PROCESO: CREACIÓN, VINCULACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE CLIENTES

|  |
| --- |
| 1. POLÍTICAS Y NORMAS |

1. Los requisitos mínimos para la creación o actualización de clientes en las bases de datos de Lotus Notes son:

* Siempre se debe verificar por número de NIT que el cliente no esté creado en las bases de datos.
* Siempre se debe digitar el Número de NIT sin el Número de Verificación, sin espacios, guiones o puntos. (Máximo 9 dígitos)
* Siempre se debe registrar los datos correctos y completos del cliente (e-mail, teléfono, contacto, dirección). En caso de existir varios e-mail por estos deben ser separados únicamente por coma (,).
* Siempre se debe poner correctamente el tipo de sociedad (LTDA – S.A. – S.A.S.) en el nombre del cliente.
* Siempre se debe proceder con la consulta/verificación de *“Lista Clinton”* y *“Ley 550”*. y los resultados siempre se deben actualizar en las casillas correspondientes. El sistema (por defecto) muestra validados los campos en NO; si hecha la verificación, no se modifican los campos, se interpreta que esta actividad no ha sido realizada.
* Es importante diligenciar los campos de Sector, Categoría del Cliente y Otros Tráficos a fin de mantener la base de datos segmentada de acuerdo al cliente.

1. La consulta/verificación en *“Lista Clinton”* se debe hacer a la razón social del cliente, sin incluir el tipo de sociedad (LTDA., S.A., S.A.S.) y a los apellidos del representante legal. Si como resultado de las consultas/verificaciones, el cliente se encuentra incorporado en la *“Lista Clinton”* no se trabaja con él y se reporta la novedad al Director de Sistemas de Gestión.
2. La consulta/verificación en *“Ley 550”* de la Superintendencia de Sociedades se debe hacer con el NIT del cliente sin el Número de Verificación. Si la situación del cliente es de de Liquidación (obligatoria, voluntaria, forzosa administrativa, judicial) o Concordato no se trabaja; si la situación del cliente es de Acuerdo de Reestructuración o Reorganización no se ofrece crédito, se trabaja estrictamente de contado.
3. Los documentos de Conocimiento de Cliente requeridos para la vinculación de clientes nuevos, la actualización de clientes activos y la reactivación de clientes inactivos son:

* Formato de Conocimiento de Cliente (de la base de documentación ISO, proceso comercial), debidamente diligenciado y firmado por el representante legal.
* Certificado Original de Existencia y representación legal emitido por la Cámara de Comercio (con fecha de expedición no mayor a 2 meses)
* Fotocopia del Formato del Registro Único Tributario (RUT) vigente.
* Fotocopia del Documento de Identificación del representante legal que firma el Formato de Conocimiento de cliente
* Impresiones de consulta/verificación en la *“Lista Clinton”* de la razón social y de los apellidos del representante legal del cliente y de *“Ley 550”*
* Para cargas de clientes de Transborder o que cuenten con Instrucción de embarque de Transborder, debe haber registro de visita en el resumen de actividades de la base de clientes nacionales de Lotus Notes.
* Para cargas de clientes de Transborder o que cuenten con Instrucción de embarque de Transborder, se debe adjuntar impreso el Formato de Evaluación de Vinculación y Actualización de clientes (de la base de documentación ISO, proceso comercial), debidamente diligenciado y firmado.

