

**MANUAL DEL SISTEMA DE AUTOCONTROL Y GESTIÓN
DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIACIÓN
DEL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO DE LA
PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA
Y CONTRABANDO – **SAGRILAFT/SARLAFT****

**SUPPLA S.A.
SUPPLA CARGO S.A.S.
SERVICEUTICOS LTDA.
DHL SUPPLY CHAIN COLOMBIA S.A.S.**

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	7
2.	GENERALIDADES.....	7
3.	POLÍTICA PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LAVADO DE ACTIVOS FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y FINANCIACIÓN DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA Y CONTRABANDO	7
4.	OBJETIVOS	8
5.	ASPECTOS GENERALES PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO	8
5.1	Definiciones.....	8
5.1.1	Accionistas o Socios:	8
5.1.2	Actividades de Alto Riesgo de LA/FT/FPADM y CONTRABANDO:	8
5.1.3	Actividades Delictivas:	8
5.1.4	Activos Ilícitos:.....	8
5.1.5	Actividad transportadora:	8
5.1.6	Activos:.....	9
5.1.7	Activo Virtual:.....	9
5.1.8	Administradores:	9
5.1.9	Agentes Económicos:	9
5.1.10	Alta Gerencia:	9
5.1.11	Amenaza de LA/FT/FPADM y CONTRABANDO:.....	9
5.1.12	Área Geográfica:.....	9
5.1.13	Áreas Geográficas de Mayor Riesgo:.....	9
5.1.14	Asociados:	9
5.1.15	Asociados Cercanos:.....	9
5.1.16	Auditoria de Cumplimiento:	9
5.1.17	Ausencia de Reporte de Operaciones Sospechosas” o “AROS”:.....	9
5.1.18	Autocontrol del Riesgo LA/FT/FPADM Y CONTRABANDO:.....	9
5.1.19	Beneficiario Final:.....	10
5.1.20	Canales de denuncias:	10
5.1.21	Canales de Distribución:.....	10
5.1.22	Cadena del transporte:.....	10
5.1.23	Contexto externo:	10
5.1.24	Contexto interno:	10
5.1.25	Contraparte:	10

5.1.26 Cliente:	11
5.1.27 Debida Diligencia:	11
5.1.28 Debida Diligencia Intensificada:	11
5.1.29 Delito:	11
5.1.30 Empleados:	11
5.1.31 Enfoque basado en riesgo (EBR):	11
5.1.32 Enriquecimiento Ilícito:	11
5.1.33 Factores de Riesgo LA/FT/FPADM y CONTRABANDO:	11
5.1.34 Financiación del Terrorismo o "FT":	11
5.1.35 Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva o "FPADM":	11
5.1.36 Gestión del Riesgo de LA/FT/FPADM Y CONTRABANDO:	11
5.1.37 Grupo de Acción Financiera o "GAFI":	11
5.1.38 GAFILAT:	11
5.1.39 Grupos de Interés:	12
5.1.40 Impacto:	12
5.1.41 LA/FT/FPADM y CONTRABANDO:	12
5.1.42 Lavado de Activos o "LA":	12
5.1.43 Listas de Control:	12
5.1.44 Listas Restrictivas o Vinculantes:	12
5.1.45 Matriz de Riesgo LA/FT/FPADM y CONTRABANDO:	12
5.1.46 Medidas Razonables:	12
5.1.47 Monitoreo:	13
5.1.48 Nivel Aceptable de Riesgo:	13
5.1.49 OCDE:	13
5.1.50 Oficial de Cumplimiento:	13
5.1.51 Operación Intentada:	13
5.1.52 Operación Inusual:	13
5.1.53 Operación Sospechosa:	13
5.1.54 Personas Expuestas Políticamente o "PEPs":	13
5.1.55 PEP de Organizaciones Internacionales:	14
5.1.56 PEP Extranjeras:	14
5.1.57 Práctica Insegura:	14
5.1.58 Probabilidad:	14
5.1.59 Productos:	14
5.1.60 Proveedores o Contratistas:	14
5.1.61 Reportes Externos:	14
5.1.62 Reportes Internos:	14

5.1.63 Revisor Fiscal:	14
5.1.64 Riesgos Asociados al LA/FT/FPADM y CONTRABANDO:	14
5.1.65 Riesgo de Contagio:	15
5.1.66 Riesgo Inherente:	15
5.1.67 Riesgo Legal:	15
5.1.68 Riesgo Operativo:	15
5.1.69 Riesgo Reputacional:	15
5.1.70 Riesgo Residual:	15
5.1.71 ROS:	15
5.1.72 SAGRILAFT/SARLAFT:	15
5.1.73 Señales de Alerta:	15
5.1.74 Servidor Público Extranjero:	15
5.1.75 SIREL:	15
5.1.76 Transacciones en Efectivo:	15
5.1.77 Unidad de Información y Análisis Financiero" o "UIAF":	15
6. FACTORES DE RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO, ARMAS DE PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA Y CONTRABANDO	16
6.1 Etapas del SAGRILAFT/SARLAFT	16
6.1.1 Identificación y análisis del riesgo de LA/FT/PADM y CONTRABANDO	16
6.1.2 Medición y Evaluación del Riesgo	19
6.1.3 Control de Riesgos	20
6.1.4 Monitoreo de Riesgos	20
6.2 Sistema de gestión del riesgo	21
7. FASES DEL LAVADO DE ACTIVOS Y/O FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO – FINANCIACIÓN A LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA Y CONTRABANDO	21
7.1 Obtención o recolección del dinero y realización del negocio ilícito:	21
7.2 Destinación del dinero para el lavado de activos y la financiación del terrorismo	22
7.3 Estratificación, diversificación o mezcla de dinero para el lavado de activos y la financiación del terrorismo con fondos de origen legal o actividades lícitas	22
7.4 Ingreso del dinero en las actividades legales y el comercio	22
7.5 Financiación A Las Armas De Proliferación De Armas De Destrucción Masiva	22
7.6 Contrabando	23
8. REPORTE DE OPERACIONES SOSPECHOSAS Y OTROS REPORTES A LA UIAF	23
8.1 Operaciones objeto de reporte	23
8.1.1 Operaciones inusuales	24
8.1.2 Operaciones sospechosas - ROS	24
8.1.3 Operaciones tentativas o intentada	24
8.1.4 Ausencias de Reporte de Operaciones Sospechosas (AROS) a la UIAF	24

