



Viamerica Canada Corporation

Guía de cumplimiento AML/ATF para agentes y empleados
agentes, enero de 2026



Guía de cumplimiento AML/ATF para agentes y empleados agentes – Canadá

Esta Guía de Cumplimiento AML/ATF se aplica a todos los Agentes y empleados agentes que apoyan negocios con ViamericaS Canadá. Ha sido redactada para ayudar en:

- Creación de un Programa Escrito de Cumplimiento contra el Blanqueo de Capitales (AML) y la Financiación del Terrorismo (ATF);
- Designar a un Oficial de Cumplimiento;
- Cumplir con la Ley de Productos del Delito (Blanqueo de Capitales) y Financiación del Terrorismo, o **PCMLTFA**, y sus Regulaciones;
- Proteger los fondos de los clientes e información personal privada;
- Comprender y cumplir con los requisitos de registro e informe;
- Realizar una revisión independiente al menos una vez al año; y,
- Monitorizar, detectar e informar de actividades sospechosas.

Esta Guía de Cumplimiento AML/ATF ofrece una descripción general de los requisitos del PCMLTFA y cómo este y otras leyes se relacionan con tu negocio. Tu conocimiento y experiencia en la información de esta guía pueden ayudar a prevenir que tu empresa, y ViamericaS Canada, sean víctimas de delitos como el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, así como ayudar a tu empresa a cumplir con la ley. Además, el cumplimiento de estos requisitos por parte de tu agencia puede ayudar a los agentes locales, provinciales y federales en sus esfuerzos por localizar y capturar a quienes buscan cometer blanqueo de capitales, financiación del terrorismo y delitos y actividades ilícitas relacionadas.

Esta guía forma parte del marco obligatorio de cumplimiento de ViamericaS Canada Corporation. Todos los agentes y empleados de agentes están obligados a comprender y cumplir con los requisitos establecidos en esta guía como condición para mantener el estatus de agente autorizado. Cuando esta guía hace referencia a obligaciones impuestas por la ley o por la política de ViamericaS Canadá, dichas obligaciones no son opcionales y deben cumplirse tal y como están escritas. Esta guía se aplica a todos los propietarios de agencias, responsables de cumplimiento, directivos y empleados que participen, apoyan o tienen acceso a actividades empresariales de servicios monetarios realizadas en nombre de ViamericaS Canadá.

Es importante tener en cuenta que esta guía está pensada para ayudar a tu agencia y a sus empleados como parte de un programa completo y eficaz de cumplimiento AML/ATF. Como propietario de una agencia, responsable de cumplimiento y/o empleado de la agencia, tienes la tarea de asegurarte de que tu empresa cumple plenamente con la normativa. El incumplimiento de los requisitos descritos en esta Guía puede conllevar acciones correctivas, incluyendo la suspensión o terminación de la relación de su agencia con ViamericaS Canadá.

Índice

Guía de cumplimiento AML/ATF para agentes y empleados agentes - Canadá.....	1
Términos definidos	4
Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo.....	8
Estructuración	9
Identificación de actividades sospechosas	10
Participación activa y ceguera voluntaria	11
MSB y registro	12
La Ley de Beneficios del Delito (Lavado de Dinero) y la Financiación del Terrorismo, entre otras.....	13
PCMLTFA	13
La Ley de Actividades de Pago al Minorista	15
Salvaguarda de los fondos	15
Controles de Riesgo Operativo	15
Informes de incidentes	15
Registro para el cumplimiento de la RPAA	16
Cumplimiento del Programa RPAA de Viamerica Canada.....	16
El régimen de cumplimiento de la PCMLTFA.....	17
Los cinco pilares de un programa AML.....	18
Pilar Uno: Designar a un oficial de Cumplimiento	20
Pilar Dos: Políticas, procedimientos y controles internos personalizados	21
Informe de transacción sospechosa	21
Informe de transacciones en efectivo grandes.....	21
Registro	22
Umbral transaccional.....	23
Identificación del cliente – Envío de copias de identificación	25
Conoce a tu cliente	25
Revisiones de Agregación y Umbral	27
Tercer pilar: Formación continua.....	28
Pilar Cuatro: Revisión Independiente	29
Pilar Cinco: Riesgo y Debida Diligencia del Cliente	30
Debida Diligencia Mejorada.....	30
Partidos de lista.....	30
Personas políticamente expuestas y jefes de organizaciones internacionales	30
Reporte de partidos de lista.....	31



Informe de Propiedad de Persona o Entidad Listada	32
Directivas ministeriales	32
Medidas adicionales de cumplimiento y protección del cliente	34
Fraude	34
Maltrato a personas mayores y explotación financiera	36
Protección de la privacidad del cliente	36
Banca y Protección de Fondos	37
No cumplimiento y consecuencias.....	38
Resumen.....	39



Términos definidos

Agente

Una empresa autorizada por ViamericaS Canada Corporation para realizar transferencias de dinero u otras actividades de servicios monetarios (MSB) en su nombre.

Agente Empleado

Cualquier persona empleada por, contratada o que actúe de otro modo en nombre de un Agente que realice, apoye o tenga acceso a actividades, sistemas, información de clientes o procesamiento de transacciones de MSB.

Lucha contra el Lavado de dinero/Financiación del Terrorismo (AML/ATF)

El conjunto de leyes, regulaciones, políticas y procedimientos diseñados para prevenir el uso indebido de servicios financieros para el blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo y actividades delictivas relacionadas.

Banco de Canadá

El banco central de Canadá y la autoridad federal responsable de administrar y supervisar el cumplimiento de la Ley de Actividades de Pago al Minorista (RPAA).

Beneficiario

La persona designada por el Cliente para recibir los fondos transmitidos mediante una transferencia de dinero.

Asociado cercano

Una persona conocida por tener una relación personal, profesional o comercial cercana con una Persona Políticamente Expuesta (Politically Exposed Person).

Oficial de Cumplimiento

La persona designada por un Agente para ser responsable de implementar, supervisar y mantener las obligaciones de cumplimiento AML/ATF del Agente, incluyendo la formación, el registro de registros, la presentación de informes y la cooperación con ViamericaS Canadá.

Cliente (Remitente)

Una persona que inicia o intenta iniciar una transferencia de dinero u otra transacción MSB a través de un Agente en nombre de ViamericaS Canadá.

Transferencia Electrónica de Fondos (EFT)

La transmisión de fondos a través de un sistema electrónico, digital o informático, incluyendo transferencias internacionales de dinero.



FINTRAC

El Centro de Análisis de Transacciones e Informes Financieros de Canadá, la unidad de inteligencia financiera de Canadá responsable de administrar y hacer cumplir el cumplimiento de la Ley de Productos del Delito (Blanqueo de Dinero) y Financiación del Terrorismo (PCMLTFA).

Revisión independiente

Una evaluación objetiva del programa de cumplimiento AML/ATF de un Agente realizada por una persona cualificada que no reporta al Oficial de Cumplimiento ni participa en las actividades diarias de cumplimiento.

Conoce a tu cliente (KYC)

El proceso de recopilar, verificar y evaluar la identidad del cliente y la información relacionada para comprender la naturaleza de la actividad del cliente y el riesgo asociado. En ViamericaS, el KYC suele referirse a un formulario KYC que debe completarse.

Informe de Grandes Transacciones de Efectivo (LCTR)

Un informe requerido bajo la PCMLTFA para transacciones en efectivo que sumen 10.000 dólares o más recibidas de o en nombre de la misma persona dentro de un periodo consecutivo de 24 horas.

Informe de Bienes de Personas o Entidades Listadas (LPEPR)

Un informe requerido según la PCMLTFA y el Código Penal cuando una entidad posee bienes en su posesión o control que son propiedad o controlados por un grupo terrorista o terrorista listado, o cuando se intenta o completa una transacción que involucre a dicha persona o entidad.

Directivas ministeriales

Directrices vinculantes emitidas por el ministro de Finanzas de Canadá a las entidades informantes bajo la PCMLTFA. Las Directivas Ministeriales pueden imponer medidas reforzadas, restricciones o prohibiciones relacionadas con transacciones que involucren jurisdicciones, entidades o actividades extranjeras específicas, y deben cumplirse tal y como se emiten.

Negocios de Servicios Monetarios (MSB)

Una persona o entidad que participa en operaciones de divisas, remiten o transmiten fondos, emiten o canjean giros postales o instrumentos similares, o operan en moneda virtual, según se define en la PCMLTFA.

