del Riesgo de LC/FT/FPADM, según los resultados de la

aplicación de la evaluación se establecerán planes correctivos que permitan subsanar las debilidades evidenciadas, con acciones, responsables, y plazos para su corrección.

Todo nuevo producto debe ser sometido a análisis de riesgos por parte de Persona de Enlace y debe contarse con aprobación de la Autoridad Máxima.

DEBIDA DILIGENCIA EN EL CONOCIMIENTO DEL CLIENTE

iii. Identificación y Registro del Cliente

Para iniciar una relación de negocios con una persona física o jurídica, se aplicarán los procedimientos de debida diligencia establecidos a continuación, con el objetivo de tener un adecuado conocimiento de la actividad económica, origen de los recursos, antecedentes, razón social o denominación de la persona, ocupación u objeto social, domicilio, nacionalidad, situación financiera, si es una Persona Expuesta Políticamente (PEP) y otros que permita al sujeto obligado cumplir con lo establecido en el Acuerdo SUGEF 13-19 artículo 10.

COFEIA R.L solo establece relaciones comerciales con clientes habituales (aquellos que formalizan contratos):

Clientes Ocasionales	Clientes Habituales
- COFEIA R.L no maneja clientes ocasionales.	- Personas físicas que reciban una facilidad crediticia.

Para evidenciar dicha gestión, se deberá completar el formulario Conozca su Cliente según corresponda (persona física). El expediente deberá cumplir con la documentación de soporte que se detalla a continuación:

Requisitos personas físicas:

Expedientes simplificados (Personas con ingresos inferiores a los $2.000):

a) Formulario Conozca a su Cliente (firmado).
b) Fotocopia del documento de identidad (vigente).

c) Asalariados: colilla de pago o copia de la orden patronal
d) Pensionados: colilla de pensión
e) Trabajador independiente / Ingresos extraordinarios: Declaración de Renta del último período fiscal

Expediente Normal (Personas con ingresos mayores a los $2.000)

f) Formulario Conozca a su Cliente (firmado).
g) Fotocopia del documento de identidad (vigente).
h) Asalariados: constancia de salario, copia de la orden patronal, reporte de SICERE de los últimos 12 meses
i) Pensionados: certificación de pensión o equivalente
j) Trabajador independiente / Ingresos extraordinarios: Certificaciones de ingresos emitidas por CPA, Certificaciones de ingresos emitidas por CPI

El formulario Conozca su Cliente personas físicas debe contener como mínimo la siguiente información (anexo #1):

Información básica persona física (formulario KYC):

a) Nombre completo.
b) Nacionalidad.
c) Fecha y lugar de nacimiento (indicando el país).
d) Copia de documento de identidad:
e) Género
f) Dirección cierta y exacta del domicilio (provincia, cantón, distrito y otras señas específicas como características físicas del domicilio).
g) Dirección electrónica.
h) Número de teléfono.
i) Profesión y ocupación.
j) Nombre del patrono (si aplica), o la naturaleza de sus negocios si desarrolla actividades independientes.
k) Propósito y naturaleza de la relación comercial.
l) Indicar si califica como persona políticamente expuesta (PEP´s).
m) Ingresos mensuales.
n) Origen de los fondos (salario, honorarios, operación del negocio, herencia, rentas con su debido respaldo (orden patronal, certificación de ingresos emitidas por CPA, constancia de salario, declaración de impuestos, entre otros).

Adicionalmente para todo cliente, se debe cumplir con lo siguiente:

a) Realizar estudios de buró y verificación de alertas en listas negras.
b) Realizar los debidos procesos de verificación y análisis de la información aportada, confirmando que dicha información es verídica y cierta.
c) Todo formulario Conozca a su Cliente, debe quedar firmado por la Persona de Enlace como respaldo de aprobación, verificación y aceptación del cliente. Además, debe quedar evidencia de la aprobación del cliente en acta de Informe Semestral de Labores.

Nota: De acuerdo con la metodología de asignación de riesgo, se debe asignar el tipo de riesgo del cliente (Alto-Medio-Bajo). Todo solicitante sea persona física o persona jurídica que en el proceso de asignación sea de riesgo alto debe ser autorizado por el Gerente.



Nota: No se podrá establecer ningún tipo de relación comercial con clientes que no proporcionen oportunamente la información y documentación requerida.

iv. Mantenimiento y disponibilidad de información sobre los registros de transacciones del cliente.

COFEIA R.L en cumplimiento del artículo 13 del Acuerdo SUGEF 13-19 procederá de la siguiente forma:

a) Conservación de los registros del cliente: se mantendrá un registro de la información del cliente hasta por un plazo de cinco (05) años, posterior al término de la relación contractual, se podrá proceder a la destrucción de los documentos de información.

b) Se garantiza al cliente que el manejo de la información estará bajo custodia del sujeto obligado durante la relación comercial y no podrá ser compartida a menos que exista el debido consentimiento del cliente, garantizando así la protección de los datos.

c) De forma semestral la Persona de Enlace, debe presentar el estado de asignación de riesgo de cartera de clientes al Consejo de Administración, sus

variaciones y clientes nuevos, esto se debe reflejar en el Informe Semestral de Labores.

De acuerdo con la definición de riesgo asignada a los clientes se debe atender los procesos de actualización en los plazos que se detallan a continuación:

Alto	• Cada 12 meses
Moderado	• Cada 24 meses
Bajo	• Cada 36 meses

v. Clasificación de riesgo de clientes

Se definen para persona físicas y jurídicas los siguientes criterios para la asignación de riesgo (bajo, medio, alto):

Personas Físicas
• Nacionalidad • País de origen • Profesión u oficio • Actividad económica • Origen de recurso • Perfil transaccional esperado • PEP´s • Tipo de identificación • APNFD - Art. 15 o 15 Bis • Alertas

Las normas y procedimientos para asignación de riesgo establecidos por COFEIA R.L se basan en 5 pasos los cuales se detallan:

Paso 1: Conocimiento del cliente y actividad

COFEIA R.L, para los procesos de registro y aceptación de clientes definidos procesos de control y requisitos de aprobación, apegados a la Política de Conozca a su Cliente (aceptación de clientes), cumpliendo con los establecido por la normativa.

Toda la información del cliente debe quedar plasmada en el formulario Conozca a su Cliente, el cual deberá ser revisado y autorizado por la Persona de Enlace. Esta etapa es considerada de **alta relevancia** dentro de los procesos de control ya que permite la identificación del cliente con quien estamos estableciendo negocios, el origen de fondos y otras variables requeridas para definir los procesos de actualización de información, perfil del cliente.

Un aspecto de alta relevancia es que COFEIA R.L solo posee un medio de pago o depósito autorizado, el cual corresponde a cuentas propias de la cooperativa domiciliadas en el sistema bancario nacional, cumpliendo de esta forma los requerimientos de monitoreo y control propios de la Institución Financiera.

Paso 2: Selección de Variables

COFEIA R.L, apegada al conocimiento de sus clientes y características de su actividad, ha definido los siguientes criterios para la valoración y asignación de riesgo según su tipo:

Cliente Físico:

- **Nacionalidad:** Si el cliente tiene otras nacionalidades diferentes a la costarricense, la relación podría ser considerada de mayor riesgo, en especial si la otra nacionalidad es de algún país catalogado de riesgo de LC/FT/FPADM/FPADM. Por lo que se considera un punto relevante en el análisis del cliente.
- **País de Origen**: Si el cliente nació en un país diferente a Costa Rica, la relación podría ser considerada de mayor riesgo, en especial si el país es catalogado de riesgo de LC/FT/FPADM/FPADM.
- **Profesión y Actividad Económica**: Desde el punto de vista de riesgo de LC/FT/FPADM, se ha demostrado que hay actividades económicas catalogadas más vulnerables al riesgo de LC/FT/FPADM, por tanto, evaluar esta variable permite determinar si los clientes realizan actividades que signifiquen mayor riesgo para el sujeto obligado. Es la causa o hecho que genera el nivel de ingresos, la riqueza o la acumulación del dinero, que fundamenta la transacción que realiza el cliente. En el caso de clientes que perciben ingresos únicamente como asalariado, se estima un menor riesgo, que los clientes que tienen fuentes

de ingresos de actividades propias e independientes de un patrono, profesionales independientes o cualquier otro tipo de fuentes difíciles de identificar y demostrar.