9.	MANEJO DE LAS OPERACIONES DETECTADAS	24
9.1	Operación suspendida	24
9.2	Operación rechazada	24
9.3	Operación ejecutada	24
9.4	Procedimiento para informar una operación inusual y/o sospechosa por los funcionarios y colaboradores de la organización.....	25
10.	ASPECTOS PARTICULARES EN RELACIÓN CON LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO.....	25
10.1	CONOCIMIENTO DEL CLIENTE Y DEL MERCADO	25
10.1.1	Política de conocimiento del cliente	25
10.1.2	Objetivos de la política de conocimiento del cliente.....	25
10.1.3	Conocimiento del mercado.....	26
10.1.4	Conocimiento del cliente de las EMPRESAS DHL	26
10.1.5	Vinculación del cliente	26
10.1.5.1	Cliente inactivo.....	27
10.1.5.2	Reglas que se deben observar en los negocios de las EMPRESAS DHL	27
10.1.6	CONOCIMIENTO DE PERSONAS EXPUESTAS PÚBLICAMENTE (PEPs)	28
10.1.6.1	DEBIDA DILIGENCIA INTENSIFICADA	28
10.2	CONOCIMIENTO DE LOS PROVEEDORES	29
10.3	CONOCIMIENTO DE LOS ASOCIADOS	29
10.4	CONOCIMIENTO DE EMPLEADOS O TRABAJADORES	29
10.5	MEDIDAS DE CONOCIMIENTO ESPECIAL	29
11.	INSTRUMENTOS PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO, FINANCIACIÓN A LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DESTRUCCIÓN MASIVA Y CONTRABANDO AL INTERIOR DE LAS EMPRESAS DHL	30
11.1	SEÑALES DE ALERTA.....	30
11.2	HERRAMIENTAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL.....	31
11.3	SEGMENTACIÓN DEL MERCADO.....	31
11.3.1	Segmentación del mercado de los clientes de las EMPRESAS DHL	31
12.	CAPACITACIÓN, DIVULGACIÓN Y ENTREGA.....	32
13.	PROTECCIÓN DE DOCUMENTOS.....	32
14.	RESPONSABLES DEL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO, ARMAS DE PROLIFERACIÓN MASIVA Y CONTRABANDO	32
14.1	Junta Directiva y/o máximo órgano	33
14.2	Representante legal	33
14.3	Oficial de Cumplimiento	34
14.4	Revisoría Fiscal.....	35
14.5	DESARROLLO DE NEGOCIOS Y ÁREAS EQUIVALENTES	35

14.6	Gerentes Regionales Y De Producto Y/O Cargos Equivalentes.....	36
14.7	Todos Los Empleados	36
15.	COLABORACIÓN CON LAS AUTORIDADES	36
15.1	Reserva comercial	37
16.	DETECCIÓN Y REPORTE DE OPERACIONES INUSUALES, SOSPECHOSAS Y/OTENTATIVAS O QUE SE PRESUMA SU DESTINACIÓN PARA LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO, FINANCIACIÓN DE ARMAS DE PROLIFERACIÓN MASIVA Y CONTRABANDO	37
16.1	Reporte de transacciones individuales en efectivo.....	37
16.2	Reporte interno de operación inusual y/o sospechosa.....	37
16.3	Prohibición de informar el reporte al cliente o usuario.....	38
17.	PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO DE LAS OPERACIONES DE MAYOR RIESGO	38
17.1	Actividades de depósito	38
17.2	Operación logística, coordinación de transporte y/o transporte.....	38
17.3	Créditos directos a clientes	38
18.	EFFECTOS POR LA INOBSERVANCIA DEL PRESENTE MANUAL	39
19.	NORMATIVIDAD APLICABLE	39
19.1	Recomendaciones y Normatividad Internacionales sobre LA/FT/FPADM	39
19.2	Normatividad Nacional.....	39
19.3	Documentos internos de las compañías DHL	40

1. INTRODUCCIÓN

El ingreso en la economía de dinero que proviene de una actividad ilícita con el fin de hacerlo pasar como lícito o realizar transacciones comerciales con personas o entidades asociadas a organizaciones terroristas, o que promuevan, organicen, apoyen, mantengan, financien o sostengan económicamente a grupos armados al margen de la ley, es un problema de primordial importancia para la economía global y de especial sensibilidad para la economía nacional. Ello conlleva inflación, desestabilización de precios, incertidumbre cambiaria, corrupción, limitación de créditos, descomposición social, cambio de valores, violencia, pérdida del buen nombre comercial, entre otras consecuencias. Diferentes organismos internacionales promueven estándares internacionales y la adopción de mecanismos para combatir el lavado de activos, la financiación del terrorismo, financiación de armas de proliferación de armas de destrucción masiva y contrabando.

Las transacciones de operación logística, transporte, acondicionamiento secundario entre otras, se catalogan como operaciones de alto riesgo de ser utilizadas para el lavado de activos y/o financiación del terrorismo y/o financiación de armas de proliferación masiva y contrabando, razón por la cual las sociedades aliadas que hacen parte de las empresas DHL están llamadas a tomar las medidas adecuadas para prevenir e impedir la utilización de sus sociedades con fines criminales o ilegales, para garantizar la adecuada operación y el buen nombre comercial, en colaboración con el Gobierno Nacional y demás autoridades encargadas de erradicar estas forma de criminalidad.