Información personal privada (NPPI)

Información del cliente que no está disponible públicamente y que se refiere a la identidad de la persona, transacciones financieras o datos personales, incluidos los documentos de identificación. En Canadá, esto está regulado por la PIPEDA.



Incidente Operativo (RPAA)

Un evento que afecta, o podría afectar, la disponibilidad, integridad, confidencialidad o seguridad de sistemas, fondos o información utilizada para prestar servicios de pago.

PIPEDA

La ley federal de privacidad de Canadá que regula la recopilación, uso y divulgación de información personal no pública en el curso de actividades comerciales.

Persona Políticamente Expuesta (PEP)

Una persona que ocupa o ha ocupado un cargo público destacado en Canadá o en un país extranjero, o con una organización internacional, según lo definido por la ley canadiense.

Ley de Ingresos del Delito (Lavado de Dinero) y Financiación del Terrorismo (PCMLTFA)

La principal legislación federal de Canadá que regula la prevención, detección y disuasión del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. La PCMLTFA establece obligaciones para las empresas de servicios monetarios, incluyendo el registro, la identificación de clientes, el registro de datos, la información, los requisitos de los programas de cumplimiento y la cooperación con las autoridades regulatorias y de aplicación de la ley.

Ley de Actividades de Pago al Minorista (RPAA)

Una ley federal administrada por el Banco de Canadá que regula a los proveedores de servicios de pago y establece requisitos de salvaguarda, riesgos operativos e informes de incidentes.

Revenu Québec

La autoridad provincial responsable de administrar ciertas obligaciones de cumplimiento financiero en la provincia de Québec, incluyendo la supervisión aplicable a empresas de servicios monetarios que operan en Quebec.

Lista de sanciones

Cualquier lista emitida o mantenida, incluyendo la legislación canadiense, incluyendo la Ley de las Naciones Unidas, la Ley de Medidas Económicas Especiales o el Código Penal, que identifique a personas o entidades sujetas a sanciones o restricciones.

Estructuración

El acto de dividir una transacción o serie de transacciones en cantidades menores para evitar requisitos de identificación, registro o reporte.

Informe de Transacción Sospechosa (STR)

Un informe requerido bajo la PCMLTFA cuando existen motivos razonables para sospechar que una transacción o intento de transacción está relacionado con la comisión o intento de comisión de un delito de



blanqueo de capitales o financiación del terrorismo.

Transacción con terceros

Una transacción realizada por un cliente en nombre de otra persona o entidad, en lugar de para beneficio propio del cliente. No se permiten transacciones de terceros.

ViaAcademy

La plataforma de gestión de formación y aprendizaje de ViamericaS Canadá utilizada para impartir formación obligatoria en AML/ATF y operativa a agentes y empleados de agentes.

ViaMobi

La solución móvil de ViamericaS Canadá utilizada por los Agentes para enviar de forma segura la documentación de identificación y cumplimiento al Departamento de Cumplimiento.

ViaOne

El sistema autorizado de procesamiento de transacciones de ViamericaS Canadá utilizado por los Agentes para configurar, enviar y gestionar transacciones de transferencia de dinero.



Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo

El Lavado de Dinero se refiere a:

el manejo o intento de ocultación de fondos relacionados con actividades ilícitas.

Aunque el Lavado de Dinero define un rango muy amplio de actividades, para los fines de tu trabajo con Viamerica es importante entender que las transferencias de dinero son una herramienta utilizada en el Lavado de Dinero. Una persona participa en el Lavado de Dinero siempre que sabe, **o debería haber sabido**, que los fondos que estaba tocando están relacionados con actividades ilícitas. Entender cómo se podría lavar dinero a través de tu negocio es necesario para identificar y prevenir este tipo de actividad.

El Lavado de Dinero generalmente implica tres etapas:

- Colocación: la introducción de fondos ilícitos en el sistema financiero, a menudo en forma de depósitos en efectivo u otras transacciones en efectivo.
- Capas: el movimiento, conversión o transferencia de fondos a través de múltiples transacciones, entidades o jurisdicciones para ocultar su origen.
- Integración: la reentrada de fondos en la economía como activos, inversiones o instrumentos financieros aparentemente legítimos.

Las empresas de servicios monetarios pueden utilizarse en cualquier etapa de este proceso, incluyendo la conversión de efectivo en transferencias electrónicas y el movimiento de fondos a través de fronteras.

La financiación del terrorismo se refiere simplemente a:

el procesamiento de fondos para patrocinar o facilitar actividades terroristas.

Un grupo terrorista, como cualquier otra organización criminal, busca crear y mantener un sistema mediante el cual los fondos se obtienen y canalizan hacia quienes facilitan a los terroristas. Es importante destacar que la financiación del terrorismo no se deriva necesariamente de fondos blanqueados. Los fondos utilizados para la financiación del terrorismo pueden proceder tanto de fuentes ilegales como legítimas.

Leyes como la PCMLTFA se crearon para combatir el Lavado de Dinero, el tráfico de drogas, el fraude fiscal y la posible financiación del terrorismo. Para ello, establecen normas que deben seguir las Empresas de Servicios Monetarios (MSB).



Estructuración

Un método de Lavado de Dinero especialmente relevante para las transferencias de dinero es la estructuración. Muchos delincuentes están familiarizados con los umbrales transaccionales que activan los requisitos de identificación, registro y reporte del cliente. Para evitar estos umbrales y permanecer en el anonimato, los delincuentes pueden estructurar sus transacciones.

La estructuración se define como:

el acto de dividir una transacción potencialmente grande en varias más pequeñas para evitar los requisitos de informes o registros.

Es ilegal estructurar transacciones para evitar estos requisitos. Por ejemplo, si un cliente intenta enviar múltiples transacciones en un periodo de 24 horas que superen juntos un umbral de informes o registros, esto puede indicar estructuración.

Además, también es ilegal que tu agencia o cualquiera de sus empleados ayude o asista a un cliente en la estructuración de transacciones para evitar los requisitos de cumplimiento. Específicamente, puede que no sugieras que un cliente podría evitar proporcionar la información o documentación requerida realizando transacciones más pequeñas. Los agentes y empleados de ViamericaS Canada deben mantenerse atentos a los indicadores estructurados y no deben ayudar, fomentar ni ignorar los intentos de evitar los requisitos de cumplimiento.

Algunos clientes pueden compartir sus transacciones con asociados o cómplices, incluso en diferentes momentos o ubicaciones. Es responsabilidad de los Agentes y Empleados Agentes de ViamericaS Canadá ayudar a identificar y prevenir esta forma de actividad de blanqueo de capitales.

Ejemplos de estructuración pueden incluir situaciones en las que un cliente:

- solicita una transferencia de dinero y reduce el valor tras comprobar en el proceso de la transacción que se requiere cierta identificación o documentación;
- utiliza a otras personas para realizar o recibir transacciones en su nombre para que parezcan no relacionadas, o para ocultar que la persona es el verdadero remitente o beneficiario; o,
- realiza transacciones en días diferentes, en diferentes agencias o utilizando distintas empresas MSB licenciadas para que parezca que las transacciones no están relacionadas.

Sin embargo, no todas las transacciones pequeñas o múltiples son estructuradas. Los agentes y empleados de ViamericaS Canadá deben recopilar la información y documentación adecuadas para dichas transacciones y escalar las preocupaciones cuando sea apropiado.



Identificación de actividades sospechosas

Para prevenir el Lavado de Dinero, la estructuración y otras actividades ilícitas, los agentes y empleados de ViamericaS Canadá deben ser capaces de detectar e identificar actividades sospechosas. Sin embargo, la "actividad sospechosa" puede ser difícil de definir, ya que las circunstancias pueden variar de un cliente a otro y de una transacción a otra.

Por ejemplo, la transferencia de dinero de un cliente a México puede ser perfectamente normal según el historial y conocimiento de tu agencia con ese cliente, mientras que una transacción similar de otro cliente en la misma ubicación puede resultar sospechosa. La cantidad, frecuencia u otros detalles pueden parecer sospechosos, o el comportamiento del cliente puede parecer sospechoso. Es importante entender qué es tanto necesario como recomendado para identificar y prevenir actividades sospechosas en tu negocio.

Puede surgir sospecha por transacciones completadas o intentadas, incluidas las que se abandonan o no se finalizan una vez solicitado la identificación o información adicional.