1. Siempre y sin excepción se debe contar con los documentos de Conocimiento de Cliente del Exportador o Importador final que es registrado en el Documento de Transporte y por el cual es responsable Transborder S.A.S. y del cliente al que se le emitirá la factura comercial.
2. En general, para la vinculación o actualización de clientes en Great Plains, los documentos de Conocimiento de Cliente deben llevar la aprobación del Director de Sistemas de Gestión.
3. En casos particulares, donde se presente incumplimiento a lo descrito en el punto 4. de la presente política, los documentos de Conocimiento de Cliente deben llevar el Visto Bueno del Gerente Regional o de Sucursal o del Director de Cartera y Tesorería y la aprobación del Director de Sistemas de Gestión, previo estudio del caso por las dos partes.
4. Para agilizar el proceso de facturación a los clientes referidos por Agentes en el Exterior, los documentos requeridos se podrán recibir provisionalmente vía e-mail o fax. El responsable del cliente debe solicitar vía e-mail al Director de Sistemas de Gestión (o en ausencia suya a la Gerente de Calidad y Servicio al Cliente) que los documentos provisionales sean autorizados para la vinculación del cliente en Great Plains.
5. Cuando un cliente presente cambios en los datos registrados en el formato de Conocimiento del cliente, en la base de clientes nacionales o en el registro de clientes de Great Plains, el responsable del cliente debe solicitarle la actualización de los documentos descritos en el punto 4. de la presente política.
6. Los link de acceso a las páginas Web de personas bloqueadas por el departamento del tesoro de Estados Unidos “Lista Clinton” y de información de empresas acogidas a la intervención económica para la reactivación empresarial “Ley 550” se encuentran en la base de documentación ISO – Comercial.
7. En los casos de solicitudes de clientes, para facturar a un tercero, que no correspondan con la titularidad del consignatario del Documento de transporte, el Comercial asignado, deberá solicitar al cliente y entregar a Sistemas de Gestión, carta de autorización del consignatario del Documento de transporte, donde autorice a quien se debe facturar y carta de aceptación de la factura y su responsabilidad de pago por parte del tercero, ambas firmadas por el Representante legal correspondiente, anexando las respectivas copias del Certificado Original de Existencia y representación legal y Fotocopia del Documento de Identificación de quienes firman las cartas.
8. Las solicitudes a los clientes deben realizarse de forma cordial y amable, sean estas verbales o escritas

|  |
| --- |
| 2. DEFINICIÓN DEL PROCESO |

**OBJETIVOS:**

1. Establecer los mecanismos internos para asegurar el conocimiento de los clientes de la compañía, sin distinción de que se trate de clientes nuevos, habituales u ocasionales.
2. Mantener la documentación física de los clientes actualizada dentro del archivo activo de la compañía de acuerdo al proceso establecido
3. Actuar de forma ágil en la consecución de documentos para facilitar el proceso de Facturación.

**ALCANCE:**

Cliente Transborder y Áreas: Comercial, Financiero: Cartera y Tesorería, Operaciones, Control de Negocios, Sistemas de Gestión y Jurídico.

**DEFINICIONES:**

1. CREACIÓN DE CLIENTES: Actividad que realiza el área Comercial para registrar la información básica de los clientes en la base de datos de Clientes (Nacional o del Exterior) de Lotus Notes.
2. VINCULACION DE CLIENTES: Actividad que realiza el área de Control de Negocios (Facturación) para registrar la información del cliente en Microsoft Great Plains acorde a los documentos de Conocimiento de cliente.
3. ACTUALIZACION DE CLIENTES: Actividad que realizan el área Comercial y de Control de Negocios (Facturación), en la base de datos de Clientes (Nacional o del Exterior) de Lotus Notes y en Microsoft Great Plains respectivamente, para registrar los cambios de información que presenta el cliente (en coherencia con los documentos de Conocimiento de cliente).
4. CLIENTE NUEVO: denominación para aquellos clientes que nunca han embarcado con Transborder S.A.S.
5. CLIENTE ACTIVO: denominación para aquellos clientes que han embarcado con Transborder S.A.S. al menos una vez en un periodo inferior o igual a un año.
6. CLIENTE INACTIVO: denominación para aquellos clientes que no han embarcado con Transborder S.A.S. en un periodo mayor a un año.
7. RUT (REGISTRO UNICO TRIBUTARIO): Es el mecanismo único para identificar, ubicar y clasificar a los sujetos de obligaciones administradas y controladas por la DIAN.
8. CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL: Documento expedido por la Cámara de Comercio el cual acredita y demuestra la existencia de una organización, que posee un representante legal y que ha sido sometida a un proceso de constitución pública de acuerdo a los requisitos vigentes.
9. CIRCULAR 170: Disposición de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales en la que las personas naturales o jurídicas que presten servicios inherentes o relacionados con operaciones de comercio exterior o cambiarias deben establecer mecanismos de control orientados a seleccionar y conocer a sus clientes y las operaciones de comercio exterior.
10. LISTA CLINTON: La lista Clinton es administrada por la Oficina para el Control de Activos Extranjeros (OFAC por sus siglas en inglés), de Estados Unidos, equivalente en Colombia a la UIAF (Unidad de Información y Análisis Financiero del Ministerio de Hacienda). El objetivo es aislar a compañías que han contado o se han formado con capitales provenientes del negocio del narcotráfico.
11. LEY 550 DE 1999: Es la ley por la cual se establece un régimen que promueva y facilite la reactivación empresarial y la reestructuración de los entes territoriales para asegurar la función social de las empresas y lograr el desarrollo armónico de las regiones.