El presente manual busca concientizar y sensibilizar a todos los funcionarios y colaboradores de los riesgos del lavado de activos, financiación del terrorismo, financiación a la proliferación de armas de destrucción masiva y contrabando, recalcando la importancia de conocer nuestro mercado, clientes y las medidas más adecuadas para controlar los riesgos, demostrando el compromiso de la alta gerencia en el cumplimiento de la ley.

2. GENERALIDADES

Este documento es parte del SISTEMA DE AUTOCONTROL Y GESTIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA Y CONTRABANDO (en adelante "SAGRILAFT/SARLAFT/SARLAFT"), contiene la reglamentación interna y el manual de procedimientos de la empresa sobre la materia, establece los mecanismos para la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo, para que sea conocido por todos los empleados de la organización. Igualmente da aplicación a los requerimientos indicados para el SAGRILAFT/SARLAFT/SARLAFT el cual deben implementar todas las empresas habilitadas por el Ministerio de Transporte para la prestación del servicio público de transporte, al igual que las empresas vigiladas por la superintendencia de sociedades y la superintendencia de transporte.

En el presente documento la denominación de las EMPRESAS DHL hace referencia a las siguientes sociedades: SUPPLA S.A., SUPPLA CARGO S.A.S., SERVICEUTICOS LTDA Y DHL SUPPLY CHAIN COLOMBIA S.A.S.

3. POLÍTICA PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LAVADO DE ACTIVOS FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y FINANCIACIÓN DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA Y CONTRABANDO

Las EMPRESAS DHL establecen su política de prevención y control del riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo, financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva y contrabando, conforme a la cual toda relación comercial, en desarrollo de su objeto social, con sus asociados, clientes, proveedores, empleados y en general con cualquier persona natural, jurídica o ente estatal debe cumplir las normas vigentes, basados en principios de prevención oportuna y control de estos riesgos. Este manual contiene las reglas de conducta, mecanismos de gestión, prevención y control.

Es compromiso institucional de las EMPRESAS DHL la colaboración permanente y prioritaria con las autoridades, un comportamiento ético en desarrollo de su objeto social y en el cumplimiento de sus metas comerciales.

4. OBJETIVOS

- a. Minimizar la posibilidad que a través de las distintas actividades de las EMPRESAS DHL se introduzcan recursos provenientes del lavado de activos, se financie el terrorismo, las armas de proliferación masiva y el contrabando.
- b. Entregar los conceptos básicos para el control del lavado de activos, la financiación del terrorismo, financiación de armas de proliferación masiva y contrabando, a través de la dimensión de estos problemas y herramientas para enfrentarlos.
- c. Divulgar las políticas y procedimientos tendientes a prevenir que las EMPRESAS DHL sea utilizadas como instrumento para el lavado de activos o se realicen transacciones comerciales con personas u organizaciones relacionadas con actividades terroristas o que realicen financiamiento de armas de proliferación masiva o contrabando.
- d. Sensibilizar y concientizar a los destinatarios de este manual de su papel en la detección, prevención y control del lavado de activos, financiación del terrorismo, armas de proliferación masiva y contrabando.
- e. Fomentar la participación activa de los funcionarios de las EMPRESAS DHL en la prevención, detección, control y reporte de operaciones inusuales o sospechosas, en el manejo de los riesgos de operaciones efectuadas con recursos provenientes de actividades ilícitas o detectar personas o entidades asociadas con organizaciones terroristas y/o que financien armas de destrucción masiva y/o contrabando que pretendan realizar transacciones

5. ASPECTOS GENERALES PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

5.1 Definiciones

Además de los términos y definiciones incluidos en el presente Manual del SAGRILIFT/SARLAFT de las EMPRESAS DHL, se establecen los siguientes términos y definiciones específicos que aplican tanto en singular como en plural:

5.1.1 Accionistas o Socios:

Son aquellas Personas que ostentan la titularidad de las cuotas sociales, partes de interés o acciones en una sociedad mercantil.

5.1.2 Actividades de Alto Riesgo de LA/FT/FPADM y CONTRABANDO:

Son aquellas actividades económicas mayormente utilizadas por organizaciones criminales para Lavado de Activos, Financiación de terrorismo y/o la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y/o contrabando.

5.1.3 Actividades Delictivas:

Son aquellas conductas o actividades que de conformidad con una norma vigente ostentan el carácter de ilícitas, esto es, contra el derecho penal.

5.1.4 Activos Ilícitos:

Son aquellos que provienen de cualquiera de los Delitos consagrados como tales en las normas penales colombianas, como: extorsión, secuestro, Contrabando, enriquecimiento ilícito, rebelión, testaferrato, tráfico de armas, Delitos contra el sistema financiero, la administración pública, o vinculados con el producto de los Delitos objeto de un concierto para delinquir, relacionadas con el tráfico de drogas toxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas.

5.1.5 Actividad transportadora:

De conformidad con el artículo 6 de la Ley 336 de 1996, se entiende por actividad transportadora

un conjunto organizado de operaciones tendientes a ejecutar el traslado de personas o cosas, separada o conjuntamente, de un lugar a otro, utilizando uno o varios modos, de conformidad con las autorizaciones expedidas por las autoridades competentes, basadas en los reglamentos del Gobierno Nacional.

5.1.6 Activos:

Es un recurso que una entidad controla como resultado de sucesos pasados y del que espera obtener beneficios económicos en el futuro.

5.1.7 Activo Virtual:

Es la representación digital de valor que se puede comercializar o transferir digitalmente y se puede utilizar para pagos o inversiones. Los activos virtuales no incluyen representaciones digitales de moneda FIAT, valores y otros activos financieros que ya están cubiertos en otras partes de las Recomendaciones GAFI.

5.1.8 Administradores:

Son administradores, el representante legal principal y suplentes, los miembros de Junta Directiva, el presidente de las EMPRESAS DHL y quienes de acuerdo con los estatutos ejerzan o detentan esas funciones.

5.1.9 Agentes Económicos:

Son todas las Personas que realizan operaciones económicas dentro de un sistema económico.