- **Origen del recurso**: para esta variable se considera aspectos relacionados a si el origen de recurso del cliente proviene de ingresos por planilla, por labores independientes por servicios, si proviene de actividades locales e internacionales.
- **Perfil Transaccional**: esta variable va alineada al monto de los ingresos reportado por el cliente.
- **Personas Expuestas Políticamente (PEPs):** Personas que ocupen o hayan ocupado cargos públicos, pueden ser personas nacionales o extranjeras, que por razón de su cargo manejan recursos públicos o tienen poder de disposición sobre estos o gozan de reconocimiento público, por tanto, tienen una mayor exposición al riesgo. Todo cliente PEPs será definido como de alto riesgo por defecto.
- **Tipo de identificación**: Define el beneficiario final, es la persona física que finalmente posee, es dueña o controla los activos dados en administración.
- **APNFD-Artículo 15:** Se debe determinar si estos clientes guardan relación con actividades relacionadas con sujetos inscritos bajo el Artículo 15 y 15 bis.
- **Referencias negativas o alertas**: Personas incorporadas en listas negras de autoridades nacionales e internacionales. Se deben verificar alertas relevantes en materia de lavado u otras que puedan generar riesgos reputacionales y de imagen.

A la vez es importante mencionar que se excluye del análisis para la asignación de riesgo de cliente físico:

- **Zona Geográfica:** Se excluye este criterio debido a que no agrega valor a la asignación de riesgo para este tipo de industria.
- **País de residencia:** COFEIA R.L, solo mantiene relación con clientes que son nacionales o residentes, lo cual les genera arraigo con el país.
- **Uso de efectivo:** la cooperativa no recibe dinero de clientes en efectivo en sus instalaciones.

Paso 3: Criterios de evaluación de las variables seleccionadas

Persona Física

- Nacionalidad

FACTOR DE RIESGO	EVALUACIÓN DEL CLIENTE	PUNTAJE	PESO (15/100)
Países clientes	País de riesgo bajo	1- Bajo-25%	3.75
	País de riesgo moderado	2-Medio-50%	7.5
	País de riesgo alto	3-Alto-100%	15

La metodología definida utiliza una asignación de riesgo para cada país según nacionalidad actual del cliente, cada país posee un peso asignado.

- País de Origen: lugar de nacimiento del cliente

FACTOR DE RIESGO	EVALUACIÓN DEL CLIENTE	PUNTAJE	PESO (10/100)
Países clientes	País de riesgo bajo	1- Bajo-25%	2.5
	País de riesgo moderado	2-Medio-50%	5
	País de riesgo alto	3-Alto-100%	10

La metodología definida utiliza una asignación de riesgo para cada país donde el cliente haya nacido, cada país posee un peso asignado.

- Profesión u oficio

FACTOR DE RIESGO	EVALUACIÓN DEL CLIENTE	PUNTAJE	PESO (15/100)
Profesión	Profesión de riesgo bajo	1- Bajo-25%	3,75
	Profesión de riesgo moderado	2-Medio-50%	7,5
	Profesión de riesgo alto	3-Bajo-100%	15

La metodología definida utiliza una asignación de riesgo para cada profesión asociada al cliente, cada zona posee un peso asignado.

- Actividad económica

FACTOR DE RIESGO	EVALUACIÓN DEL CLIENTE	PUNTAJE	Peso (15/100)
Actividad económica	Actividad de riesgo bajo	1- Bajo	3.75
	Actividad de riesgo moderado	2-Medio	7.5

desarrollada por el cliente	Actividad de riesgo alto	3-Alto	15

La metodología definida utiliza una asignación de riesgo para cada actividad económica, según tabla de asignación por tipo de actividad. La información de actividad económica es de gran importancia COFEIA, R.L, ya que define la generación de los recursos.

- Origen de recurso

FACTOR DE RIESGO	EVALUACIÓN DELCLIENTE	PUNTAJE	Peso (10/100)
Origen de fondos	Planilla – Pensionado	1- Bajo	2.5
	Ingresos Mixtos	2-Medio	5
	Ingresos Independientes	3-Alto	10

La metodología contempla una asignación de riesgo validando el origen generador de los recursos con que el cliente nos va a pagar las operaciones activas.

- Perfil transaccional esperado

FACTOR DE RIESGO	EVALUACIÓN DEL CLIENTE	PUNTAJE	Peso (5/100)
Perfil de transacciones esperadas	¢400.000 a ¢1.500.000	1- Bajo-50%	2.5
	¢1.501.000 a ¢3.000.000	2-Medio- 75%	3.75
	¢3.001.000 en adelante	3-Alto100%	5

Se establece rango de pesos según promedio de ingresos del cliente.

- Persona Expuesta Políticamente (PEPs).

Dentro del análisis y metodología de asignación de riesgo se ha definido como de **riesgo alto por defecto** todos aquellos clientes que tengan una relación directa o exposición política. (PEPs).

- Tipo de identificación

FACTOR DE RIESGO-TIPO DE PERSONA	NIVEL DE RIESGO	Peso (5/100)
Física Nacional	1- Riesgo Bajo-50%	2.5
Otros	2- Riesgo Medio-75%	3.75
Física Extranjera	3- Riesgo Alto-100%	5

La metodología utiliza una asignación de riesgo según los tipos de persona y dependerá de verificación y análisis de las actividades según la tabla de asignación de riesgo.

- Artículo 15 o 15 BIS: APNFD: Clientes que realizan actividad como Sujeto obligado

FACTOR DE RIESGO	EVALUACIÓN	RIESGO	Peso (5/100)
Artículo 15 o 15 BIS	SI	Alto	100% - 5
No Artículo 15 o 15 BIS (5/100)	NO	Bajo	0%- 0

Si durante la verificación de la información del cliente, se determina que sus actividades están relacionadas a las especificadas en el artículo 15 o 15 bis de la Ley 7786, deberá de verificarse que su inscripción y estado se encuentra activo, dicha verificación se realizará directamente en la página de la SUGEF, este criterio influirá directamente en el nivel de riesgo debido a que la actividad es más propensa a LC/FT/FPADM.

- Alertas- verificación en listas restrictivas o de control.

FACTOR DE RIESGO	EVALUACIÓN DEL CLIENTE	PUNTAJE	Peso (5/100)
Sin alertas	Estudios negativos	1 - Bajo	0% - 0
Cualquier alerta generada	Estudios Positivos	3 – Alto	100% - 5

La metodología utiliza una asignación de riesgo según el resultado de alertas que pueden presentarse a la hora de realizar la revisión de listas y estudios del cliente y predominará el resultado de alertas que representen riesgo.

Paso 4: Diseño y descripción de Matriz

Se ha diseñado la matriz de asignación de riesgo para cliente Físico, en donde se contemplan las variables con su respectiva asignación de peso y ponderación de riesgo. La sumatoria de los pesos corresponde siempre al 100%.

La matriz se debe completar para cada asociado nuevo y su riesgo debe quedar establecido al inicio de la relación comercial, debe quedar debidamente documentada en el expediente físico y/o digital del cliente (refiérase anexo # 3).



Nota: Cualquier cliente con asignación de Riesgo Alto debe ser autorizado por la Gerencia General previo a cualquier inicio de relación comercial (aceptación del cliente).

Paso 5: Resultados de clasificación

Los resultados de la aplicación de la Matriz de riesgos de clientes Físicos poseen los siguientes rangos (desde 0% hasta 100%) de definición de riesgo:

Riesgo Alto	• desde 70 hasta 100
Riesgo Medio	• desde 40 hasta 69
Riesgo Bajo	• desde 0 hasta 39

La definición de riesgo asignada a cada cliente requiere de seguimiento y monitoreo según el riesgo asignado y esta puede variar durante la relación comercial (lo anterior significa que el tipo de riesgo puede cambiar en caso de un giro en su actividad).