**NORMAS APLICADAS:**

RESOLUCIÓN DIAN 2820 DE MARZO DE 2011

CIRCULAR EXTERNA No 0170 DIAN DE OCTUBRE DE 2002

* 5.2 Conocimiento del Cliente

ISO 9001: 2008

* 7.1 Planificación de la prestación de servicio
* 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio
* 7.2.3 Comunicación con el cliente.

BASC VERSION 3 – 2008

* Estándar: 8

|  |
| --- |
| 3. DESCRIPCIÓN DEl PROCESO |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **INSUMOS** | **REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES** | **PROVEEDORES** |
| 1. Lotus Notes: Base de datos de clientes | En la ficha Información de cliente, se registran los datos relevantes del cliente. | TRANSBORDER S.A.S. |
| 2. Formato de Identificación del Cliente (CIRCULAR 170) | Disponible en la base de documentación ISO, debe ser completamente diligenciado y firmado por el representante legal del cliente. (Original: **Requerido,** Copia: **Opcional**) | Formato: TRANSBORDER S.A.S.  Información:  CLIENTE |
| 3. Certificado de Existencia y representación legal emitido por la Cámara de Comercio | - Original: con fecha de expedición no mayor a 2 meses. **Requerido**  - Copia: con fecha de expedición no mayor a 2 meses. **Opcional** | CLIENTE |
| 4. Registro Único Tributario (RUT). | Fotocopia del Formato vigente **Requerido** | CLIENTE |
| 5. Documento de Identificación del representante legal | Fotocopia **Requerido** | CLIENTE |
| 6. Registro de REPORTE VISITA | - Cliente conseguido por Comercial Transborder. **Requerido**  - Cliente referido por Agente en el Exterior. **Opcional** | TRANSBORDER S.A.S.  Base de datos de Clientes Nacionales de Lotus Notes |
| 7. Impresiones de verificación en la “Lista Clinton” | Dos verificaciones impresas:  1. Razón social  2. Representante legal  **Requerido** | TRANSBORDER S.A.S. |
| 8. Listado “Ley Clinton” | Información de página de Internet, disponible como link directo en base de documentación ISO Comercial  **Requerido** | <http://www.treas.gov/offices/enforcement/ofac/sdn/t11sdn.pdf> |
| 9. Listado Ley 550 | Información de página de Internet, disponible como link directo en base de documentación ISO Comercial  **Requerido** | <http://www.supersociedades.gov.co/ss/drvisapi.dll?MIval=ppal&dir=90> |
| 10. Formato de Evaluación de Vinculación y Actualización de clientes | Disponible en la base de documentación ISO, debe ser completamente diligenciado y firmado. Cliente conseguido por Comercial Transborder. **Requerido** | Formato: TRANSBORDER S.A.S.  Información:  COMERCIAL TRANSBORDER |