A continuación, algunos ejemplos comunes de lo que deberías considerar actividad sospechosa:

- Un cliente pregunta cómo evitar un requisito de informe;
- Un cliente le amenaza o soborna para que no recopile información;
- Un cliente detiene una transacción después de que pidas información;
- Un cliente solicita una transacción que es inusualmente grande en comparación con transacciones anteriores, sin una explicación aparente;
- Un cliente proporciona una identificación falsa o alterada;
- Un cliente te dice que el dinero que envía proviene de actividades ilegales;
- Un cliente solicita frecuentemente que cambies billetes pequeños por billetes de gran denominación;
- Un cliente que realiza transacciones regularmente pero que no parece residir ni trabajar en la zona donde se encuentra su agencia;
- Un cliente que envía a muchos beneficiarios diferentes y no relacionados; o
- Un grupo de clientes que realizan transacciones de alto valor al mismo tiempo.

Una actividad sospechosa no indica necesariamente actividad delictiva, pero requiere una evaluación y escalada adicionales.



Participación activa y ceguera voluntaria

Recuerda: el Lavado de Dinero es un **delito**, y tu agencia tiene la responsabilidad de prevenirlo.

La participación activa en el Lavado de Dinero por parte de tu agencia es un acto delictivo. Permitir que ocurra el blanqueo de capitales cuando sabías o deberías haber sabido que las transacciones estaban relacionadas con actividades ilegales, conocido como ceguera voluntaria, es igualmente criminal.

La ceguera voluntaria se considera "mirar hacia otro lado" a pesar de las señales de que los fondos utilizados pueden provenir de una actividad ilegal, que esos fondos pueden ser blanqueados o que el cliente está intentando blanquear esos fondos en tu agencia.

No hay distinción entre participación activa y ceguera voluntaria.



MSB y registro

Como se ha mencionado, la PCMLTFA y sus normativas relacionadas exigen que los MSB cumplan con obligaciones específicas de cumplimiento.

Uno de estos requisitos es que los MSB se registren en el Centro de Análisis de Transacciones e Informes Financieros de Canadá (FINTRAC).

Una MSB es una entidad que realiza sus negocios bajo cualquiera de los siguientes (entre otros):

- Operaciones de divisas;
- Remitir o transmitir fondos (incluyendo a través de cualquier persona, entidad o red EFT;
- Emitir o canjear giros postales, cheques de viaje u otros instrumentos negociables similares, excluyendo cheques a nombre de una persona o entidad nombrada; o,
- Operar con moneda virtual.

ViamericaS Canadá es un MSB y, por tanto, está obligada a registrarse en FINTRAC. Como parte de este requisito, cualquier Agente de ViamericaS Canadá que preste servicios de MSB en su nombre debe también estar registrado en FINTRAC antes de realizar cualquier actividad de MSB.

ViamericaS Canadá mantiene la responsabilidad del registro en FINTRAC y del mantenimiento continuo de la información de registro del Agente. Los agentes y empleados agentes de ViamericaS Canadá deben proporcionar información completa y precisa y notificar rápidamente a ViamericaS Canadá cualquier cambio que afecte al estado de registro.

Si su empresa ofrece servicios de MSB por sí sola o en nombre de otros MSB, también puede ser responsable de un registro separado de FINTRAC.



La Ley de Beneficios del Delito (Lavado de Dinero) y la Financiación del Terrorismo, entre otras

PCMLTFA

La PCMLTFA es un componente clave del régimen de cumplimiento de su Agencia y es donde comenzamos a comprender los roles de ViamericaS Canada, su Agencia y cada empleado respectivo en la identificación y prevención de actividades ilícitas.

La PCMLTFA se implementó para establecer medidas específicas para identificar y prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. Algunas de estas medidas incluyen:

- establecer requisitos de registro e identificación para los MSB;
- exigir la notificación de transacciones financieras sospechosas; y,
- estableciendo una unidad de inteligencia financiera (FINTRAC) responsable de recopilar, analizar y divulgar información financiera relacionada con el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Para leer más sobre el PCMLTFA y los Reglamentos promulgados bajo él, por favor visite la página web de FINTRAC: <https://www.fintrac-canafe.gc.ca>. Para la versión consolidada actual del PCMLTFA, véase: <https://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/P-24.501/>.

Otras leyes, regulaciones, agencias y directivas importantes incluyen:

Código Penal

Legislación federal que define los delitos penales en Canadá, incluidos los relacionados con la financiación del terrorismo.

FINTRAC

La Unidad de Inteligencia Financiera (FIU) de Canadá, responsable de recopilar, analizar y divulgar información financiera bajo el PCMLTFA.

Directivas ministeriales

Directivas vinculantes emitidas por el ministro de Finanzas bajo la PCMLTFA que pueden imponer medidas reforzadas, restricciones o prohibiciones sobre transacciones que involucren jurisdicciones, entidades o actividades específicas.

Ley de Actividades de Pago al Minorista (RPAA)

Además de la PCMLTFA, ViamericaS Canadá también está sujeta a la Ley de Actividades de Pago al Minorista (RPAA), que establece la supervisión federal de los proveedores de servicios de pago minorista que operan en Canadá. La RPAA es administrada por el Banco de Canadá e incluye requisitos relacionados con la gestión de riesgos operativos, la protección de los fondos de los usuarios finales y las obligaciones de informe.

Revenu Quebec

La autoridad provincial responsable de administrar la legislación fiscal y financiera en Quebec. Revenu Quebec también administra el régimen de licencias y supervisión para las MSB que operan en Quebec.

**Ley de Medidas Económicas Especiales**

Autoriza al Gobierno de Canadá a imponer sanciones, incluidas prohibiciones y restricciones, de forma independiente del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas.

Ley de las Naciones Unidas

Permite al Gobierno de Canadá implementar las decisiones del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas (CSNU), incluidas medidas de sanciones específicas por país.



La Ley de Actividades de Pago al Minorista (RPAA)

La Ley de Actividades de Pago al Minorista (RPAA) es una ley federal administrada por el Banco de Canadá que regula a los proveedores de servicios de pago, incluyendo Viamericas Canada. Los agentes no se consideran PSP bajo la RPAA, pero al actuar en nombre de Viamericas Canada, deben cumplir con todos los requisitos relacionados con la RPAA establecidos por Viamericas Canada. Estos requisitos ayudan a garantizar la protección de los fondos de los clientes, la continuidad de los servicios de pago y la seguridad de los sistemas y la información.

Salvaguarda de los fondos

Bajo la RPAA, Viamericas Canadá debe proteger los fondos de los usuarios finales. Los agentes respaldan esta obligación mediante:

- Depositar todos los fondos recaudados en la cuenta designada de Viamericas Canadá según el calendario acordado.
- Asegurarse de que los fondos de los clientes nunca se mezclen con los fondos empresariales o personales de la agencia.
- Solo ingresar en la cuenta de depósito aprobada y nunca reemplazarla por otra cuenta.
- Evitando depósitos divididos o retrasados que oculten la cantidad real recaudada.

El incumplimiento de los procedimientos de protección puede constituir un incidente operativo de la RPAA.

Controles de Riesgo Operativo

La RPAA exige que Viamericas mantenga controles que reduzcan la probabilidad de interrupciones operativas. Los agentes deben:

- Utiliza solo sistemas, dispositivos y métodos de acceso aprobados para procesar transacciones.
- Mantener la seguridad de los sistemas, contraseñas y credenciales.
- Garantizar la protección física y electrónica de la información de los clientes.
- Evitar que personas no autorizadas accedan a los sistemas de transacciones.
- Notifique a Viamericas Canadá de inmediato si un sistema, dispositivo o red utilizado para procesar transacciones queda indisponible, se ve comprometido o tiene un mal funcionamiento.

Los agentes deben seguir todos los procedimientos operativos y requisitos técnicos de seguridad emitidos por Viamericas Canadá.

Informes de incidentes

La RPAA exige que ciertos incidentes se comuniquen al Banco de Canadá. Los agentes deben notificar inmediatamente al Departamento de Cumplimiento de Viamericas Canadá si ocurre alguna de las siguientes situaciones:

- Pérdida, robo, acceso no autorizado o exposición de fondos o información personal de clientes.
- Una caída del sistema, un incidente cibernético u otra interrupción que afecte al procesamiento de transacciones.
- Errores o retrasos que impiden la liquidación o liberación oportuna de los fondos.
- Sospecha de uso interno indebido de sistemas o de la cuenta de depósito de Viamericas Canadá.
- Cualquier evento que afecte la capacidad del agente para ofrecer servicios de transferencia de dinero.

Viamericas Canadá determinará si es necesario un informe formal de incidente de la RPAA. Los agentes no son responsables de determinar si un incidente es notificable al Banco de Canadá. Todos los incidentes



potenciales deben ser escalados a ViamericaS Canadá para su evaluación e informes regulatorios, cuando sea necesario.