La definición del riesgo inherente de los clientes de COFEIA R.L es fundamental para efectos de determinar los controles y el tipo de debida diligencia que debe ser aplicada, conforme los siguientes criterios:

a) Clientes de Bajo Riesgo

- ✓ Debida diligencia simplificada.
- ✓ Baja pérdida o daño.
- ✓ No causa indemnización de perjuicios.
- ✓ No causa pérdida de clientes o disminución de ingresos por desprestigio, mala imagen o publicidad negativa.
- ✓ No produce efecto contagio

b) Clientes de Riesgo Promedio o Riesgo Medio

- ✓ Debida diligencia estándar
- ✓ Pérdida o daño media.

- ✓ Puede ser susceptible de una sanción más estricta del organismo de control, de índole pecuniario.
- ✓ Poca o media probabilidad de procesos penales.
- ✓ Baja o media probabilidad de indemnización de perjuicios.
- ✓ Poca o media probabilidad de pérdida de clientes, disminución de ingresos por desprestigio, mala imagen o publicidad negativa.
- ✓ Puede producir efecto contagio entre empresas o entidades relacionadas.

c) Clientes de Alto Riesgo

- ✓ Debida diligencia reforzada.
- ✓ Alta pérdida o daño.
- ✓ Puede ser susceptible de cuantiosas multas del organismo de control y estrictas sanciones de suspensión, inhabilitación o remoción de administradores, Persona de Enlace y otros funcionarios.
- ✓ Alta probabilidad de procesos penales.
- ✓ Alta probabilidad de pérdida de clientes, disminución de ingresos por desprestigio, mala imagen o publicidad negativa.
- ✓ Puede colocar en peligro la solvencia de la entidad.
- ✓ Puede producir efecto contagio en todo el sistema financiero.

Niveles de aprobación por tipo de riesgos

Nivel de autoridad	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Oficial designado/ Persona de Enlace	✓	✓	**N/A**
Gerencia General / Autoridad Máxima	**N/A**	**N/A**	✓

De forma semestral la Persona de Enlace, debe presentar el estado de asignación de riesgo de cartera de clientes al Consejo de Administración, sus variaciones y

nuevos ingresos. Esto debe quedar evidenciado en el acta del Informe Semestral de Labores.

OTRAS MEDIDAS DE DEBIDA DILIGENCIA PARA CLIENTES Y ACTIVIDADES ESPECIFICAS

vi. Clientes de riesgo alto y personas expuestas políticamente (PEPs)

COFEIA R.L aplicará la debida diligencia mejorada, en los casos siguientes: clientes considerados como PEP, clientes de alto riesgo, así como los casos de acuerdo con los análisis efectuados y en base a la información proporcionada ameriten un conocimiento más claro del cliente, su actividad y origen de fondos. Para estos casos se seguirán los siguientes pasos:

La confirmación de información

a) Completará el Llamada Telefónica: Se utilizará este mecanismo de comunicación para confirmar si el número telefónico indicado por el cliente corresponde y es cierta.

b) Buró de referencias: Se utilizará esta fuente de información para confirmar dirección, cédula de identidad, referencias comerciales, referencias crediticias, representaciones de empresas y referencias judiciales, mediante consulta directa a la base de datos.

c) En el caso de PEPs completará el formulario de Debida Diligencia Reforzada (anexo # 2) para conocer en detalle la procedencia de fondos, puesto que desempeña o desempeñó, institucional en la que desempeñó el puesto, etc.

d) Visitas de campo: quedará a discreción de la Gerencia de COFEIA R.L realizar una visita de campo a la empresa o actividad que genera los ingresos del solicitante (solo en caso de ingresos propios) cuando así lo estime conveniente.

Todo cliente de Alto Riesgo o PEP debe ser aprobado por la Gerencia General de COFEIA R.L además se establecerá un monitoreo intensificado del mismo durante la relación comercial.

vii. Clientes designados en listas de organismos internacionales

Todo cliente que aparezca en proceso de verificación de la información en alguna lista de organismos internacionales en materia de LC/FT/FPADM deberá la Persona de Enlace:

a) Se le asignará la categoría de cliente de riesgo alto.

b) Deberá aplicarse el proceso establecido para clientes de alto riesgo y PEP definido en este Manual.

c) Reportará a la Unidad de Inteligencia Financiera el nombre o los nombres de las personas reportadas en dichas listas.

d) La aceptación del cliente deberá estar aprobada por la Consejo de Administración.

viii. Relaciones comerciales y transacciones con personas físicas o jurídicas e instituciones financieras domiciliadas en países catalogados de riesgo por organismos internacionales

Si la información que se obtiene durante el proceso de documentación (ejemplo, dirección, ciudadanía, nacionalidad), es indicador de un país sancionado o catalogado de riesgo, el cliente debe ser considerado de forma automática como de alto riesgo, y deberá someterse de forma inmediata por parte de la Persona de Enlace a revisión y aprobación a la Gerencia de COFEIA R.L dejando la evidencia correspondiente.

ix. Clientes prohibidos o restringidos

Clientes Prohibidos o Restringidos son aquellos con los que COFEIA R.L no desea hacer negocios. Los siguientes tipos de clientes son considerados como prohibidos por defecto:

- Personas físicas naturales cuya identificación no puede verificarse.
- Cuentas anónimas o cuentas con nombres falsos

- Personas físicas o jurídicas que se reúsen a proporcionar la información requerida en el Conozca a su Cliente.
- Bancos ficticios.
- Empresas que emitan bonos al portador.
- Personas físicas o jurídicas que proporcionen información falsa.
- Personas físicas o jurídicas envueltas en escándalos de corrupción o delitos penales o que se sepa que han tenido problemas en otras instituciones financieras por riesgos de legitimación de capitales.
- Personas físicas y jurídicas que mantengan relaciones comerciales con países en listas negras o que posean sanciones económicas, financieras, embargos administrados o ejecutados Estados Unidos, Canadá, Naciones Unidas.
- Vendedores de armas o municiones.
- Personas físicas o jurídicas que realicen intermediaciones financieras y no se encuentren debidamente regulados.
- Ventas de lotería no gubernamental.
- Actividades delictivas relacionadas a servicios de acompañamiento.

En caso de aceptar hacer negocios con alguno de los tipos de clientes aquí enlistados, deberá el cliente catalogarse como de Alto Riesgo y deberá llevar las aprobaciones del caso para la aceptación de este.

REGISTRO Y NOTIFICACION DE TRANSACCIONES

x. Registro, control y remisión de los reportes

Se han definido normas de control y monitoreo para los clientes activos de COFEIA R.L las cuales son administradas y controladas por la Persona de Enlace, quién se encargará de ejecutar las siguientes acciones según la frecuencia asignada (categorización de Sujeto Obligado) con el fin de identificar, y reportar a la Gerencia y entes reguladores situaciones inusuales o situaciones sospechosas.

Es importante indicar que en COFEIA R.L existe un control de monitoreo transaccional (débitos y créditos), en donde el ingreso y egreso de fondos se da por medios electrónicos (transferencias locales e internacionales), depósitos, cheques relacionados a la actividad bajo la cual fue inscrita.

Actividades de control

a) De forma mensual la Persona de Enlace, revisará en detalle las cuentas operativas utilizadas por los clientes para validar:

- Transacciones de depósitos en efectivo (billetes y/o monedas) u otros medios de pago, por sumas iguales o superiores a US$10.000,00 o el equivalente en otras monedas. Estas transacciones realizadas en forma única o múltiple en un mes calendario (de 28 a 31 días según corresponda) deben ser reportadas, tanto de ingreso como de egreso. Si bien, el banco donde están las cuentas domiciliadas controla este aspecto, es de importancia que la Persona de Enlace, realice monitoreo de estos casos, para determinar si es una transacción normal, o si la misma debe ser aclarada, con la evidencia del caso tal y como lo requiere el Acuerdo SUGEF 13-19, se debe dejar dicha evidencia en la Matriz de Control y Monitoreo desarrolla por COFEIA R.L (anexo # 4).

b) La Persona de Enlace, deberá remitir por medio del Sistema de Captura, Verificación y Carga (SICVECA), en el plazo estipulado por SUGEF después del cierre de cada período, el reporte de Operaciones en Efectivo (billetes y/o monedas) u otros medios de pago, por sumas iguales o superiores a US$10.000,00 o el equivalente en otras monedas, sean transacciones únicas o múltiples de un mismo cliente.