5.1.10 Alta Gerencia:

Son las personas naturales o jurídicas del más alto nivel jerárquico, designadas de acuerdo con los estatutos sociales o cualquier otra disposición interna de la Persona Jurídica y la ley colombiana, según sea el caso, para administrar y dirigir la Persona Jurídica, trátense de miembros de cuerpos colegiados o de personas individualmente consideradas.

5.1.11 Amenaza de LA/FT/FPADM y CONTRABANDO:

Es la posibilidad de que una persona o grupo de personas con vínculos criminales o terroristas aprovechen las vulnerabilidades de un sistema financiero. El objetivo es dar apariencia de legalidad a dinero o activos que provienen de actividades delictivas.

5.1.12 Área Geográfica:

Son las regiones o países en la que opera la compañía o en donde se encuentran sus clientes o contrapartes.

5.1.13 Áreas Geográficas de Mayor Riesgo:

Zonas del territorio nacional con mayor cantidad de Transacciones en Efectivo debido a la existencia de pocas o ninguna organización bancaria, zonas de conflicto, o las más utilizadas para la producción y tránsito de drogas ilícitas.

5.1.14 Asociados:

Son aquellas personas naturales o jurídicas que han realizado un aporte en dinero, en trabajo o en otros bienes apreciables en dinero a una sociedad o empresa a cambio de cuotas, partes de interés, acciones o cualquier otra forma de participación que contemplen las leyes colombianas.

5.1.15 Asociados Cercanos:

Tiene el significado establecido en el Decreto 1081 de 2015 y demás normas que lo modifiquen, complementen, sustituyan o adicionen. Se entenderá que esta definición no solo aplica a los asociados cercanos de PEP, sino también a los de las PEP Extranjeras y PEP de Organizaciones Internacionales.

5.1.16 Auditoria de Cumplimiento:

Es la revisión sistemática, crítica y periódica respecto de la debida implementación y ejecución del SAGRILAF/SARLAF.

5.1.17 Ausencia de Reporte de Operaciones Sospechosas" o "AROS":

Se refiere al reporte que de conformidad con el Capítulo X de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de Sociedades debe presentar el Oficial de Cumplimiento a la UIAF, dentro de los diez (10) días calendario siguientes al vencimiento del respectivo trimestre, en caso de que transcurra un trimestre sin que las EMPRESAS DHL realicen un ROS.

5.1.18 Autocontrol del Riesgo LA/FT/FPADM Y CONTRABANDO:

Comprende la implementación de políticas, procesos, prácticas u otras acciones existentes que

actúan para minimizar los Riesgo Asociados al LA/FT/FPADM Y CONTRABANDO en las operaciones, negocios o contratos que realicen las EMPRESAS DHL.

5.1.19 Beneficiario Final:

La(s) persona(s) natural(es) que finalmente posee(n) o controla(n) a un cliente o a la persona natural en cuyo nombre se realiza una transacción. Incluye también a la(s) persona(s) que ejerzan el control efectivo y/o final, directa o indirectamente, sobre una persona jurídica u otra estructura sin personería jurídica. Son Beneficiarios Finales de la persona jurídica los siguientes: a. Persona natural que, actuando individual o conjuntamente, ejerza control sobre la persona jurídica, en los términos del artículo 260 y siguientes del Código de Comercio; ob. Persona natural que, actuando individual o conjuntamente, sea titular, directa o indirectamente, del cinco por ciento (5%) o más del capital o los derechos de voto de la persona jurídica, y/o se beneficie en un cinco por ciento (5%) o más de los rendimientos, utilidades o Activos de la persona jurídica; c. Cuando no se identifique alguna persona natural en los numerales 1) y 2), la persona natural que ostente el cargo de representante legal, salvo que exista una persona natural que ostente una mayor autoridad en relación con las funciones de gestión o dirección de la persona jurídica. Son Beneficiarios Finales de un contrato fiduciario, de una estructura sin personería jurídica o de una estructura jurídica similar, las siguientes personas naturales que ostenten la calidad de: i. Fiduciante(s), fideicomitente(s), constituyente(s) o puesto similar o equivalente; ii. Comité fiduciario, comité financiero o puesto similar o equivalente; iii. Fideicomisario(s), beneficiario(s) o beneficiarios condicionados; y iv. Cualquier otra persona natural que ejerza el control efectivo y/o final, o que tenga derecho a gozar y/o disponer de los Activos, beneficios, resultados o utilidades.

También tiene el significado establecido en el Estatuto Tributario y demás normas que lo modifiquen, complementen, sustituyan o adicionen.

5.1.20 Canales de denuncias:

Es el sistema de reporte en línea de denuncias sobre actos de corrupción, fraude, Soborno Nacional y Transnacional.

5.1.21 Canales de Distribución:

Medios por los cuales las EMPRESAS DHL comercializa y distribuye sus productos.

5.1.22 Cadena del transporte:

De acuerdo con lo dispuesto en el literal d del artículo 2.4.4.2 del Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte 1079 de 2015, la cadena de transporte se refiere a la secuencia de modos de transporte y puntos de intercambio o nodos para el movimiento de carga o pasajeros desde su origen hasta su destino, con uno o más transbordos.

5.1.23 Contexto externo:

Es el ambiente externo en el cual la organización busca alcanzar sus objetivos, que puede incluir: (i) el ambiente cultural, social, político, legal, reglamentario, financiero, tecnológico, económico, natural y competitivo, bien sea internacional, nacional, regional o local; (ii) impulsores clave y tendencias que tienen impacto en los objetivos de la organización; y (iii) relaciones con personas y organizaciones que puede afectar, verse afectada, o percibirse a sí misma como afectada por una decisión o una actividad, y sus percepciones y valores.