Registro para el cumplimiento de la RPAA

Los agentes deben conservar y proporcionar, previa solicitud, todos los registros relacionados con:

- transacciones y depósitos,
- interrupciones operativas o problemas del sistema,
- quejas de clientes relacionadas con retrasos o errores en el pago, y
- cualquier incidente comunicado a ViamericaS.

Los registros deben mantenerse conforme a las instrucciones de ViamericaS Canadá y nunca deben ser alterados ni destruidos fuera de los calendarios de retención aprobados.

Cumplimiento del Programa RPAA de ViamericaS Canadá

Los agentes deben seguir las políticas, procedimientos y controles de la RPAA establecidos por ViamericaS Canadá, incluyendo requisitos de protección, normas de riesgo operativo, procesos de notificación de incidentes y prácticas de seguridad.

El incumplimiento puede resultar en la terminación del estatus de agencia y consecuencias regulatorias tanto para tu empresa como para ViamericaS Canada.



El régimen de cumplimiento de la PCMLTFA

La PCMLTFA exige que cada MSB desarrolle y adopte un "Régimen de Cumplimiento" interno para defender su negocio contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. Este régimen consistirá en lo siguiente:

- Registro en FINTRAC (según sea necesario)
- Establecer un programa AML escrito eficaz
- Reportajes
- Registro
- Reseñas Independientes Periódicas
- Formación inicial y continua

Cada uno de estos componentes se describe con mayor detalle en las secciones siguientes y debe implementarse conjuntamente para formar un Régimen de Cumplimiento eficaz.



Los cinco pilares de un programa AML

Para establecer el Régimen de Cumplimiento de tu Agencia, ViamericaS Canadá exige seguir los "Cinco Pilares". Un programa completo y eficaz de cumplimiento AML/ATF está compuesto por estos cinco componentes.

Pilar Uno: Designar a un oficial de Cumplimiento

- Las responsabilidades del agente deben incluir garantizar que:
 - Se siguen las políticas y procedimientos;
 - Los procedimientos se actualizan periódicamente;
 - Los empleados reciben la formación adecuada y toda la formación está documentada; y
 - Los informes se presentan puntualmente y se envían correctamente.

Pilar Dos: Políticas, procedimientos y controles internos personalizados

- Las políticas y procedimientos internos deben abordar:
 - Verificación de la identificación del cliente;
 - Presentación de informes;
 - Crear y conservar registros; y
 - Respondiendo a solicitudes de las fuerzas del orden.

Tercer pilar: Formación continua

- El oficial de cumplimiento debe asegurarse de que los empleados reciban capacitación:
 - Apropiado para su función;
 - Relacionado con las responsabilidades del empleado bajo el programa AML/ATF;
 - Cubre la detección e informe de transacciones sospechosas; y
 - Al comenzar el trabajo y al menos una vez al año desde entonces.
- El Oficial de Cumplimiento debe preparar y llevar a cabo la formación en cumplimiento para todos los empleados de la Agencia (tanto nuevos como existentes), asegurando que todos reciban formación AML/ATF en los intervalos requeridos.

Pilar Cuatro: Revisión Independiente

- Las revisiones independientes deben ser realizadas por un empleado que no reporte al oficial de Cumplimiento ni a un tercero cualificado, y deben abordar como mínimo los siguientes asuntos:
 - Disponibilidad del programa AML/ATF;
 - Designación de un Oficial de Cumplimiento;
 - Formación en AML proporcionada a los empleados;
 - Presentación adecuada y oportuna de los STRs, LCTRs y otros informes regulatorios, así como conservación de documentos relacionados durante 5 años;
 - Cumplimiento de los requisitos de reporte establecidos en el programa AML/ATF; y,
 - Las revisiones independientes también pueden considerar los requisitos operativos o de protección bajo la RPAA.



Pilar Cinco: Riesgo y Debida Diligencia del Cliente

- Establece la identidad positiva de tu cliente, prestando especial atención a los clientes o transacciones que puedan representar un mayor riesgo.
- La evaluación de riesgos identifica y evalúa riesgos relacionados con productos, servicios, clientes, ubicación geográfica y canales de entrega.



Pilar Uno: Designar a un oficial de Cumplimiento

Primero, tu empresa debería designar a un Oficial de Cumplimiento. El Oficial de Cumplimiento puede ser un empleado que tenga otras funciones en tu empresa, e incluso puede ser el Propietario de la Agencia, pero debería ser alguien en un puesto responsable.

El Oficial de Cumplimiento es responsable del cumplimiento diario de tu Agencia con las leyes AML/ATF, los requisitos de sanciones y las políticas de ViamericaS Canada. El Oficial de Cumplimiento también es responsable de garantizar que las actualizaciones del programa de cumplimiento se reciban, comprendan e implementen según sea necesario.

El Oficial de Cumplimiento también debe ser responsable de supervisar el programa continuo de formación en cumplimiento de tu Agencia. Por último, el Oficial de Cumplimiento también debe actuar como punto de contacto para la escalada de actividades sospechosas.

Pilar Dos: Políticas, procedimientos y controles internos personalizados

Como parte de un régimen de cumplimiento eficaz, su Agencia debe adoptar, divulgar y seguir formalmente una serie de políticas y procedimientos que exige la ley en relación con la notificación y el registro de registros. Lo siguiente puede servir como base para las políticas, procedimientos, controles e informes internos que tu Agencia debe gestionar.

Informe de transacción sospechosa

Un Informe de Transacción Sospechosa (STR) es un informe obligatorio que debe prepararse en colaboración con ViamericaS Canadá. Las transacciones que se consideren sospechosas deben ser notificadas a FINTRAC lo antes posible después de que se detecte la actividad sospechosa. No hay un umbral monetario ni un número fijo de días para informar.

Debe presentarse un STR si sabes o sospechas que una transacción:

- Implica fondos derivados de actividades ilegales;
- Está diseñado para evadir los requisitos del PCMLTFA;
- No sirve a ningún negocio ni a un propósito legal aparente; o
- Implica el uso de un MSB para facilitar actividades delictivas.

ViamericaS Canada preparará y presentará STRs en nombre de tu agencia, así como en su propio curso de negocios. Sin embargo, es fundamental comprender los requisitos de una narrativa STR si ViamericaS Canada solicita más información. La sección narrativa de un STR es donde transmitirás la "historia" de lo ocurrido y describirás los factores que hacen sospechosa una transacción o actividad.

Una narrativa debe incluir:

- ¿Quién realizó la actividad sospechosa y hay otras partes implicadas?
- ¿Qué tipo de servicio de dinero utilizaba el cliente?
- ¿Cuándo tuvo lugar la actividad?
- ¿Dónde tuvo lugar la actividad?
- ¿Por qué crees que la actividad era sospechosa?
- ¿Cómo se desarrolló la actividad?

Informe de transacciones en efectivo grandes

El Informe de Gran Transacción en Efectivo (LCTR) debe presentarse ante FINTRAC para cada transacción en la que los fondos se envíen o reciban en efectivo por la misma persona en una cantidad igual o superior a 10.000 dólares dentro de cualquier periodo consecutivo de 24 horas, ya sea en una sola transacción o en varias.

Este informe debe presentarse en un plazo de quince (15) días naturales desde la transacción o el grupo de transacciones. La cantidad de 10.000 dólares incluye tanto los fondos enviados o recibidos como cualquier comisión relacionada.



Los límites transaccionales de ViamericaS Canadá impiden que los clientes transmitan fondos en cantidades que activarían requisitos de presentación de LCTR. Sin embargo, puede ser necesario un LCTR cuando tu agencia deposite efectivo, incluso en el curso normal de la actividad laboral como agente de ViamericaS Canadá.

- Nombre, dirección física y número de teléfono;
- Identificación válida (incluyendo tipo de identificación, número de identificación y lugar de emisión);
- Fecha de nacimiento; y,
- Ocupación.

La PCMLTFA puede requerir informes adicionales cuando se alcance el umbral de 10.000 \$/24 horas en relación con otras actividades reportables, incluidas las Transacciones de Terceros (que están prohibidas por la política de la PCMLTFA y ViamericaS Canada). Los límites transaccionales actuales de ViamericaS Canadá impiden que los clientes alcancen este umbral.