COFEIA R.L como sujeto obligado, debe presentar su información en los plazos establecidos de acuerdo con su clasificación ante la Superintendencia según circular SGF 3341- 2021.

Nota: en caso de que no existan operaciones para reportar, deberá remitir la justificación por medio del sistema SICVECA, en la opción “Omisiones”

xi. Transacciones Inusuales y Sospechosas relacionadas a la cuenta del cliente

Identificar operaciones sospechosas permite reconocer movimientos inusuales de un cliente:

- Una transacción inusual es aquella cuya cuantía, característica y periodicidad no guardan relación con la actividad económica del cliente o la naturaleza del producto.

- Una transacción sospechosa es toda operación realizada que por su monto, cantidad o características no se considera normal a la naturaleza del producto o cliente.

Es muy importante reconocer todas las operaciones inusuales o sospechosas, que se alejen de patrón esperado para el producto.

Una vez generada la alerta, la Persona de Enlace debe analizar más profundamente al cliente para confirmar la sospecha. El análisis consistirá en la verificación de documentos y datos contrastados con la información que se tiene dentro del análisis del cliente (política conozca a su cliente). Si luego de haber hecho el análisis se confirma la sospecha, la Persona de Enlace realizará un informe donde quede plasmada la conclusión respecto al carácter de la transacción y dependiendo de esto realizará el reporte respectivo y lo presentará a las autoridades correspondientes.

La Persona de Enlace deberá adjuntar dentro de su reporte:

- Contrato del cliente.
- Documentación de conozca su cliente.
- Historia y comportamiento de depósitos del cliente.
- Indicar cuál es la transacción que genera sospecha
- Análisis de debida diligencia

Como detectar o identificar un comportamiento u operación inusual.

Los colaboradores de COFEIA R.L deben considerar al menos las siguientes señales de alerta, con fines de identificar comportamientos u operaciones inusuales:

- Operaciones que no estén de acuerdo con la capacidad económica del cliente.
- Operaciones aisladas o vinculadas que se salen del perfil visible o ya definido del cliente en cuestión.
- Cambios inesperados o substancialmente importantes, en cuanto a bienes que posea o utilice un cliente o empleado, que den la impresión de ser fuera del perfil esperado.

- Resultados financieros de clientes que se salen de la media o promedio de la industria o sector.
- Clientes que se abstienen o se niegan a proporcionar información que les es requerida, principalmente cuando se trate de información relacionada con: Actividad principal de la empresa, referencias bancarias, nombre de colaboradores y directores, localización, etc.
- Clientes que rehúsan proporcionar información actualizada sobre sus antecedentes personales.
- Clientes que presentan identificaciones en forma distinta a la original (copia simple, copia legalizada), o que pretendan presentar documentos alternativos a la cédula de identidad
- Clientes que presionan al personal con el objetivo de no diligenciar adecuadamente los formularios correspondientes.
- Operaciones que evidencian un cambio repentino y objetivamente injustificado en comparación con los datos históricos del cliente.
- Operaciones cuyo grado de complejidad y de riesgo sea incompatible con la cualificación técnica del cliente.

Canales internos de comunicación

Cualquier funcionario o empleado de COFEIA R.L deberá tener claridad de a quién y cómo debe reportar una operación o actividad inusual. Con fines de facilitar esa comunicación, la Gerencia procurará por todos los medios disponibles a su alcance, mantener informado a la Personal sobre el nombre y la ubicación de la persona que ocupa el puesto de Persona de Enlace.

Es responsabilidad de la Persona de Enlace recibir, conocer y asegurar que se implementen todas las nuevas normas, actualizaciones que los entes reguladores emitan en relación con la prevención del lavado de dinero u otros activos y la prevención del financiamiento del terrorismo, debiendo utilizar los medios que estime convenientes para comunicar en tiempo y forma dichas instrucciones o implementaciones a nivel interno de los colaboradores de COFEIA R.L.

Reporte de operaciones Sospechosas o Inusuales (Unidad Inteligencia Financiera UIF)

La Persona de Enlace llevará un registro individualizado de las operaciones inusuales, de las operaciones sospechosas en caso de existir, y de los reportes que de estás se deriven hacia las autoridades correspondientes, soportando dicha decisión. La Persona de Enlace mantendrá una copia del reporte de operación sospechosa y toda la documentación utilizada como parte del proceso de evaluación por lo menos por un período de cinco (05) años a partir de su notificación.

xii. Confidencialidad de la información

Las normas de control y aseguramiento de información se encuentran debidamente establecidas y son de conocimiento del personal de COFEIA R.L

Todas las alertas, sospechas o procesos de investigación en caso de existir, se manejará con el más estricto cuidado y no debe informarse al cliente al respecto. En ninguna circunstancia los colaboradores, pueden inferir o insinuar a ninguna otra parte no autorizada sobre algún reporte o sospecha existente.

Nota: Toda transacción que se determine como Sospechosa, deberá ser reportada en la siguiente dirección: https://www.icd.go.cr.

Otras medidas y controles

La Persona de Enlace dentro de sus actividades debe realizar un monitoreo de medios (prensa y tv) para identificar si algún cliente aparece en noticias relacionadas con LC/FT/FPADM. Elaborará un reporte de forma trimestral en caso de que se requiera, indicando como mínimo:

- Fecha
- Titular de la noticia
- Enlace

En caso de determinarse alguna noticia la Persona de Enlace inmediatamente notificara vía correo a la Gerencia de COFEIA R.L.

Informe Semestral de Labores

La Persona de Enlace presentará un informe semestral de labores, en donde informará a la autoridad máxima:

- Presentar el estado de asignación de riesgo de la cartera de clientes activos (Alto-Medio-Bajo).

- Aceptación de nuevos clientes aceptados durante el semestre

- Confirmar que los expedientes e información mínima requerida está completa y que cumple con la política de aceptación de clientes.

- Informar sobre situaciones de alertas de monitoreo o situaciones de riesgo en materia de Lavado de Dinero y acciones tomadas, así como un detalle de operaciones sospechosas en caso de haber existido reportes.

La Persona de Enlace deberá documentar sus informes y mantenerlos a disposición de la SUGEF en caso de ser requerido.

MONITOREO Y SEÑALES DE ALERTA

xiii. Monitoreo transaccional

Según la asignación de riesgo de cada cliente, se aplicarán procesos de monitoreo con el fin de determinar señales de alerta, según se detalla:

Nivel de Monitoreo y Frecuencia
Riesgo Alto: Monitoreo Intesificado- cada seis meses
Riesgo Medio: Monitoreo Básico - cada dieciocho meses
Riesgo Bajo: Monitoreo Básico- cada veinticuatro meses

Este proceso de control se aplicará por parte de la Persona de Enlace con la frecuencia indicada, según la asignación de riesgo de cada cliente, dejando evidencia en dicho control por medio de las revisiones periódicas de cada cliente, por medio de estudios de protectoras de crédito, noticias, reportajes y otras fuentes, contemplando:

- Existencia de alertas relacionadas a listas negras.
- Existencia de alertas relacionadas a PEP´s.
- Existencia de alertas relacionadas a situaciones de lavado de activos, corrupción o cualquiera alerta que pudiese generar un riesgo de reputación o imagen para COFEIA R.L

- Existencia de alertas relacionadas a Actividades y Profesiones No Financieras Designadas (APNFD).

Todas las actividades se llevarán a cabo y estrictamente controladas por la Persona de Enlace, quién deberá dejar evidencia en caso de ser requerido por SUGEF u otra autoridad reguladora, buscando siempre:

- Identificar escenarios inusuales o atípicos que no tengan concordancia con el objeto de lo acordado a nivel contractual.

- Identificar relaciones con empresas catalogadas de riesgo en materia de lavado de dinero y legitimación de capitales.