5.1.24 Contexto interno:

Es el ambiente interno en el cual la organización busca alcanzar sus objetivos, como: (i) el gobierno, estructura organizacional, funciones y responsabilidades; (ii) políticas, objetivos y estrategias; (iii) capacidades, entendidas en términos de recursos y conocimiento (capital, tiempo, personas, procesos, sistemas y tecnología); (iv) sistemas de información, flujos de información y procesos para la toma de decisiones (formales e informales); (v) cultura organizacional; (vi) normas, directrices y modelos adoptados por la organización; y (vii) formas y extensión de relaciones contractuales.

5.1.25 Contraparte:

Es cualquier persona natural o jurídica con la que las EMPRESAS DHL tengan vínculos comerciales, de negocios, contractuales o jurídicos de cualquier orden. Entre otros, son contrapartes los asociados, empleados, clientes, contratistas y proveedores de Productos de las EMPRESAS DHL.

5.1.26 Cliente:

Toda persona natural o jurídica con la que las EMPRESAS DHL establece y/o mantiene una relación contractual o legal para la prestación de algún servicio o el suministro de cualquier producto.

5.1.27 Debida Diligencia:

Proceso realizado para obtener un conocimiento efectivo, eficiente y oportuno de todas las contrapartes actuales y potenciales, para verificar la información y los soportes de las mismas a través del conocimiento de todas las personas naturales o jurídicas con la cual las EMPRESAS DHL establece y mantiene una relación contractual, comercial o legal para el suministro de cualquier producto propio de su actividad.

5.1.28 Debida Diligencia Intensificada:

Es el proceso mediante el cual las EMPRESAS DHL adoptan medidas adicionales y con mayor intensidad para el conocimiento de la Contraparte, de su negocio, operaciones, Productos y el volumen de sus transacciones.

5.1.29 Delito:

Es la acción u omisión descrita en la ley penal colombiana, que acarrea responsabilidad penal al autor y a sus partícipes y por tanto la imposición de una pena.

5.1.30 Empleados:

Son las personas naturales con relación laboral con cada una de las EMPRESAS DHL.

5.1.31 Enfoque basado en riesgo (EBR):

Es una herramienta para identificar, evaluar y comprender los riesgos de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo (LA/FT) a los que este expuesta la entidad. Realizar la implementación de medidas razonables, de acuerdo con los riesgos identificados y así poder mitigarlos efectivamente. Es decir que a mayor riesgo LA/FT/FPADM y CONTRABANDO, mayores medidas y a menor riesgo se implementan medidas simplificadas.

5.1.32 Enriquecimiento Ilícito:

Obtener para sí o para otro un incremento patrimonial no justificado, derivado en una u otra forma de Actividades Delictivas.

5.1.33 Factores de Riesgo LA/FT/FPADM y CONTRABANDO:

Son los agentes generadores de Riesgos Asociados a las EMPRESAS DHL, que aplican de acuerdo con la naturaleza de la actividad de la organización que se deben tener en cuenta para identificar las operaciones que puedan generarlo en las operaciones, negocios o contratos que realiza la misma.

5.1.34 Financiación del Terrorismo o "FT":

Es el proceso por medio del cual se obtienen los bienes, recursos o Activos Ilícitos o de procedencia lícita para realizar actividades terroristas. Delito descrito en el artículo 345 del Código Penal. Apoyo económico a las Personas que fomentan actos terroristas, fondeo o inyección de capital.

5.1.35 Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva o "FPADM":

Es todo acto que provea fondos o utilice servicios financieros, en todo o en parte, para la fabricación, adquisición, posesión, desarrollo, exportación, trasiego de material, fraccionamiento, transporte, transferencia, depósito o uso de armas nucleares, químicas o biológicas, sus medios de lanzamiento y otros materiales relacionados (incluyendo tecnologías y bienes de uso dual para propósitos ilegítimos) en contravención de las leyes nacionales u obligaciones internacionales, cuando esto último sea aplicable.

5.1.36 Gestión del Riesgo de LA/FT/FPADM Y CONTRABANDO:

Consiste en la adopción de políticas y procedimientos que permitan prevenir y controlar los Riesgos Asociados al LA/FT/FPADM y CONTRABANDO.

5.1.37 Grupo de Acción Financiera o "GAFI":

Organismo intergubernamental establecido en 1989, cuyo mandato es fijar estándares y promover la implementación efectiva de medidas legales, regulatorias y operativas para combatir el Lavado de Activos, la Financiación del Terrorismo y la Proliferación de Armas.

5.1.38 GAFILAT:

Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT) es una organización

intergubernamental de base regional que agrupa a 18 países de América del Sur, Centroamérica y América del Norte. El GAFILAT fue creado para prevenir y combatir el lavado de activos, financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, a través del compromiso de mejora continua de las políticas nacionales contra estos flagelos y la profundización en los distintos mecanismos de cooperación entre los países miembros.

5.1.39 Grupos de Interés:

Conjunto de Personas que como consecuencia de un vínculo jurídico o de intereses comunes mantienen expectativas frente al desarrollo de las actividades de las EMPRESAS DHL y que pueden afectar, ser afectados por, o percibir ellos mismos ser afectados (positiva o negativamente), por una decisión o actividad de las EMPRESAS DHL. Los Grupos de Interés, se clasifican de la siguiente manera: Accionistas o Socios, Administradores, directivos, clientes, empleados y proveedores.

5.1.40 Impacto:

Es el nivel de pérdida que puede sufrir la Compañía en caso de materializarse un riesgo. Este impacto se produce a través de sanciones, indemnizaciones, suspensiones, etc. Se mide de acuerdo con la metodología desarrollada en la Matriz de Riesgos de LA/FT/FPADM y CONTRABANDO.

5.1.41 LA/FT/FPADM y CONTRABANDO:

Para efectos del presente manual, significa Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y Contrabando.