|  |  |
| --- | --- |
| **RESULTADOS O PRODUCTOS** | **CLIENTES** |
| 1. Cliente creado / actualizado | Base de datos de Clientes Transborder S.A.S. |
| 2. Cliente vinculado / actualizado. | Comercial, Financiero, Sistemas de Gestión Transborder S.A.S. |
| 3. Acuso de recibido de documentos físicos | Financiero y Comercial Transborder S.A.S. |
| 4. Carpeta física de cliente | Archivo Transborder S.A.S. |
| 5. e-mail de actualización de documentos | Cliente, Comercial, Financiero y Sistemas de Gestión |

|  |
| --- |
| **RECURSOS** |
| * Equipo de Computo (Hardware, Software: bases de datos de Lotus Notes, bases de correo electrónico). * Sistemas de Comunicación (Teléfono, Fax, Mensajería).   Fotocopiadora  Archivo Activo Transborder S.A.S. |

|  |
| --- |
| 4. CONTROL DEL PROCESO |

|  |
| --- |
| Vista “Documentos físicos 170” Indicadores base de datos de Clientes Nacionales: Documentos recibidos y Documentos no recibidos |

|  |
| --- |
| 5. ANEXOS |

**ANEXO A: SEÑALES DE ALERTA**

*Fuente: CIRCULAR EXTERNA No. 0170 DIAN*

A manera de ilustración, se señalan a continuación las actividades o conductas asociadas con la actividad del comercio exterior, cambiario o tributario que, por su inusualidad, merecen mayor cuidado en la prevención y represión de las actividades que puedan constituir lavado de activos.

La lista que a continuación se ofrece es enunciativa. La mención de un comportamiento o una actividad no establece por si sola que se trate de una operación sospechosa; se requiere verificar otros elementos relativos a la actividad cuestionada que avalen esta percepción.

**GENERALES:**

* Características inusuales de las actividades, productos o lugares de procedencia;
* Intento de incumplir con las normas o procedimientos aduaneros, tributarios o cambiarios o que ya hubieren sido sancionados por infracciones al régimen cambiario o al régimen aduanero;
* Inconsistencias en la información relacionada con la existencia, identificación, dirección del domicilio, o ubicación del usuario;
* Inconsistencias en la información que suministra el usuario frente a la que suministran otras fuentes;
* Sectores económicos susceptibles de ser utilizados como mecanismo para realizar operaciones de lavado de activos o para el financiamiento del terrorismo.

**ADUANERAS:**

* Importaciones realizadas por personas naturales o jurídicas, sin trayectoria en la actividad comercial del producto importado.
* Importaciones por valores superiores frente al capital con el cual fue constituida la empresa, especialmente si se trata de empresas con poco tiempo de creación.
* Cuando estén importando constantemente mercancías que estén siendo comercializadas popularmente y a bajos precios tanto de manera formal - establecimientos de comercio- o informalmente –semáforos, andenes, calles- Importaciones y exportaciones realizadas por personas que tengan antecedentes de infracciones a la Ley Penal.
* Cuando el documento de transporte viene a nombre de una persona o sociedad reconocida y posteriormente es endosado a un tercero sin trayectoria en el sector.
* Cuando la mercancía es sometida a continuación de viaje, DTA, transbordo o cabotaje y los datos del destinatario que aparecen en el documento de transporte sean indefinidos tales como citar únicamente la ciudad, número de teléfono, direcciones incompletas, nombres sin apellidos, etc.
* Cuando la factura contenga precios ostensiblemente bajos frente a los del mercado.
* Cuando se presenten obstáculos o dificultades por parte del importador para verificar físicamente la mercancía, a pesar de encontrarse los documentos soportados y la declaración de importación con el lleno de las formalidades aduaneras.
* Cuando habitualmente lleguen al país paquetes pequeños o remisiones pequeñas a nombre de una misma persona o personas diferentes, pero a las mismas direcciones.
* Cuando un importador cambie constantemente de SIAS y DEPOSITOS.
* Importaciones o exportaciones de gran volumen o valor, realizadas por colombianos residentes en el exterior que no tengan relación directa con su actividad económica o el giro ordinario de sus negocios.
* Importaciones o exportaciones hechas por extranjeros, que no realicen actividades permanentes en Colombia.
* Importaciones o exportaciones que no tienen una relación directa con la actividad económica del usuario.
* La importación de bienes suntuarios, como vehículos lujosos, obras de arte, piedras preciosas, esculturas, etc., que se realicen de manera esporádica o habitual y que no tengan relación directa con la actividad económica o el giro ordinario de los negocios del usuario.
* La procedencia de las mercancías de zonas o puertos libres con el giro de divisas por el mercado no cambiario o el pago directo.
* El ingreso físico de sumas de dinero, en contenedores, maletas, compartimentos secretos de vehículos, envíos postales o envíos urgentes, etc.
* La carencia de infraestructura para la realización de exportaciones o la existencia de documentos que amparen exportaciones no realizadas efectivamente.
* La sobrefacturación o subfacturación de exportaciones o importaciones.
* Reembarques de mercancías sin causa aparente o reexportación de mercancías que de haberse nacionalizado presenten alguno de los perfiles de riesgos anotados anteriormente.
* Operaciones de contrabando abierto o contrabando técnico.
* La utilización de documentos presuntamente falsos o exportaciones ficticias.
* Pérdida o hurto de mercancías entre el trayecto del lugar de arribo al depósito.
* Mercancía que ingresa documentalmente al país, pero no físicamente sin causa aparente.