Bases de verificación de alertas

- La Persona de Enlace utilizará las siguientes bases como referencia para sus revisiones:

  - Protectoras de Crédito (en CR existe una amplia gama de empresas que ofrecen el servicio, lo recomendable es que manejen reportes completos que incluyan temas de Cumplimiento).

  - Noticias locales e internacionales.

  - Reportes del Grupo de Acción Financiera (GAFI)

  - Organización de las Naciones Unidas (ONU).

  - Reportes del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT).

  - Oficina de Control de Activos Extranjeros de los Estados Unidos de América (OFAC por sus siglas en inglés).

- Documentación y respaldo

  - Se emitirá por parte de la Persona de Enlace, un informe individual por cliente en caso de detectarse alguna alerta o situación inusual, el cual enviará a la Gerencia y a las autoridades competentes.

  - Para aquellos reportes de situaciones inusuales que se descarten, se dejará evidencia del motivo por el cual no fueron reportadas, la documentación de respaldo y el nombre del responsable.

Se tendrá a disposición de la Superintendencia y de las otras autoridades competentes, toda la documentación relacionada a los respaldos de monitoreo, alertas positivas y descartadas, así como las evidencias de notificación en los Informes Semestrales de Labores.

El monitoreo de transacciones que se efectuará, por su naturaleza corresponde a pagos de las operaciones de crédito que se establezcan con los asociados (abonos, cancelaciones, pagos extraordinarios).

Pagos extraordinarios o atípicos de clientes

En caso de que un cliente realice pagos o abonos fuera del acuerdo contractual (anormal o atípico), será responsabilidad de la Persona de Enlace investigar si la transacción está debidamente justificada, caso contrario y ante la negativa del asociado de proveer la información de respaldo, deberá realizar un reporte de transacción inusual e informarlo a la Gerencia General.

Otras operaciones consideradas inusuales o sospechosas

La Persona de Enlace deberá efectuar un monitoreo de los clientes catalogados como clientes de alto riesgo, PEP´s o contratistas del Estado, de forma que si realizan pagos extraordinarios o movimientos atípicos deberán ser analizados y en caso de dudas se debe alertar a la Gerencia General para su análisis.

CAPACITACIÓN

xiv. Desarrollo de programa de capacitación

La Persona de Enlace, en coordinación con la Gerencia, deberán establecer un programa de capacitación permanente sobre las responsabilidades y obligaciones que se derivan de la normativa aplicable, para la prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, el cual abarcará al Consejo de Administración, Gerencia General y todos los colaboradores de COFEIA R.L.

Se hará del conocimiento del personal, el nombre y ubicación de la Persona de Enlace, con fines de ponerlo a disposición en el caso de necesitar comunicar alguna situación inusual o sospechosa.

Dentro de las opciones de capacitación se considerarán seminarios, talleres y todo tipo de capacitaciones relacionadas con temas de prevención del LC/FT/FPADM, en los cuales todos los colaboradores de COFEIA R.L deben participar.

Los cursos podrán ser impartidos interna o externamente. Las capacitaciones recibidas deben quedar documentadas en el expediente de los funcionarios para futuras consultas de la SUGEF.

La Persona de Enlace será responsable de reforzar de forma continua (por correo, comunicados generales, reuniones, etc.) aspectos informativos sobre temas relacionados con LC/FT/FPADM, con el fin de mantener actualizados a todos los colaboradores.

Una vez al año se debe capacitar y certificar a todo el personal, los alcances de la capacitación anual serán aprobados por la Gerencia General y quedará documentado en acta el Informe Semestral de Labores. El plan anual de capacitación deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Tema.
- Lista del personal a capacitar.
- Cronograma.
- Método para identificar las necesidades de capacitación.
- Terceros a capacitar, si aplica.
- Canales de capacitación.

Es obligación de los colaboradores la participación en las capacitaciones. La no asistencia o participación a las mismas serán motivo de sanción de acuerdo con lo establecido en la lista de sanciones internas de COFEIA R.L y apegadas a lo que establece la legislación costarricense en el Código de Trabajo.

Proceso de capacitación al Personal de nuevo ingreso

Todo personal de nuevo ingreso deberá contener en su programa de capacitación general un apartado específico sobre la prevención de lavado de dinero u otros activos, así como la prevención del financiamiento del terrorismo. Esto será

responsabilidad de la Persona de Enlace, esta capacitación se realizará durante los primeros tres meses posteriores a su capacitación.

Responsabilidades de los colaboradores

Los colaboradores de COFEIA R.L tendrán la obligación y responsabilidad de cumplir, dentro del ámbito de sus funciones, con lo siguiente:

- Conocer y cumplir la normativa vigente aplicable.
- Comunicar e informar sobre transacciones inusuales a la Persona de Enlace.
- Participar en todas las actividades de capacitación a las que se les convoque.
- Velar porque COFEIA R.L no sea utilizada para actos que transgredan la normativa vigente aplicable.

CONOZCA SU PERSONAL

xv. Verificación de la integridad de asociados o beneficiarios, apoderados, directivos, administradores y colaboradores del sujeto obligado

Asegurar un alto nivel de integridad del personal, directivos, administradores implementando mecanismos de evaluación y análisis de información clave de los colaboradores como sus antecedentes personales laborales y patrimoniales

Para COFEIA R.L, es de gran importancia conocer a los colaboradores de la cooperativa dada su participación en la operativa y actividades propias de los servicios que ofrece, se vuelve relevante cumplir con lo establecido en el artículo 35.2 del Acuerdo SUGEF 13-19 que estipula que ¨ *El sujeto obligado aplicará la política de reclutamiento, contratación y conocimiento de su personal, al inicio y durante la relación laboral, manteniendo la información actualizada*¨, que le permita conocer quién está trabajando en la cooperativa, y para ello, es necesario establecer una política a través de la cual se tenga acceso a la información del personal.

Objetivos específicos

1. Monitorear e investigar al personal cuidadosamente y vigilar su conducta, estableciendo las normas y controles apropiados.

2. Prestar especial cuidado a aquellos funcionarios cuyo nivel de vida no corresponda al de su salario, sean renuentes a tomar vacaciones o pueden estar clientes directa o indirectamente con la desaparición de fondos de la institución.
3. Establecer procedimientos para evaluar comprobar los antecedentes personales, laborales y patrimoniales de sus funcionarios y representantes legales.

Contratación de personal

Será responsabilidad de la administración la selección y contratación de personal de COFEIA, toda la información del personal de nuevo ingreso deberá quedar registrada en el Formulario Conozca a su Empelado.

No se debe de realizar la contratación de personal que en el proceso de verificación de la información (hoja de delincuencia, referencias, estudios de buró), se compruebe la comisión a los siguientes delitos:

- Delitos de fraude a cualquier tipo de entidad sea financiera o no.
- Delitos Fiscales.
- Tráfico internacional o nacional de drogas.
- Procesos vigentes o sanciones por distribución, comercio, suministro, fabricación, elaboración, refinación, transformación, extracción, preparación, cultivación, producción, transporte, almacenamiento o venta de drogas, sustancias o los productos referidos en la Ley 7786.

Adicionalmente la administración en conjunto con la Persona de Enlace verificará que el candidato no se encuentre designado en las listas de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y de la Oficina de Control de Activos Extranjeros de Estados Unidos (OFAC por sus siglas en inglés), relacionadas con temas de LC/FT/FPADM.

Documentos o formularios requeridos a los colaboradores en el momento de la contratación:

- Formulario Conozca su Empleado debidamente firmado (Anexo # 5).
- Hoja de delincuencia (con no menos de tres meses de emitida).
- Copia de documento de identidad (vigente)
- Atestados académicos.
- Cartas de referencias laborales.

Internamente la administración debe incluir en el expediente los estudios de buró respectivos y pruebas de ingreso, el acuerdo de confidencialidad y contrato laboral. De forma adicional la Persona de Enlace debe validar los formularios e identificar cualquier situación que requiera seguimiento o ser elevada a la Gerencia General.