5.1.42 Lavado de Activos o "LA":

Es el delito tipificado en el artículo 323 del Código Penal Colombiano. Modificado por el Artículo 42 de la ley 1453 de 2011. Lavado de activos. El que adquiera, resguarde, invierta, transporte, transforme, almacene, conserve, custodie o administre bienes que tengan su origen mediano o inmediato en actividades de tráfico de migrantes, trata de personas, extorsión, enriquecimiento ilícito, secuestro extorsivo, rebelión, tráfico de armas, tráfico de menores de edad, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas, tráfico de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias sicotrópicas, delitos contra el sistema financiero, delitos contra la administración pública, o vinculados con el producto de delitos ejecutados bajo concierto para delinquir, o les dé a los bienes provenientes de dichas actividades apariencia de legalidad o los legalice, oculte o encubra la verdadera naturaleza, origen, ubicación, destino, movimiento o derecho sobre tales bienes o realice cualquier otro acto para ocultar o encubrir su origen ilícito, incurrirá por esa sola conducta, en prisión de diez (10) a treinta (30) años y multa de seiscientos cincuenta (650) a cincuenta mil (50.000) salarios mínimos legales vigentes.

5.1.43 Listas de Control:

Listas utilizadas para el control de los Riesgos Asociados al LA/FT/FPADM y CONTRABANDO diferentes a las Listas Restrictivas, tales como Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la Nación, Policía Nacional de Colombia, Fiscalía General de la Nación y Sistema Electrónico de Contratación Pública ("SECOP") y notas de prensa.

5.1.44 Listas Restrictivas o Vinculantes:

Relación de Personas que de acuerdo con el organismo que las publica pueden estar vinculadas con Actividades Delictivas de Lavado de Activos o de Financiación del Terrorismo, como lo son las listas del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, que son vinculantes para Colombia y lista OFAC del Departamento de Tesoro de los Estados Unidos de América, INTERPOL, Policía Nacional de Colombia, entre otras, así como las que señala la Superintendencia de Sociedades y la Superintendencia de Transporte en su página web.

5.1.45 Matriz de Riesgo LA/FT/FPADM y CONTRABANDO:

Es uno de los instrumentos que le permite a una Empresa identificar, individualizar, segmentar, evaluar y controlar los riesgos LA/FT/FPADM y CONTRABANDO a los que se podría ver expuesta, conforme a los factores de riesgo LA/FT/FPADM y CONTRABANDO identificados.

5.1.46 Medidas Razonables:

Son las acciones suficientes, apropiadas y medibles en calidad y cantidad para mitigar el riesgo LA/FT/FPADM y CONTRABANDO, teniendo en cuenta los riesgos propios de las empresas

obligadas y su materialidad.

5.1.47 Monitoreo:

Es el proceso continuo y sistemático, mediante el cual se verifica y evalúa la eficiencia y la eficacia de las políticas, procedimientos o procesos empleados en las EMPRESAS DHL, mediante la identificación de logros y debilidades para recomendar medidas correctivas tendientes a optimizar los resultados esperados frente a los Riesgos Asociados al LA/FT/FPADM y CONTRABANDO.

5.1.48 Nivel Aceptable de Riesgo:

Es el nivel máximo de apetito de riesgo que puede asumir la Compañía. De acuerdo con los estándares nacionales, este riesgo no causa indemnización, no produce efecto de Contagio, ni causa desprestigio en caso de materializarse. Todos los Eventos de Riesgo de la Compañía deben estar dentro de esta categoría una vez se obtenga el Riesgo Residual de LA/FT/FPADM y CONTRABANDO de la Compañía.

5.1.49 OCDE:

Es la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.

5.1.50 Oficial de Cumplimiento:

Es la persona natural designada por cada una de las EMPRESAS DHL que están encargadas de promover, desarrollar y velar por el cumplimiento de los procedimientos específicos de prevención, actualización y mitigación del Riesgo LA/FT/FPADM y CONTRABANDO en cada una de las EMPRESAS DHL. Este podrá tener un suplente en caso de ausencias temporales o permanentes.

5.1.51 Operación Intentada:

Se configura cuando se tiene conocimiento de la intención de una persona natural o jurídica de realizar una operación sospechosa, pero ésta no se perfecciona por cuanto quien intenta llevarla a cabo desiste de la misma, o porque los controles establecidos o definidos no permitieron realizarla. Estas operaciones tienen que ser reportadas única y exclusivamente a la UIAF.

5.1.52 Operación Inusual:

Son inusuales aquellas transacciones, cuya cuantía o características no guardan relación con la actividad económica de los asociados /usuarios/clientes/inversionistas, o que, por su número, por las cantidades transadas o por sus características particulares, se salen de los parámetros de normalidad establecidos para determinados rangos de mercado, pero que al analizar el origen de los recursos estos concluyen en una explicación conocida y aceptada por cada una de las EMPRESAS DHL.

5.1.53 Operación Sospechosa:

Aquellas operaciones o transacciones que por su cuantía, características o por la cantidad de transacciones realizadas no guardan relación con la actividad económica del cliente, que no se enmarcan dentro de los sistemas y prácticas normales de los negocios; que sus particularidades pueden conducir razonablemente a sospechar que se está usando a cada una de las EMPRESAS DHL para ocultar, transferir, invertir o asegurar recursos provenientes de Actividades Delictivas y, además, que de acuerdo con los usos y costumbres de la actividad que se trate, no ha podido ser razonablemente justificada.

5.1.54 Personas Expuestas Políticamente o "PEPs":

Son los servidores públicos de cualquier sistema de nomenclatura y clasificación de empleos de la administración pública nacional y territorial, cuando en los cargos que ocupen, tengan en las funciones del área a la que pertenecen o en las de la ficha del empleo que ocupan, bajo su responsabilidad directa o por delegación, la dirección general, de formulación de políticas institucionales y de adopción de planes, programas y proyectos, el manejo directo de bienes, dineros o valores del Estado. Estos pueden ser a través de ordenación de gasto, contratación pública, gerencia de proyectos de inversión, pagos, liquidaciones, administración de bienes muebles e inmuebles.

También significa personas expuestas políticamente, según la definición contemplada en el Decreto 1081 de 2015 y demás normas que lo modifiquen, complementen, sustituyan o adicionen. Incluye también a las PEP Extranjeras y las PEP de Organizaciones internacionales.