Registro

Bajo la guía de FINTRAC, todos los MSB deben asegurarse de que la información requerida sobre el remitente y beneficiario acompañe a todas las transferencias electrónicas de fondos (EFT) de 1.000 dólares o más. Los agentes deben asegurarse de que el nombre, dirección, ciudad y código postal (cuando sea posible) del remitente y beneficiario se introduzcan completa y con precisión en ViaOne para que ViamericaS Canadá pueda transmitir los datos requeridos. Estos requisitos forman parte de la "Regla de Viaje" de la PCMLTFA, que garantiza que la información requerida sobre remitentes y beneficiarios acompañe al EFT.

Tu Agencia debe registrar cierta información para cualquier transacción de 1.000 dólares o más, independientemente del tipo de transacción o método de pago. ViaOne solicitará esta información cuando sea necesaria, e incluye:

- Nombre;
- Dirección física;
- Número de teléfono;
- Fecha de nacimiento;
- documento de identidad;
- Ocupación;
- Nombre del beneficiario;
- fecha y número de la transacción; y,
- Importe total de la transacción.

Cualquier registro físico creado en relación con dichas transacciones debe conservarse durante cinco (5) años. Además, la PCMLTFA exige que tu Agencia conserve:

- Recibos;
- STRs, LCTRs y cualquier otro informe presentado ante FINTRAC;
- Cualquier copia de la identificación del cliente;
- Formularios de Conoce a Tu Cliente (KYC); y,
- Una copia del Programa/Régimen de Cumplimiento AML específico de tu empresa.

FINTRAC también exige que los MSB mantengan registros de los intentos de transacciones sospechosas,



incluidas las incompletas o abandonadas, cuando haya sospecha.

La información del cliente y los formularios relacionados deben estar protegidos para prevenir el robo de identidad y el fraude, y para cumplir con los requisitos de privacidad aplicables (véase "Protección de la privacidad").

Todos los documentos y registros deben estar organizados y fácilmente accesibles para revisiones internas independientes, visitas in situ de cumplimiento de ViamericaS Canada y visitas de reguladores federales, provinciales y/o locales, incluido FINTRAC.

Los registros deben mantenerse de tal manera que puedan ser proporcionados en un plazo de treinta (30) días desde la solicitud de su examen, ya sea que la solicite ViamericaS Canada o FINTRAC. Los documentos y registros pueden mantenerse electrónicamente si se puede producir fácilmente una copia en papel. Cuando los registros se mantienen electrónicamente, los sistemas deben garantizar integridad, accesibilidad y recuperabilidad, y deben permitir que los registros se produzcan en un formato legible bajo solicitud.

Umbrales transaccionales

Las agencias deben tomar medidas razonables para determinar si múltiples transacciones realizadas por la misma persona en un periodo de 24 horas están relacionadas. Las medidas razonables pueden incluir revisar actividades de días anteriores, verificar con otros empleados de la Agencia y comprobar si transacciones se repiten o se repiten.

Para transacciones que excedan ciertos límites hacia o desde el mismo cliente durante un periodo consecutivo de 24 horas (la "regla de las 24 horas"), su Agencia debe:

- Registrar y verificar el nombre, dirección y documentos de identificación del cliente; y
- Ten en cuenta que para ciertos países de destino, ViamericaS Canadá puede imponer requisitos de identificación más estrictos. ViaOne solicitará que esta información requerida se introduzca según sea necesario.

Límites transaccionales actuales de ViamericaS Canadá:

FROM	TO	INTERVAL	THRESHOLD	RANGE
CANADA	ANYWHERE	1 DAY	\$1,000 CAD	CAD \$1,000 - \$2,999.99
CANADA	MX, COL, DR AND HRNC	30 DAYS	\$2,000 CAD	CAD \$2,000 - \$2,999.99
CANADA	ANYWHERE	60 DAYS	Five or more beneficiaries	
CANADA	ANYWHERE	30 DAYS	\$3,000 CAD	CAD \$3,000 - \$9,999
CANADA	ANYWHERE	30 DAYS	\$3,000 CAD	CAD \$3,000 - \$9,999
CANADA	ANYWHERE	180 DAYS	\$30,000 CAD	CAD \$30,000 - \$59,994

Para transacciones de 999,99 \$ o menos, ViamericaS Canadá requiere la siguiente información:



- Nombre completo;
- Dirección completa;
- Número(s) de teléfono(s);
- Nombre completo del beneficiario;
- Información sobre ciudades, estados y zonas rurales del beneficiario;
- Número de teléfono del beneficiario;
- Metodología para recibir el pago (pago en cuenta bancaria o en efectivo); y,
- Si el pago es un depósito bancario, entonces la información de la entidad financiera del beneficiario receptor, como el número de ruta, el nombre del banco y el número de cuenta.

Para transacciones de 1.000 a 2.999,99 dólares, ViamericaS Canadá requiere:

- Nombre completo;
- Dirección completa;
- Número(s) de teléfono(s);
- Tipo y número de documento de identificación gubernamental y una copia del documento de identificación;
- Fecha de nacimiento;
- Ocupación;
- Nombre completo del beneficiario;
- Detalles de dirección del beneficiario;
- Número de teléfono del beneficiario;
- Cómo recibirá el beneficiario sus fondos; y,
- La naturaleza de la relación entre el cliente y el beneficiario.

Para transacciones de 3.000 dólares o más, ViamericaS Canadá requiere:

- Toda la información KYC requerida para transacciones de 1.000 \$ o más; ADEMÁS
- Nombre del empleador del cliente;
- Número de teléfono del empleador
- Propósito de la transacción; y,
- Fuente de los fondos del cliente.

Si se requiere que recauden la identificación del cliente en función de estos umbrales, las siguientes son formas de identificación aceptables habituales, siempre que sean válidas y vigentes, es decir, que no hayan caducado:

- Identificación militar canadiense;
- Carné de conducir canadiense o tarjeta de identificación
 - Emitida a nivel federal o por una provincia o territorio
 - Los permisos de conducir de Quebec pueden ser aceptados, pero NO pueden solicitarse para fines de identificación;
- Pasaporte o Tarjeta de Pasaporte emitida en el extranjero;
- Identificación del empleado
 - Emitido a nivel federal; y,
- Identificación emitida por gobiernos extranjeros



- Ejemplos incluyen la Credencial para Votar (México) y la Cédula de Ciudadanía (Colombia).

La guía de FINTRAC exige que la identidad se verifique utilizando uno de los métodos permitidos: (1) identificación con foto emitida por el gobierno, (2) método de doble proceso, (3) método de archivo de crédito, o (4) fuentes digitales fiables e independientes. ViamericaS Canadá exige que los agentes utilicen el método de identificación emitido por el gobierno, salvo que se indique lo contrario, y deben asegurarse de que la identificación sea válida, auténtica y vigente.

La identidad de un cliente debe verificarse visualizando uno de estos documentos originales y válidos. Aunque no es necesario verificar información adicional no requerida arriba, si crees que la información proporcionada por un cliente es falsa, ViamericaS Canadá recomienda que no completes la transacción.

Identificación del cliente – Envío de copias de identificación

Para aprobar y "liberar" las transacciones configuradas, el Cumplimiento de ViamericaS debe recibir una copia de cualquier documento de identificación presentado. Estos documentos pueden ser enviados al Departamento de Cumplimiento de ViamericaS utilizando cualquiera de los siguientes métodos:

- **Lector de códigos de barras (*preferido*):** Escanea el código de barras en el documento de identificación del cliente para rellenar automáticamente los campos requeridos en ViaOne, reduciendo errores y tiempos de procesamiento.
- **ViaMobi:** Haz una foto con un teléfono móvil y envíala directamente al Departamento de Cumplimiento de ViamericaS Canadá.
<https://www.viamericaS.mobi>
- **Código QR:** Localiza el código QR en el perfil de ViaOne del cliente. Consulta la documentación de formación en el Centro de Recursos de ViaOne para más información.
- **Correo electrónico:** Si tienes un escáner de documentos, escanea y envía el documento a ID@viamericaS.com.
- **Fax:** Los documentos pueden enviarse por fax al 1-800-490-8147. Asegúrate de incluir la siguiente información para cualquier documento:
 - País de emisión;
 - Tipo de identificación;
 - Número de identificación;
 - Nombre del remitente tal como está escrito en el ID;
 - Fecha de nacimiento del remitente; y,
 - Fecha de caducidad del DNI.

Conoce a tu cliente

El Formulario Conoce a tu Cliente (KYC) ayuda a los empleados de la Agencia a recopilar la información requerida sobre un cliente. De acuerdo con la PCMLTFA, el formulario KYC es obligatorio cuando las transacciones de un cliente superan ciertos límites dentro de un periodo de tiempo determinado.