**CAMBIARIAS:**

***EN LA IMPORTACIÓN DE BIENES***

* En el pago de importaciones a través de intermediarios del mercado cambiario o a través de cuentas corrientes de compensación:
* Que el instrumento o la orden de pago, el giro o la remesa que cancele la importación se expida o se halle a la orden o a favor de persona diferente del proveedor del exterior, sin que exista una relación de causalidad que lo explique.
* Que el pago de una importación de bienes, tenga como destino un país calificado como Paraíso Fiscal.
* Que el pago de la importación se destine a un país diferente al país de origen de la mercancía, sin que exista una relación de causalidad que lo explique.
* La detección de un giro anticipado de futuras importaciones de bienes por sumas elevadas, sin que exista evidencia que con posterioridad se haya realizado la respectiva importación.
* Que existan declaraciones de cambio por reembolso de importaciones de bienes sin los documentos soporte que amparaban la operación de importación.
* Que una persona figure cancelando operaciones de importación que no pertenezcan al giro ordinario de sus negocios o a su actividad comercial, o en grandes cantidades que no se justifican en relación con la magnitud del negocio o la actividad comercial del importador.
* Que se detecten importadores de bienes inusuales o nuevos que de manera súbita o esporádica efectúen operaciones de reembolso en magnitud no justificada con la clase del negocio o con su nueva actividad comercial, o no se tenga la infraestructura suficiente para ello.
* Cuando dentro de la investigación administrativa cambiaria se detecten documentos presuntamente falsos o inconsistentes con los que se pretenda acreditar una operación de importación o su pago.
* Cuando lo soportado en los libros de contabilidad del importador no sea consistente con lo reflejado en las declaraciones de cambio por pago de importaciones.
* En el pago de importaciones a través del mercado no cambiario (mercado libre):
* Que se detecte la existencia de títulos valores, comprobantes de egreso, notas contables y documentos bancarios y comerciales que señalen la realización de transferencias o pagos de dinero hacia el exterior por parte de los importadores de bienes, sin que aparezcan presentadas, diligenciadas o conservadas las declaraciones de cambio No. 1 o 3 y los correspondientes documentos de importación. Así mismo en los casos en que se detecte subfacturación o sobrefacturaciones de importaciones de bienes, respecto de la diferencia entre el valor declarado y el subfacturado o sobrefacturado.
* La canalización de mayores o menores valores a los realmente debidos y declarados ante la Aduana por concepto de importación de bienes.