5.1.55 PEP de Organizaciones Internacionales:

Son aquellas personas naturales que ejercen funciones directivas en una organización internacional, tales como la Organización de Naciones Unidas, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y la Organización de Estados Americanos, entre otros (vr.gr. directores, subdirectores, miembros de junta directiva o cualquier persona que ejerza una función equivalente).

5.1.56 PEP Extranjeras:

Son aquellas personas naturales que desempeñan funciones públicas prominentes y destacadas en otro país. En especial, las siguientes personas: (i) jefes de estado, jefes de gobierno, ministros, subsecretarios o secretarios de estado; (ii) congresistas o parlamentarios; (iii) miembros de tribunales supremos, tribunales constitucionales u otra altas instancias judiciales cuyas decisiones no admitan normalmente recurso, salvo en circunstancias excepcionales; (iv) miembros de tribunales o de las juntas directivas de bancos centrales; (v) embajadores; (vi) encargados de negocios; (vii) altos funcionarios de las fuerzas armadas; (viii) miembros de los órganos administrativos, de gestión o de supervisión de empresas de propiedad estatal; (ix) miembros de familias reales reinantes; (x) dirigentes destacados de partidos o movimientos políticos; y (xi) representantes legales, directores, subdirectores, miembros de la alta gerencia y miembros de la Junta de una organización internacional (vr.gr. jefes de estado, políticos, funcionarios gubernamentales, judiciales o militares de alta jerarquía y altos ejecutivos de empresas estatales).

También Significa personas expuestas políticamente extranjeras, según la definición contemplada en el Decreto 1081 de 2015 y demás normas- que lo modifiquen, complementen, sustituyan o adicionen.

5.1.57 Práctica Insegura:

Es la realización de operaciones sin el cumplimiento y la observancia de las normas legales y disposiciones especiales dictadas por la Superintendencia de Sociedades, en especial sin cumplir con la Debida Diligencia en el proceso de conocimiento de PEPs, clientes, proveedores y empleados.

5.1.58 Probabilidad:

Se refiere a la probabilidad de que los Eventos de Riesgo lleguen realmente a materializarse. Se mide de acuerdo con la metodología establecida en la Matriz de Riesgos de LA/FT/FPADM y CONTRABANDO.

5.1.59 Productos:

Bienes y servicios que ejerce una empresa en función de su actividad social.

5.1.60 Proveedores o Contratistas:

Son todas las personas naturales o jurídicas que suministran bienes y servicios necesarios para el desarrollo de las actividades de las EMPRESAS DHL.

5.1.61 Reportes Externos:

Son los reportes obligatorios negativos o positivos, que deben hacer las entidades sujetas a la vigilancia de la Superintendencia de Sociedades ante la UIAF, esto es, ROS y AROS.

5.1.62 Reportes Internos:

Son aquellos que se manejan al interior de las EMPRESAS DHL y deben ser efectuados por escrito mediante correo electrónico y con carácter confidencial, por cualquier Trabajador que tenga conocimiento de una posible Operación Inusual, dirigido al Oficial de Cumplimiento. También son Reportes Internos aquellos que el Oficial de Cumplimiento debe presentar al menos una vez al año a la Junta Directiva de las EMPRESAS DHL y/o cuando sea necesario.

5.1.63 Revisor Fiscal:

Es la persona natural y/o jurídica que cumple las funciones señaladas en el Artículo 207 del Código de Comercio con respecto a las EMPRESAS DHL.

5.1.64 Riesgos Asociados al LA/FT/FPADM y CONTRABANDO:

Son los riesgos asociados a través de los cuales se materializa el riesgo de LA/FT/FPADM y CONTRABANDO: estos son: Riesgo Reputacional, Riesgo Legal, Riesgo Operativo y de Riesgo Contagio.

5.1.65 Riesgo de Contagio:

Es la posibilidad de pérdida o daño que pueden sufrir las EMPRESAS DHL directa o indirectamente, por acción de una Persona que posee vínculos con las EMPRESAS DHL.

5.1.66 Riesgo Inherente:

Es el nivel de riesgo propio de la actividad de las EMPRESAS DHL, cuya evaluación se efectúa sin considerar el efecto de los mecanismos de mitigación y de control.

5.1.67 Riesgo Legal:

Es la posibilidad de pérdida o daño que pueden sufrir las EMPRESAS DHL al ser sancionadas, multada u obligada a indemnizar daños como resultado del incumplimiento de normas o regulaciones.

5.1.68 Riesgo Operativo:

Es la probabilidad de pérdida o daño que puede sufrir al incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura, por fraude y corrupción, o por la ocurrencia de acontecimientos externos, entre otros.

5.1.69 Riesgo Reputacional:

Es la posibilidad de pérdida en la que incurren las EMPRESAS DHL por desprestigio, mala imagen, publicidad negativa verdadera o no, respecto a la institución y sus prácticas de negocio, que causa una disminución de los negocios o ingresos o incurrir en procesos judiciales.

5.1.70 Riesgo Residual:

Es el nivel resultante del riesgo de las EMPRESAS DHL después de la aplicación de los mecanismos de control o mitigación existentes a los Riesgos Inherentes.

5.1.71 ROS:

Es el reporte de Operaciones Sospechosas. Es aquella operación que por su número, cantidad o características no se enmarca en el sistema y prácticas normales del negocio, de una industria o de un sector determinado y, además que de acuerdo con los usos y costumbres de la actividad que se trate, no ha podido ser razonablemente justificada.

5.1.72 SAGRILAFT/SARLAFT:

Es el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva. Mecanismo que permite a las entidades prevenir la pérdida o daño que pueden sufrir por su propensión a ser utilizadas como instrumento para el lavado de activos y/o canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas, por sus clientes o usuarios

5.1.73 Señales de Alerta:

Son hechos, situaciones, Eventos, cuantías y demás información que las EMPRESAS DHL determinen como relevantes, a partir de los cuales se puede inferir la posible existencia de un hecho o situación que escapa a lo que en el desarrollo de la prevención y control de los Riesgos Asociados al LA/FT/FPADM y CONTRABANDO, se ha determinado como normal.