Los requisitos de KYC se ajustan a los umbrales transaccionales de ViamericaS Canadá y deben



completarse cuando se requiera la identificación.

El formulario KYC permite tanto a la Agencia como a ViamericaS Canadá:

- Recopilar y analizar información básica de identidad;
- Determinar el nivel de riesgo que supone un cliente;
- Identificar patrones transaccionales; y,
- Monitoriza el comportamiento del cliente frente a los patrones transaccionales esperados.

El formulario **debe ser rellenado por un empleado de la Agencia** utilizando la información proporcionada por el cliente.

- Si tu agencia utiliza el sistema "ViaOne", puedes completar el formulario directamente en el sistema. El sistema enviará automáticamente el formulario al Departamento de Cumplimiento de ViamericaS.
- Si tu agencia utiliza el sistema "Red Phone", el operador del centro de llamadas completará el formulario KYC en tu nombre. Antes de enviarla, tú y el cliente debéis revisar y firmar el formulario completado.

Un ejemplo de un formulario KYC de ViamericaS Canadá:



Know Your Customer Form
Last revised 10/1/2021

KNOW YOUR CUSTOMER (KYC) FORM
(FORMA CONOZCA A SU CLIENTE)

Date (Fecha): ____/____/____ Transaction Number (Número de Envío) _____

Prepared by (Name) Preparado por (Nombre): _____

Agency Code: _____ Agency Name: _____
(Código de la Agencia) (Nombre de la Agencia)

Sender Name: _____
(Nombre del remitente)

Sender Address (Street, Apartment #, City, Province and Postal Code)
(Dirección del Remitente (incluyendo # de apartamento, ciudad, provincia y código postal)): _____

Sender Telephone: _____ Type of ID: _____
(Teléfono del Remitente) (Tipo de identificación)

ID Number: _____ Issuer Province/Country: _____
(Número del ID) (Provincia/País emisor)

Expiration Date: ____/____/____ Date of Birth: ____/____/____
(Fecha de Expiración) (Fecha de nacimiento)

Beneficiary Name (Nombre del Beneficiario): _____

Beneficiary Address (Dirección del Beneficiario): _____

Relationship to Sender (Relación con el Remitente): _____

Amount to Send (Valor a Enviar) \$ _____

Purpose of Transaction (El dinero será utilizado para): _____

Occupation (Ocupación): _____

I, the Authorized Delegate, certify that I have verified the identity of the client by checking the original, government-issued photo identification document listed herein. I also certify that the information entered accurately reflects the information provided by the client. By clicking on the "Accept and Sign" button, I accept that my name will be the electronic representation of my signature for all relevant purposes.

(Yo, el Representante Autorizado, certifico que he verificado la identidad del cliente al revisar el documento listado arriba. También certifico que la información ingresada refleja la información compartida por el cliente. Al oprimir el botón de "Accept and Sign", acepto que mi nombre servirá como mi firma electrónica para los propósitos relevantes.)

Authorized Agent's Signature
(Firma del representante de la agencia)



Revisiones de Agregación y Umbrales

ViamericaS Canadá puede suspender transacciones cuando un remitente o beneficiario alcance o supere los umbrales transaccionales mencionados. Estas revisiones de "agregación" pueden requerir información adicional, incluyendo la verificación de identidad o el cumplimiento de un formulario KYC corto o largo.

Durante una revisión de agregación, las transacciones no deben ser canceladas, reembolsadas ni liberadas de otro modo por una agencia hasta que el Departamento de Cumplimiento de ViamericaS Canada haya completado su revisión. Los agentes no pueden eludir una retención de agregación cancelando y reiniciando transacciones.

Si se requiere información adicional de identidad o documentación KYC, ViaOne notificará automáticamente al cliente. Las transacciones permanecerán en espera hasta que la Agencia envíe la información solicitada o hasta que Cumplimiento determine que la transacción debe ser cancelada.

Las determinaciones de cumplimiento no se comparten con las agencias más allá de la disposición operativa de la transacción. Las agencias pueden contactar con el Departamento de Cumplimiento de ViamericaS Canadá si tienen alguna pregunta.

Tercer pilar: Formación continua

Tu Agencia debería establecer un programa de formación continuo para todas las partes, incluidos los propietarios, los oficiales de cumplimiento y todos los empleados que tengan alguna participación en las actividades de MSB de la empresa. Viamerica Canada recomienda que este programa sea gestionado por el Oficial de Cumplimiento.

La formación debe ser exhaustiva y completa, e incluir toda la información relevante contenida en esta guía antes de que cualquier empleado realice transacciones relacionadas con MSB.

La formación debe completarse al momento de la incorporación y al menos una vez al año después de eso. La finalización de la formación debe documentarse y conservarse como parte de los registros de cumplimiento de la Agencia.

Viamerica Canada ofrece la plataforma de formación ViaAcademy, que ofrece formación inicial, continua y periódica adaptada al papel de cada usuario en la Agencia. ViaAcademy y el Centro de Recursos ViaOne sirven como repositorios de material de formación relacionado, incluida esta guía. Los empleados deben completar los módulos de formación asignados y los exámenes correspondientes en la plataforma de ViaAcademy. La finalización exitosa es obligatoria para cumplir con los requisitos de formación.

La plataforma ViaAcademy, así como el Centro de Recursos ViaOne, pueden accederse a través de ViaOne.





Pilar Cuatro: Revisión Independiente

Su Agencia debe realizar y completar una revisión independiente de su régimen de cumplimiento AML/ATF para evaluar su eficacia y adecuación. La frecuencia y el alcance de la revisión independiente deben calibrarse según las necesidades y riesgos de tu negocio individual y ajustarse según sea necesario.

Viamerica Canada exige que las agencias realicen revisiones independientes al menos una vez al año.

La revisión independiente no necesita ser realizada por una empresa externa y puede ser realizada por un empleado responsable de tu Agencia que no reporte al Oficial de Cumplimiento. La revisión no puede ser realizada por el Oficial de Cumplimiento de tu Agencia. Sin embargo, el Oficial de Cumplimiento es responsable de garantizar que la revisión independiente se complete dentro del calendario.

La revisión independiente debe evaluar el diseño y funcionamiento del régimen de cumplimiento de la Agencia, incluyendo políticas, procedimientos, formación, informes y registros. Los resultados de la revisión independiente deben documentarse y mantenerse junto con los registros de cumplimiento de la Agencia.

Una lista de verificación independiente de revisión puede encontrarse en el Centro de Recursos de ViaOne y en el centro de documentos de ViaAcademy. Este documento puede utilizarse para completar la revisión.



Pilar Cinco: Riesgo y Debida Diligencia del Cliente

El quinto pilar, Riesgo y Debida Diligencia del Cliente, establece que las instituciones financieras deben comprender a sus clientes, las transacciones que procesan y los riesgos asociados a ambos.

Debida Diligencia Mejorada

La Debida Diligencia Mejorada (EDD) es un proceso KYC que proporciona un mayor nivel de escrutinio sobre ciertos clientes y sus transacciones, y está diseñado para destacar riesgos que pueden no identificarse mediante la diligencia debida estándar del cliente.

La EDD puede aplicarse cuando una transacción parece inusual, inconsistente con el comportamiento esperado o presenta un riesgo elevado o incrementado.

En tu agencia, puedes encontrarte con EDD de las siguientes maneras:

- Longitud del formulario KYC: formulario "corto" vs. formulario "largo", asignado según el tipo de cliente o las circunstancias de la transacción; y,
- Contacto del Departamento de Cumplimiento de Viamerica Canada
 - Si la información proporcionada no permite a Viamerica Canada liberar una transacción, el Departamento de Cumplimiento puede contactar con tu Agencia para solicitar más información.

Partidos de lista

El nombre de un remitente o beneficiario puede coincidir con el nombre de una persona incluida en una lista restringida. Las listas restringidas pueden incluir listas de sanciones, listas de control interno u otras listas de restricciones de clientes mantenidas por Viamerica Canada.

Para reducir la probabilidad de falsos positivos y garantizar un cribado preciso, los agentes deben:

- Introduce los nombres completos y completos tanto para los remitentes como para los beneficiarios;
- Introduce todos los apellidos y nombres de pila cuando corresponda;
- Asegurarse de una ortografía correcta;
- Introduce las fechas de nacimiento cuando estén disponibles; y
- Asegúrate de que la información del cliente introducida en ViaOne sea precisa y actualizada.