Conozca su colaborador (actualización de datos)

El área de Administración aplicará la política de reclutamiento, contratación y conocimiento de su personal, al inicio y durante la relación laboral, manteniendo así la información actualizada. Siendo así, **cada dos años** deberá en coordinación con la Persona de Enlace, realizar una actualización de los expedientes, con el fin de determinar si la verificación de la información fue efectuada al momento de la contratación y asegurar que esté debidamente documentada, se debe de realizar actualización de estudios de buró, actualización de formulario conozca su empleado.

En caso de que se detecte alguna alerta o anomalía en las consultas realizadas a cada colaborador, llámese anomalías o alertas que se presenten desde la última revisión y sin justificación, debe analizarse por la Persona de Enlace en coordinación con Administración para determinar el motivo del cambio y descartar que corresponda a alguna actividad ilícita, y si existieran sospechas, se debe informar a la autoridad correspondiente para que esta realice las investigaciones del caso.

Señales de alerta

La Persona de Enlace y todos los colaboradores deberán vigilar ante posibles señales de alerta sobre comportamiento de los colaboradores e informar de manera oportuna al área de Administración, por ejemplo:

- Patrimoniales (cambios en el estilo de vida u otros aspectos que no guarden relación con los ingresos reportados).

- Colaboradores renuentes a disfrutar vacaciones.

- Colaboradores renuentes a aceptar cambios de su actividad o promociones que impliquen no continuar ejecutando las mismas actividades.
- Colaboradores que con frecuencia permanecen en la oficina más allá de la hora de cierre o concurren a ella por fuera del horario habitual.

- Colaboradores que frecuente e injustificadamente se ausentan del lugar de trabajo.
- Colaboradores que impiden que otros compañeros de trabajo atiendan a determinados clientes.
- Colaboradores que utilizan su dirección personal para recibir información de sus clientes.

AUDITORIA INTERNA Y EXTERNA

xvi. Auditoría Interna

COFEIA R.L a la fecha no tiene designación como sujeto obligado tipo uno, por lo que su operativa no requiere de auditor interno.

xvii. Auditoría Externa

COFEIA R.L a la fecha no tiene designación como sujeto obligado tipo uno, por lo que su operativa no requiere de auditoría externa. Lo anterior no limita a la cooperativa a realizar una auditoría externa.

OTRAS OBLIGACIONES

xviii. Recepción de dinero en efectivo

COFEIA R.L no permite la recepción de efectivo, todos los dineros se acreditan vía transferencia (local, depósito a cuenta de forma directa en las cuentas que la cooperativa mantiene en el sistema Bancario Nacional y debidamente reportadas a la SUGEF.

xix. Sucursales

COFEIA R.L a la fecha no posee sucursales, las operaciones de la cooperativa se limitan al ámbito local. La comercialización de los productos se ofrece de forma directa a sus clientes y se maneja de forma centralizada los procesos de análisis y verificación del cliente.

xx. Relaciones comerciales o contrapartes

De acuerdo con lo establecido en el art. 32 del Acuerdo SUGEF 13-19, la Persona de Enlace será responsable de monitorear los mecanismos de debida diligencia

cuando se establezcan relaciones comerciales o de negocios con contrapartes en el desarrollo de su actividad. Cabe mencionar que a la fecha la actividad por la cual fue inscrita COFEIA R.L se realiza de forma independiente y no existen contrapartes en el proceso de oferta de servicios a clientes ya que se manejan en una plataforma propia.

xxi. Requerimiento de autoridades decomiso de información de clientes relacionados con la comisión de delitos previstos por la ley 7786

La Persona de Enlace será responsable de atender cualquier solicitud realizada por una autoridad competente, atendiendo lo establecido en la Ley 7786 artículos 43 y 33 bis, procurando:

I. Atender cualquier solicitud de forma inmediata y transparente.
II. Realizar la inmovilización o congelamiento de fondos, comunicando de forma inmediata a la UIF por medio de los canales previstos.
III. Monitorear de forma constante de acuerdo con la asignación de riesgo la cartera de clientes verificando listas y designaciones de riesgo por medio de diferentes mecanismos.

2.3 CÓDIGO DE ETICA

COFEIA R.L, fomentará una política de puertas abiertas para todos sus asociados cuyo propósito es fomentar la comunicación abierta, la retroalimentación y discusión sobre cualquier asunto de importancia para un asociado. Esta política de puertas abiertas significa que todos los miembros de la cooperativa son libres de hablar con cualquier colaborador en cualquier momento.

El Acuerdo SUGEF 13-19, artículo 32 establece que el sujeto obligado como parte de sus acciones debe desarrollar un conjunto de políticas y procedimientos, que tiene como propósito orientar a los asociados y colaboradores en el acatamiento de las disposiciones legales, regulatorias y políticas internas, relativas al cumplimiento de la Ley 7786 y prevención del riesgo de LC/FT/FPADM, destacando en el inciso C la necesidad de implementar un Código de Ética de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento a la Ley 7786.

VALORES ORGANIZACIONALES

Todos los asociados y colaboradores(as) de la cooperativa deberán de fomentar los valores organizativos que deben ser conocidos, respetados y aplicados, los cuales son los siguientes:

a. Confianza
b. Transparencia
c. Honestidad
d. Puntualidad
e. Adaptabilidad

RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de todos los Directivos, asociados y colaboradores cumplir con lo establecido en este Código de Ética. En lo que se refiere al desarrollo de los negocios, los asociados y colaboradores de COFEIA R.L deberán:

a. Actuar con responsabilidad individual y compartida de las acciones y decisiones.

b. Ser diligente en el interés de la cooperativa por preservar todos los recursos de la misma que le han sido asignados, con el propósito de protegerlos de pérdida, robo o daño.

c. Actuar con integridad, imparcialidad, honestidad y sinceridad en todas las actividades que involucran a la cooperativa, los asociados, proveedores, contratistas, grupos de interés y la comunidad.

d. Actuar en todo momento con sinceridad y de una forma que no dé lugar a preocupaciones ni censuras.

e. Tratar a todos de manera equitativa, consistente y con respeto a los derechos individuales.

f. Tratar a todos con dignidad y respeto, evitando denigrar o hacer comentarios despectivos sobre ellos.

g. Ser consistente en el cumplimiento de sus obligaciones.

h. Actuar comprensiva y respetuosamente con los asociados y proveedores, para establecer relaciones perdurables.

SANCIONES INTERNAS Y ACCIONES

Toda falta disciplinaria o violación de las políticas y procedimientos internos establecidos por el Consejo de Administracion se sancionará con base en los principios de proporcionalidad, causalidad y actualidad.

En ningún caso se podrá imponer una sanción a un asociado o colaborador sin otorgarle la oportuna defensa, salva en los casos de faltas de fácil constatación, delimitadas por la jurisprudencia como faltas de gravedad cuantitativa.

PREVENCION DEL LAVADO DE DINERO

COFEIA R.L está comprometida con todas las leyes y normativa aplicable contra el lavado de dinero, nuestros asociados y colaboradores poseen un alto compromiso contra la lucha y prevención del lavado de dinero y legitimación de capitales, estando siempre atentos a las alertas y situaciones que pueden generar riesgos para la cooperativa. La cooperativa se compromete en capacitar, cumplir con las leyes y requerimientos legales que se establece en la lucha contra la legitimación de capitales.

Con respecto a la gestión del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y a la proliferación de armas de destrucción masiva, los colaboradores deben cumplir con lo siguiente:

i. Deben aplicarse las medidas del caso para conocer la identidad del cliente/asociado, su actividad comercial y el origen de los ingresos, de acuerdo con lo establecido en la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexa para la aplicación de la Política Conozca a su Cliente, lo que conlleva entre otras acciones:

- La aplicación de controles para mantener y resguardar la documentación actualizada de los clientes/asociados.
- Cumplir con la debida diligencia y verificar aquella información que sea requerida para la correcta realización y evaluación de las transacciones.
- Asegurar el cumplimiento de las exigencias de la Ley 7786, sus reformas, reglamentación conexa y de las normas internacionales.