***EN LA EXPORTACIÓN DE BIENES***

* En el reintegro de exportaciones a través de los intermediarios del mercado cambiario o a través de cuentas corrientes de compensación.
* Que el pago de la exportación provenga de persona diferente al comprador del exterior como por ejemplo que sea el mismo exportador el que figure pagando o girando las divisas o los pesos colombianos desde el exterior, sin que exista una relación de causalidad o alguna razón que lo explique.
* Que el pago de una exportación de bienes, tenga como origen un país calificado como Paraíso Fiscal.
* Que se presente exportación física de divisas sin una clara relación con el giro ordinario de las actividades de comercio exterior o burlando los controles cambiarios.
* Que existan las declaraciones de cambio correspondientes al reintegro de divisas por exportaciones de bienes sin los documentos soporte que amparaban la operación de exportación.
* Que se pretenda evadir los controles aduaneros o cambiarios a través de envíos fraccionados por parte de un residente en el extranjero a varias personas en territorio nacional.
* Que el pago de la exportación provenga de un país diferente al país del comprador o al país de destino de la mercancía, sin que exista una relación de causalidad que lo explique.
* Que se detecte un pago anticipado de futuras exportaciones de bienes por sumas inusualmente elevadas en relación con las operaciones habituales del exportador, o sin que exista evidencia sobre la efectiva realización de la respectiva exportación.
* Que una persona figure recibiendo pagos de exportaciones que no pertenezcan al giro ordinario de sus negocios o a su actividad comercial, o en grandes cantidades que no se justifiquen en relación con la magnitud del negocio o la actividad comercial del beneficiario de los pagos.
* Que se detecten exportadores inusuales o nuevos que de manera súbita y esporádica reciban pagos por exportaciones en magnitud no justificada con la clase del negocio o con su nueva actividad comercial.
* Que dentro de la investigación administrativa cambiaria se detecten documentos presuntamente falsos o inconsistentes que traten de probar los diferentes presupuestos o etapas de una operación de exportación, tales como la existencia de los proveedores de la mercancía; su fabricación o elaboración; la realización del transporte de los bienes hacia el exterior; la existencia del comprador en el exterior, o la aplicación de los valores reintegrados al giro ordinario de los negocios del exportador.
* Que se detecten inconsistencias entre los valores consignados o soportados en los libros de contabilidad del exportador, con los valores de las declaraciones de cambio por reintegro de exportaciones.
* La detección de un reintegro anticipado de divisas por futuras exportaciones y estas no se realicen efectivamente.
* Reintegro de exportaciones a través del mercado no cambiario. (mercado libre)
* Que se detecte la existencia de títulos valores, comprobantes de egreso, notas contables y documentos bancarios y comerciales que señalen la realización de transferencias o pagos de dinero procedentes del exterior a la orden del exportador, sin que aparezcan presentadas o diligenciadas las declaraciones de cambio No. 2 o 3 y las correspondientes declaraciones de exportación.
* Reintegro de exportaciones sobrefacturadas.
* Que se detecte la existencia de reintegros de exportaciones en los cuales en forma manifiesta el precio de la mercancía exportada se encuentre fijado por encima del precio de mercado de la misma.
* Otras operaciones de cambio.
* Que se detecten comprobantes de egreso, recibos, facturas, notas contables, títulos valores, documentos bancarios y comerciales y, en general, cualquier documento que señale la existencia de pagos de bienes y servicios entre residentes en el país mediante la utilización de moneda extranjera diferente al peso colombiano, salvo que se trate de pagos en divisas entre residentes a través de cuentas corrientes de compensación especiales por obligaciones derivadas de operaciones internas, las cuales se encuentran autorizadas por el Parágrafo 5 del artículo 79 de la Resolución Externa 8 de 2000 de la J.D.B.R.
* Pago de servicios en cuantías inusuales, especialmente si existe vinculación entre el prestador del servicio y quien efectúa el pago.
* El pago de altos intereses por concepto de leasing internacional.

**ANEXO B: ALARMA INTERNA DE ACTIVIDAD SOSPECHOSA**

*Fuente: POLÍTICA REPORTE DE OPERACIONES O ACTIVIDADES SOSPECHOSAS*