Personas políticamente expuestas y jefes de organizaciones internacionales

Viamerica Canada no permite que ciertos clientes realicen transacciones debido al aumento del riesgo de corrupción y delitos financieros. Las categorías restringidas de clientes incluyen Personas Políticamente Expuestas (PEPs), sus Familiares y Asociados Cercanos (RCAs) e individuos identificados como Jefes de Organizaciones Internacionales (HIOs). Los clientes identificados como pertenecientes a cualquiera de estas categorías no pueden enviar ni recibir transacciones a través de Viamerica Canada.



La identificación de PEPs, HIOs y RCAs la realiza el Departamento de Cumplimiento de ViamericaS Canada. Las determinaciones de cumplimiento no se comparten con las agencias más allá de la disposición operativa de la transacción (por ejemplo, si debe cancelarse).

Personas políticamente expuestas

Según la PCMLTFA, una Persona Políticamente Expuesta (PEP) es una persona que tiene o ha sido confiada para funciones públicas destacadas por un país u organización internacional.

Las PEPs nacionales incluyen a personas que ocupan, o que han ocupado en los últimos cinco años, cargos o cargos específicos en o en nombre del gobierno federal, provincial (o territorial) o municipal de Canadá.

Los PEP extranjeros incluyen a personas que ocupan, o han ocupado, cargos similares en gobiernos extranjeros.

ViamericaS Canadá no permite que los PEPs realicen transacciones.

Familiares y Asociados Cercanos

Los familiares y asociados cercanos (RCAs) de los PEP son personas que están vinculadas a una PEP por razones familiares, personales o empresariales. Los RCA pueden incluir cónyuges, socios, padres, hijos, hermanos, socios comerciales o conexiones estrechas similares.

ViamericaS Canadá no permite que los RCA realicen transacciones.

Jefes de Organizaciones Internacionales

Los Jefes de Organizaciones Internacionales (HIO) son personas que ocupan cargos de alto nivel en organizaciones internacionales establecidas por tratado, acuerdo formal o reconocidas por múltiples gobiernos. Ejemplos pueden incluir cargos de alta dirección en las Naciones Unidas, la Organización de los Estados Americanos (OEA), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) o organismos internacionales similares.

ViamericaS Canadá no permite que los HIOs realicen transacciones.

Reporte de partidos de lista

Las transacciones pueden quedar en pausa cuando un remitente o beneficiario parece coincidir con una persona o entidad en una lista de sanciones o restringida. Las listas restringidas pueden incluir sanciones, financiación del terrorismo, anticorrupción, personas políticamente expuestas u otras listas relacionadas con el cumplimiento. Durante el periodo de revisión, las transacciones no deben ser canceladas, reembolsadas ni liberadas de otro modo por una agencia hasta que el Departamento de Cumplimiento de ViamericaS Canadá haya completado su revisión.

Si se identifica una posible coincidencia en la lista, el Departamento de Cumplimiento de ViamericaS Canadá revisará la información para determinar si la coincidencia está confirmada. Hasta que se tome una determinación, la(s) transacción(es) permanecerán en pausa.



Los agentes no pueden cancelar transacciones ni devolver fondos que estén retenidos debido a coincidencias de lista. La cancelación y devolución de fondos solo puede ocurrir después de que ViamericaS Canadá haya autorizado la liberación.

Si se confirma una coincidencia, el Departamento de Cumplimiento de ViamericaS Canadá informará a la Agencia únicamente sobre la disposición operativa de la transacción (por ejemplo, si debe ser denegada o cancelada). Cualquier reportaje regulatorio, corresponsal o relacionado con sanciones será realizado por ViamericaS Canada.

Informe de Propiedad de Persona o Entidad Listada

Un Informe de Propiedad de Persona o Entidad Listado (LPEPR) es un informe obligatorio requerido por el Código Penal de Canadá cuando una transacción implica, o es intentada por o en nombre de, una persona catalogada como entidad terrorista. Las obligaciones de LPEPR existen además de los requisitos de reporte bajo la PCMLTFA.

La Lista de Entidades Terroristas es mantenida por Seguridad Pública de Canadá conforme al artículo 83.05 del Código Penal. La lista está disponible en la página web de Seguridad Pública Canadá (busca "Entidades Terroristas Listadas") y puede consultarse en: <https://www.publicsafety.gc.ca/cnt/ntnl-scr/cntr-trrrsm/lstd-ntts/crrnt-lstd-ntts-en.aspx>.

Si un remitente o beneficiario parece coincidir con una persona listada, la transacción no debe ser liberada. Si se confirma una coincidencia, ViamericaS Canada está obligada a mantener (conservar) la propiedad involucrada en la transacción y reportarla conforme a los requisitos del Código Penal. El término "propiedad" incluye fondos asociados a transacciones intentadas o completadas.

Cualquier divulgación requerida bajo el Código Penal, incluida la presentación de LPEPRs ante FINTRAC, será completada por ViamericaS Canadá. Las agencias no deben presentar LPEPRs directamente ni contactar con las fuerzas del orden, inteligencia u otras autoridades respecto a posibles coincidencias.

Las agencias solo serán informadas sobre la disposición operativa de la transacción. Cualquier informe, divulgación o coordinación requerida con FINTRAC, fuerzas del orden, inteligencia u otras autoridades será completada por ViamericaS Canadá.

Directivas ministeriales

Las Directivas Ministeriales son directrices vinculantes emitidas por el ministro de Finanzas bajo la Ley de Productos del Delito (Blanqueo de Capitales) y Financiación del Terrorismo (PCMLTFA) que imponen medidas específicas sobre transacciones financieras que involucran a ciertas jurisdicciones. Las Directivas Ministeriales pueden requerir una mayor diligencia debida, informes adicionales o, en algunos casos, prohibir transacciones.

Las Directivas Ministeriales se aplican además de los requisitos estándar de AML/ATF y tienen prioridad cuando imponen medidas más estrictas. El Departamento de Cumplimiento de ViamericaS Canadá implementa todas las Directivas Ministeriales aplicables, incluyendo cualquier restricción relacionada, informes mejorados o requisitos de información adicional. Las agencias no están obligadas a supervisar las Directivas Ministeriales de forma independiente y no deben intentar interpretar consideraciones geopolíticas o relacionadas con riesgos.



A fecha de esta guía, las Directivas Ministeriales emitidas bajo la PCMLTFA se aplican a transacciones asociadas a las siguientes jurisdicciones:

- República Islámica de Irán;
- República Popular Democrática de Corea (RPDC); y,
- Rusia

El texto completo de las Directivas Ministeriales actuales está disponible en la página web de FINTRAC (buscar: "Directivas Ministeriales") y puede consultarse en: <https://fintrac-canafe.canada.ca/obligations/directives-eng>.

Si una transacción implica una jurisdicción sujeta a una Directiva Ministerial, el Departamento de Cumplimiento de ViamericaS Canadá determinará si la transacción puede continuar y si se aplica una debida diligencia mejorada, informes adicionales o prohibición. Las agencias solo serán informadas sobre la disposición operativa de la transacción.



Medidas adicionales de cumplimiento y protección del cliente

Fraude

Además de las obligaciones AML/ATF bajo el PCMLTFA, las agencias deben estar al tanto de los riesgos de fraude que puedan afectar a su negocio o a sus clientes. El fraude se distingue del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo y puede implicar fondos legítimos obtenidos por medios engañosos o no autorizados. El fraude puede provocar pérdidas financieras, perjuicio al cliente, daños reputacionales y interrupciones operativas.

ViamericaS Canadá espera que las agencias permanezcan alertas ante los riesgos de fraude y tomen medidas razonables para proteger tanto a la agencia como a sus clientes de la victimización.

El fraude es un peligro extremadamente importante y cada vez mayor para ti, tus clientes y tu negocio. Más allá de las medidas ilegales intentadas por los delincuentes para blanquear capitales, etc., tu agencia puede estar en riesgo de ser victimizada por varios tipos de fraude en cualquier momento.

Fraude por suplantación

Un método común de fraude consiste en hacerse pasar por representantes de ViamericaS Canadá. Los delincuentes pueden intentar obtener información de transacciones o solicitar a las agencias que configuren o liberen las operaciones.

ViamericaS Canadá nunca contactará con una agencia o cliente para realizar pedidos de prueba o solicitar información sensible de la transacción, incluidos números de transacción o datos del remitente/beneficiario.

Si una persona se identifica como representante de ViamericaS Canadá y la llamada resulta sospechosa, contacte inmediatamente con ViamericaS Canadá al 1-800-401-7626 o fraud_ops@viamerica.com.