- Debe efectuarse el reporte de las transacciones inusuales o atípicas ante la UIF, cuando corresponda.

ii. Cumplir y tener una actitud proactiva con respecto al fortalecimiento de los controles internos relacionados con el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas, reglamentación conexa y las normas internacionales.

iii. Aplicar la debida diligencia correspondiente en todos los procesos y operaciones que se realicen con los clientes, de tal forma que los actos no expongan a la cooperativa a sanciones de los entes reguladores o situaciones que afecten la imagen institucional.

iv. Cumplir con sus obligaciones y funciones asignadas, en cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexa, aplicando los procedimientos correspondientes, para que la cooperativa no sea utilizada como vehículo para ocultar, invertir, asegurar o atesorar recursos provenientes de actividades ilícitas, sea por sus acciones u omisiones.

v. En COFEIA R.L, no estamos de acuerdo en mantener relaciones tanto con colaboradores o asociados que incumplan los siguientes puntos:

- Que tengan problemas o vinculación directa con el narcotráfico, lavado de dinero o problemas judiciales.
- Que su nivel de reputación no se apegue a los principios y valores de la cooperativa.
- Comportamientos y actividades que se sospechen que estén involucrados al lavado de dinero.

vi. Como cooperativa nos comprometemos en mantener una actitud proactiva para estar atento a cualquier señal de alerta relacionadas al lavado de dinero y asegurarnos que ninguno de los productos que ofrecemos sea utilizado para lavar dinero o financiar actos terroristas.

vii. Nos comprometemos a no facilitar o apoyar el proceso de encubrir el origen de fondos ilícitos provenientes de actividades delictivas o terroristas a través de nuestros negocios legítimos.

viii. Nos comprometemos y obligamos a implementar las medidas requeridas por los órganos de supervisión, en la prevención de lavado de dinero y financiamiento del

terrorismo para contribuir así con la transparencia y legalidad de todas nuestras operaciones.

ix. Todos los asociados y colaboradores son responsables de leer y comprender lo establecido en el Manual de Prevención de Riesgo de COFEIA R.L.

2.4 SANCIONES

Las sanciones por incumplimiento a lo establecido en la Ley 7786 sobre ¨estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo¨, sus reformas, se encuentran definidas en el artículo 42 y 43 del Acuerdo SUGEF 13-19, así como en el artículo 81 de la ley 7786 y sus reglamentos.

2.5 PROCESOS CLAVE

2.5.1 Conozca su cliente y asignación de riesgo.

Paso	Tarea	Responsable
1	Realiza solicitud de crédito **Sigue paso 2**	Cliente
2	Solicita al asociado los requisitos iniciales de información mínima requerida y completa la información: - Completo formulario Conozca su Cliente/asociado. - Copia de identificación vigente. - Información financiera (certificación de ingresos, constancia, estados financieros según corresponda) - CIC (reporte centro de información crediticia) - Reporte de información crediticia de una entidad protectora de crédito. **Sigue paso 3**	Analista de Crédito
	Se procede a:	

3	- Verifica que la información está completa (si no regresa a paso 2) - Presenta expediente para aprobación de cliente a Autoridad correspondiente (Comité de Crédito o Gerencia General). **Sigue paso 4**	Contador
4	Realiza revisión de expediente de cliente nuevo y en caso de requerir asignación de riesgo asigna según matriz de cálculo. Asociados con una ponderación de riesgo alto debe ser elevado a Consejo de Administración para aprobación. Da VB al área de Gerencia de la aceptación del cliente y regresa el expediente, en caso de alguna observación debe informar de inmediato. En su informe semestral de labores reporta la cantidad de nuevos asociados aceptados y la asignación de riesgo (cuando aplique), deberá dejar un acta de dicha reunión firmada por la Gerencia General y Persona de Enlace evidenciando la aprobación del informe. **Sigue paso 5**	Persona de Enlace
5	Envía la información consolidada al área de Gerencia (expediente digital/físico), **Sigue paso 6**	Persona de Enlace
	Fin del proceso	

2.5.2 Proceso de actualización de datos de clientes

Paso	Tarea	Responsable
1	Se deberá realizar selección de asociados de acuerdo con la asignación de riesgo. Para el caso de asociados por actualizar, se llevará a cabo el proceso de revisión interno y hará llegar los documentos	Persona de Enlace

	de respaldo al asistente administrativo, para adjuntar a la carpeta del asociado. En caso de requerir información del asociado se deberá contactar para solicitar la información requerida. Este proceso corresponde a seguimiento y documentación de la información otorgada por el asociado. **Sigue paso 2**	
2	Recibe la Información, revisa y coteja que este completa y acorde a lo solicitado. Si: está completa archiva y deja documento firmado con fecha de actualización. No: está incompleto deberá contactar al asociado para completar la información faltante o pendiente.	Persona de Enlace
3	Recibe la información de la actualización del asociado y adjunta a carpeta del asociado.	Asistente Administrativo
	Fin del procedimiento	

2.5.3 Proceso de reporte de transacciones SICVECA ($10.000 únicas o múltiples).

Paso	Tarea	Responsable
1	- Realiza la selección de transacciones según se detalla: • Transacciones de depósitos en efectivo (billetes y/o monedas) u otros medios de pago, por sumas iguales o superiores a US$10.000,00 o el equivalente en otras monedas. Estas transacciones realizadas en forma única o múltiple en un mes calendario (de 28 a 31 días según corresponda) Una vez verificadas y **certificadas** por la unidad responsable pasa la información a la Persona de Enlace dentro de los primeros ocho días calendario posteriores al mes finalizado. Siguen en paso 2	Contador

	Sigue paso 2	
2	- Recibe y revisa la información para garantizar que la información cumple con los parámetros requeridos. - Aclara y revisa la información en conjunto con el área de contable. Si la información es clara sigue en paso 3, caso contrario debe verificar con contabilidad lo necesario para asegurar el reporte adecuado. **Sigue paso 3**	Persona de Enlace
3	- Ingresa al sistema SICVECA y realiza la carga de transacciones a reportar en el portal respectivo, asegurando que las cargas de los archivos se apliquen de forma correcta, este proceso debe de realizarse de manera cuatrimestral (debe contar con firma digital) - Una vez finalizada la carga notifica vía correo a la administración de que la carga fue realizada. **Nota:** en caso de que no existan operaciones para reportar, deberá remitir la justificación por medio del sistema SICVECA, en la opción “Omisiones”	Persona de Enlace
	Fin del proceso	

2.5.4 Proceso de reporte a UIF transacciones sospechosas o intentadas.

Paso	Tarea	Responsable
1	Identificar operaciones sospechosas u operaciones sospechosas intentadas Esta labor la ejecutara partiendo del proceso de monitoreo transaccional de pagos y de monitoreo cuantitativo validando listas negras, noticias negativas entre otros **Nota**: Una transacción inusual es aquella cuya cuantía, característica y periodicidad no guardan relación con la	Persona de Enlace

	actividad económica del cliente o la naturaleza del producto otorgado. Una transacción sospechosa es toda operación realizada que por su monto, cantidad o características no se considera normal a la naturaleza del producto o cliente El proceso de monitoreo es constante y forma parte de las actividades diarias de la Persona de Enlace. En caso de identificarse alguna transacción inusual o intentada. **Sigue paso 2**	
2	- Solicitar el expediente completo del asociado. - Realizar un estudio y análisis de caso emitiendo un informe a Gerencia General para análisis. - Pasa borrador de informe a Gerencia General. **Sigue paso 3**	Persona de Enlace
3	- Deberá revisar de forma detallada el informe enviado por la Persona de Enlace para aprobación - En caso de que la Gerencia General concluya que no se requiere ninguna acción, deberá dejar evidenciado vía correo a la Persona de Enlace la justificación del por qué no se debe de enviar a reporte de UIF - En caso de que se concluya que el caso debe reportarse a la UIF deberá enviar correo autorizando el reporte **Sigue paso 4**	Gerencia General
4	- Si el caso no se autoriza por Gerencia General se deberá adjuntar la justificación y análisis realizado al expediente del asociado. - Si el caso requiera ser elevado a la UIF se deberá documentar toda la información de análisis y debida diligencia realizada en el expediente del asociado. **Sigue paso 5**	Persona de Enlace