Prácticas de prevención del fraude para agencias

Para ayudar a prevenir el fraude, las agencias deben seguir las siguientes prácticas:

- No configure ni envíe transacciones basándose en instrucciones recibidas por teléfono.
- No hables de los detalles de la transacción con nadie que no sea el cliente (remitente) o un representante verificado de ViamericaS Canadá.
- No envíes fondos sin haber recibido antes el pago del cliente.
- Haz preguntas razonables para confirmar la legitimidad de la transacción (por ejemplo, "¿Conoces al beneficiario?").
- Introduce la información del cliente de forma precisa y completa.
- No permitan direcciones de apartado postal.
- No permitas números ni símbolos en los nombres.
- Proporciona números de teléfono precisos del remitente y del beneficiario.



- Confirma las ciudades de destino para evitar pagos desviados.
- Recuerda que no se permiten transacciones en nombre de terceros o empresas.

Esquemas de fraude comunes dirigidos a clientes

Los clientes pueden ser objetivo de una variedad de esquemas de fraude diseñados para persuadirles de enviar fondos a delincuentes. Los esquemas más comunes incluyen:

- Estafas de emergencia o de "familia en apuros"
 - Un estafador afirma que un amigo o familiar está en peligro o necesita ayuda financiera inmediata.
- Estafas románticas
 - Los estafadores desarrollan relaciones falsas en línea y piden dinero a la víctima.
- Estafas de premios o loterías
 - Se les dice a las víctimas que han ganado un premio y deben pagar tasas para cobrarlo.
- Estafas de empleo o de trabajo
 - Se persuade a las víctimas para que reciban y reenvíen fondos o para que envíen dinero para "equipo" o "procesamiento".
- Estafas de adelanto o reembolso
 - Se les dice a las víctimas que recibirán dinero, pero que primero deben enviar fondos.
- Estafas de compras al consumidor
 - Los clientes envían dinero por bienes o servicios que nunca se entregan.

Respondiendo a sospechas de fraude

Si en algún momento se sospecha de fraude, no continúes con la transacción. Contacte con el Departamento de Cumplimiento de ViamericaS Canadá o con el Equipo de Operaciones contra Fraudes para obtener más orientación. Las agencias no pueden contactar con sospechosos de fraude ni intentar verificar la legitimidad de un esquema con terceros o beneficiarios.



Maltrato a personas mayores y explotación financiera

Los clientes mayores pueden ser vulnerables a la explotación financiera, incluyendo fraude e influencia indebida por terceros. La explotación financiera implica el uso no autorizado o engañoso de los fondos o bienes de una persona mayor y puede ocurrir mediante coacción, persuasión, engaño o mal uso de la confianza.

Aunque las agencias no están obligadas a investigar o determinar si se ha producido explotación financiera, ViamericaS Canada espera que las agencias permanezcan alertas ante circunstancias en las que un cliente parezca confundido, presionado o dirigido por otra persona para completar una transacción.

Si una agencia sospecha que un cliente mayor puede estar en riesgo de explotación financiera, la transacción no debe continuar. La Agencia debe ponerse en contacto con el Departamento de Cumplimiento de ViamericaS Canadá para recibir orientación.

Los clientes que crean haber sido víctimas de un esquema de fraude pueden contactar con el Centro Canadiense Antifraude para obtener apoyo adicional en el 1-888-495-8501 o visitar <https://antifraudcentre-centreantifraude.ca>.

Protección de la privacidad del cliente

En el curso de la prestación de servicios financieros, las agencias recopilan información personal sobre los clientes, incluyendo datos de identificación y otros datos requeridos por la PCMLTFA. Esta información debe protegerse para prevenir accesos no autorizados, abusos, robo de identidad y fraude.

La información personal de los clientes debe accederse únicamente para fines comerciales legítimos, compartir únicamente con ViamericaS Canada u otras partes autorizadas para fines de cumplimiento u operativos, y almacenarse de forma segura conforme a los requisitos de conservación de registros.

Las agencias deben asegurarse de que la información personal retenida para fines de conservación de registros de la PCMLTFA esté protegida contra accesos no autorizados, pérdidas o divulgaciones. La información personal que no esté sujeta a los requisitos de conservación de registros debe ser destruida de forma segura. Los registros en papel deben ser triturados y los archivos electrónicos eliminados de manera que impida su recuperación.

La información personal no puede compartirse con clientes, familiares ni terceros a menos que sea necesario para cumplir con la ley aplicable o solicitarlo por ViamericaS Canada. Las obligaciones de privacidad no impiden que ViamericaS Canadá comparta información de clientes con reguladores, instituciones financieras o fuerzas del orden cuando la ley lo requiera.



Banca y Protección de Fondos

Las agencias recaudan fondos en nombre de ViamericaS Canadá con el fin de ejecutar transferencias de dinero. Los fondos recaudados de los clientes no son fondos de la Agencia y deben depositarse en la cuenta designada de ViamericaS Canadá asignada a la Agencia. Esta cuenta se utiliza para la protección y liquidación de los fondos de los clientes.

Los depósitos deben reflejar el valor total de las transacciones del día o días anteriores, incluyendo comisiones y comisiones, y deben realizarse en un único depósito. Los fondos recaudados para servicios de transferencia de dinero no pueden ser retenidos, mezclados con fondos operativos de la Agencia ni depositados en cuentas personales o empresariales distintas a la cuenta designada de ViamericaS Canadá.

La cuenta designada está sujeta a los siguientes requisitos:

- La cuenta debe utilizarse exclusivamente para depósitos relacionados con transacciones de ViamericaS Canada.
- La cuenta no debe compartirse con terceros ni utilizarse para otros fines comerciales.
- Los depósitos no deben separarse, dividirse ni retrasarse con el propósito de alterar los importes o el momento de los depósitos.
- Los fondos no pueden depositarse fuera de la provincia en la que opera la Agencia a menos que esté autorizado por ViamericaS Canada.

El incumplimiento de los requisitos bancarios y de depósito puede resultar en la suspensión de la legitimación de la Agencia ante ViamericaS Canadá.



No cumplimiento y consecuencias

El cumplimiento de la PCMLTFA, el Código Penal, la Ley de las Naciones Unidas y todas las normativas relacionadas es obligatorio. El incumplimiento puede conllevar consecuencias administrativas, civiles o penales tanto para empresas como para particulares. Las posibles consecuencias incluyen:

- Sanciones administrativas impuestas por FINTRAC;
- Procesamiento penal por infracciones graves como blanqueo de capitales o financiación del terrorismo;
- Pérdida de relaciones bancarias o corresponsales;
- Restricciones regulatorias sobre la capacidad de llevar a cabo actividades de MSB; y,
- Suspensión o terminación de la relación de la Agencia con ViamericaS Canadá.

Además, las empresas pueden ser responsables de los actos u omisiones de sus empleados en determinadas circunstancias. Se espera que las agencias mantengan controles internos, aseguren que los empleados reciban la formación adecuada y sigan las políticas y procedimientos de ViamericaS Canadá.

ViamericaS Canadá se reserva el derecho de suspender o terminar relaciones con la Agencia cuando el incumplimiento sea intencionado, repetido o negligente. Aunque ViamericaS Canadá ofrece orientación, formación y herramientas para apoyar el cumplimiento, cada Agencia y empleado de la Agencia sigue siendo responsable de cumplir con las leyes, normativas y políticas de ViamericaS Canadá aplicables.



Resumen

El cumplimiento de los requisitos AML/ATF es esencial para el éxito de tu Agencia y para la protección de los clientes, las instituciones financieras y el sistema financiero en general. A un nivel general, las agencias pueden apoyar el cumplimiento efectivo mediante:

1. Mantener un programa escrito efectivo de AML/ATF basado en los Cinco Pilares;
2. Monitorizar, detectar y escalar actividades sospechosas;
3. Recopilar y conservar la información y los registros necesarios de los clientes durante cinco (5) años;
4. Realizar revisiones independientes periódicas del programa de cumplimiento;
5. Siguiendo las políticas y procedimientos operativos de ViamericaS Canada;
6. Proteger y depositar los fondos de los clientes de acuerdo con los procedimientos bancarios designados;
7. Proteger la privacidad y la información personal del cliente;
8. Mantenerse alerta ante fraudes y explotaciones financieras que afectan a los clientes; y,
9. Contactar con ViamericaS Canadá para preguntas o dudas sobre el cumplimiento.

Para preguntas, comentarios o para reportar actividades sospechosas, por favor contacte con:

Departamento de Cumplimiento de ViamericaS Canadá

1-877-382-0417

compliance@viamericaS.ca