5	- Ingresa a la página de la UIF en la dirección https://apps.icd.go.cr/uifreportes/Autenticacion.aspx La Persona de Enlace con el usuario y su firma digital deberá ingresar al sistema bajo el Código del sujeto obligado y realizar el reporte respectivo. - Una vez realizado el reporte archiva y documenta lo requerido por un plazo de 10 años.	Persona de Enlace
	Fin del proceso	

2.5.5 Proceso de atención de requerimientos de Autoridades o Jueces.

Paso	Tarea	Responsable
1	Se recibirán y tramitarán las solicitudes de información giradas por los Jueces de la República y Autoridades Competentes. El recibo de la solicitud de información deberá quedar documentado mediante bitácora físico o electrónica. **Sigue paso 2**	Persona de Enlace
2	Se recopilará y organizará la información, documentación o aplicar las medidas establecidas en la solicitud. **Sigue paso 3**	Persona de Enlace
3	Se preparará el oficio correspondiente en respuesta a la solicitud realizada adjuntando a la misma la documentación necesaria. Toda la documentación entregada a Jueces de la República o Autoridades Competentes deberá ser foliada y archivada en expediente independiente por número de causa judicial. El oficio remitido deberá indicar el número de referencia correspondiente a la respuesta, asimismo, deberá indicar el número de causa, referencia de la solicitud, así como documentación entregada y los folios que lo componen. **Sigue paso 4**	Persona de Enlace

4	En el caso de congelamiento de fondos, se comunicará al Ministerio Público de las medidas para su inmediata aplicación.	Persona de Enlace
	Fin de proceso	

2.5.6 Proceso de monitoreo interno.

Paso	Tarea	Responsable
1	De acuerdo con la asignación de riesgo de la cartera de clientes se deberá: Actualizar la matriz de monitoreo de asociados según la asignación de riesgo, validando lo siguiente por medio de actualización de estudios de buró: - Existencia de alertas relacionadas a listas negras. - Existencia de alertas relacionadas a PEP´s. - Existencia de alertas relacionadas a situaciones de lavado de activos, corrupción o cualquiera alerta que pudiese generar un riesgo de reputación o imagen para la cooperativa. - Existencia de alertas relacionadas a Actividades y Profesiones No Financieras Designadas (APNFD). - Existencia de alertas por fraudes o noticias negativas que generen riesgos reputacionales para la cooperativa. - Realizar análisis de pagos de asociados según la asignación de riesgo respectiva validando: ✓ Abonos extraordinarios o atípicos que se alejen del contrato establecido ✓ Cancelaciones anticipadas de contratos. En caso de que se detecten situaciones atípicas **sigue en paso 2** En caso de que no se evidencien situaciones atípicas **sigue en paso 3**	Persona de Enlace

2	Atender y realizar informe a la Gerencia General según lo establecido en el proceso de reporte de transacciones sospechosas o inusuales y actualizar matriz de monitoreo de asociados. **Sigue paso 3**	Persona de Enlace
3	Actualizar matriz de monitoreo de asociados **Sigue paso 4**	Persona de Enlace
4	Informa resultados en el Informe Semestral de Labores.	Persona de Enlace
	Fin de proceso	

2.5.7 Proceso de documentación de expedientes de colaboradores.

Paso	Tarea	Responsable
1	Entrega al colaborador para su respectiva firma: - Formulario conozca su empleado - Contrato laboral (si aplica) Solicita al colaborador: - Copia de documento de identidad (vigente) - Atestados académicos Procede a revisar y archivar la información en carpeta de colaboradores activos. **Sigue en paso 2**	Gerencia General
2	- Procede a revisar la información de expediente - Procede a realizar estudios de buró para descartar la existencia de alertas o situaciones atípicas. En caso de alguna situación atípica deberá escalar a Gerencia General por medio de correo, especificando el resultado de la revisión.	Persona de Enlace

	- En caso de que la revisión de la información y estudios no evidencien situaciones atípicas firma el formulario conozca su empleado y coordina de forma inmediata el proceso de capacitación del nuevo colaborador. **Sigue paso 3**	
3	Actualizar la información de colaboradores cada 2 años	Persona de Enlace y/o Administrador
	Fin de proceso	

2.5.8 Proceso de capacitación anual y del Personal de nuevo ingreso.

Paso	Tarea	Responsable
1	Desarrolla el plan de capacitación anual al Personal y Plan de Inducción al Personal de Nuevo Ingreso, de acuerdo con lo establecido por la normativa y leyes vigentes. **Sigue paso 2**	Persona de Enlace
2	Realizar la capacitación al Personal o la inducción al Personal Nuevo y realiza la evaluación. **Sigue paso 3**	
3	Reciben la capacitación o la inducción y realizan la evaluación. **Sigue paso 4**	Personal o Personal de Nuevo Ingreso
4	Revisa las evaluaciones **Sigue paso 5**	Persona de Enlace
5	¿Las evaluaciones fueron aprobadas con nota superior a 80? Si: siguiente paso. No: paso 2 **Sigue paso 6**	
6	Prepara archivo electrónico con los resultados, emite certificados de participación y envía a archivo a administración al expediente de cada colaborador. Comunica a Gerencia General.	

	Fin del procedimiento	

2.5.9 Proceso de actualización de políticas y procesos internos de cumplimiento.

Paso	Tarea	Responsable
1	Revisa de forma constante cambios a nivel de política interna, normativa regulatoria y cambios operativos que generen la necesidad de cambio en políticas y procedimientos internos **Sigue paso 2**	Persona de Enlace
2	Realiza la actualización de políticas y procedimientos internos. **Sigue paso 3**	Persona de Enlace
3	Envía a revisión de Gerencia General los cambios realizados. En caso de existir consultas o correcciones las mismas se incluyen en las políticas y procedimientos. **Sigue paso 4**	Gerencia General.
4	Revisa y realiza correcciones y recomendaciones en caso de requerirse. Una vez autorizado procede a comunicar a Persona de Enlace. **Sigue paso 5**	
5	Presenta cambio a Gerencia General para aprobación. **Sigue paso 6**	Persona de Enlace
6	La Gerencia General presenta al Consejo de Administración para su aprobación y realiza recomendaciones de aplicación inmediata a Persona de Enlace. **Sigue paso 7**	Gerencia General
7	Firma, formaliza y publica las políticas y procedimientos debidamente actualizados.	Persona de Enlace
	Fin del proceso	

2.5.10 Proceso de lanzamiento de nuevos productos, servicios y otros.

Paso	Tarea	Responsable
1	Se presenta a Gerencia General el producto o servicio a implementar **Sigue paso 2**	Gerencia General
2	Se revisa, analiza y aprueba la viabilidad de nuevos productos o servicios a implementar En caso de que el mismo no sea autorizado o requiera modificaciones vuelve a paso 1. **En caso de aprobación Sigue paso 3**	Gerencia General
3	Gerencia General presenta para aprobación del Consejo de Administración, posteriormente informa a Persona de Enlace sobre el producto o servicio a implementarse **Sigue paso 4**	Gerencia General
4	Persona de Enlace aplica matriz de riesgo basado en los 4 segmentos definidos por la normativa, productos clientes, canal de distribución y zona geográfica, estableciendo los riesgos y controles aplicables **Sigue paso 5**	Persona de Enlace
5	Monitorea y asegura el cumplimiento de controles y procedimientos.	Persona de Enlace
	Fin del proceso	

REFERENCIAS

- Acuerdo SUGEF 13-19.
- Procedimiento para la Administración del Riesgo.
- Políticas internas COFEIA R.L.

CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios		
Fecha de Sesión	**N.º Sesión**	**Detalle de Cambios**
24/10/2023	19-10-2023	Aprobación Nuevo Manual. ***Aprobado por Unanimidad., acuerdo #07-19-10-2023, ACUERDO FIRME.***
06/08/2024	15-08-2024	Aprobación cambios en documentos del expediente del asociado y en el Formulario Conozca a su Asociado. ***Aprobado por Unanimidad, acuerdo #03-15-08-2024, ACUERDO FIRME.***