5.1.74 Servidor Público Extranjero:

Es lo establecido en el parágrafo 1º del artículo 2º de la Ley 1778.

5.1.75 SIREL:

Sistema de reporte en línea de la UIAF.

5.1.76 Transacciones en Efectivo:

Es el recibo o entrega de dinero en efectivo de billetes o monedas, donde el sujeto de la transacción debe tener la condición de cliente y/o Contraparte de cada una de las EMPRESAS DHL.

5.1.77 Unidad de Información y Análisis Financiero" o "UIAF":

De conformidad con la Ley 526 de 1999, la Ley 1121 de 2006 y el Decreto 1497 de 2002, es una Unidad Administrativa Especial con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, de carácter técnico, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, cuyas funciones son de intervención del Estado con el fin de detectar prácticas asociadas con el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo.

6. FACTORES DE RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO, ARMAS DE PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA Y CONTRABANDO

Como parte integral de la prevención y control de este riesgo, cada una de las EMPRESAS DHL identifican las fuentes de riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo, armas de proliferación masiva y contrabando, analizando y evaluando los riesgos y define e implementa planes de gestión adecuados.

Son agentes generadores de riesgo de lavado de activo, financiación del terrorismo, financiación de las armas de proliferación masiva y contrabando en una organización, los cuales deben ser tenidos en cuenta para identificarlos en las operaciones, negocios o contratos de las EMPRESAS DHL.

Las EMPRESAS DHL cuentan los procedimientos con SE-I-13 Gestión integral del riesgo V9 y SE-R-I13-1 Matriz de riesgos V5 en los cuales se especifica la metodología usada por las EMPRESAS.

Fuentes de riesgo	Descripción
Contraparte	Personas naturales o jurídicas con las cuales cada una de las empresas DHL tienen vínculos de negocios, contractuales o jurídicos de cualquier orden, por ej. asociados, clientes, proveedores y empleados.
Productos	Bienes y servicios que ofrecen o adquieren las EMPRESAS DHL en desarrollo de su objeto social.
Canales de distribución	Medios que utilizan las EMPRESAS DHL para ofrecer y comercializar sus bienes y servicios, tales como establecimientos comerciales.
Jurisdicción territorial	Zonas geográficas donde cada una de las EMPRESAS DHL ofrecen o adquieren sus productos o servicios.

Estas fuentes pueden ser activadas por diferentes situaciones como las que se enuncian a título de ejemplo:

- Realizar transacciones con personas naturales o jurídicas que no estén plenamente identificadas.
- Alto manejo de operaciones en efectivo sin justificación aparente.
- Comprar bienes con precios notoriamente inferiores a los que ofrece el mercado.
- Aceptar nuevos socios o accionistas sin verificar previamente el origen de los recursos que aportan.
- Celebrar operaciones, negocios o contratos sin dejar constancia documental, salvo cuando sea usual la ausencia de constancia documental.

6.1 Etapas del SAGRILAFT/SARLAFT

El Sistema contempla las siguientes etapas para la identificación, prevención, control y gestión riesgo de LA/FT/FPADM y CONTRABANDO, contemplando las consecuencias de su materialización, así:

6.1.1 Identificación y análisis del riesgo de LA/FT/PADM y CONTRABANDO

En las EMPRESAS DHL la etapa de identificación consiste en reconocer y determinar las fuentes o factores de riesgo LA/FT/FPADM y CONTRABANDO (contrapartes, productos, canales de

distribución, jurisdicción territorial), que se deben tener en cuenta para identificar las situaciones que lo generan en las operaciones, negocios o contratos que realiza cada una de las EMPRESAS DHL.

De igual manera se debe contemplar como mínimo los siguientes conceptos esenciales del conocimiento:

- Establecer metodología para la segmentación de los factores de riesgo: Contrapartes, Productos, Canales de Distribución, Jurisdicciones.
- Identificar las formas a través de las cuales se puede presentar el riesgo:

Amenaza: En este ítem se identifican los diferentes factores a los cuales se encuentran expuestas cada una de las EMPRESAS DHL

Descripción: Es el listado global de eventos, es decir, el “como” se materializa o podría materializarse la amenaza en cada una de las EMPRESAS DHL, hablando de hechos potenciales o reales.

Modalidad: Se refiere a los modos que los grupos delincuenciales podrían usar para cometer sus actos ilícitos o la manera en que pueden actuar aquellas personas que tienen algún tipo de inconformismo con cada una de las EMPRESAS DHL.

Controles Existentes: Son los diferentes controles operacionales dispuestos por cada una de las EMPRESAS DHL para minimizar la posibilidad de ocurrencia de eventos que afecten la seguridad de la misma. Estos son evaluados para conocer sus fortalezas y debilidades,

ANALISIS DE RIESGO

	Nivel	Nivel	Descriptor	Descripción	%
	1	E	RARO	Solamente puede ocurrir en circunstancias Excepcionales, incidentes conocidos de más de diez (10) años	5%
	2	D	BAJO	Ha ocurrido muy pocas veces, podría ocurrir una vez entre cinco (5) y diez (10) años.	25%
	3	C	MEDIO	Ha ocurrido pocas veces, podría ocurrir una vez entre uno (1) y Cinco (5) años.	50%
	4	B	ALTO	Probablemente puede ocurrir varias veces al año, mínimo ha ocurrido una (1) vez en el último año.	75%
	5	A	EXTREMO O CIERTO	Se espera que ocurra varias veces al año, ha ocurrido más de una (1) vez en el último año.	95%

VALORACION DE LA PROBABILIDAD	FORMA DE EVALUAR LA PROBABILIDAD FRENTE A LAS VULNERABILIDADES DETECTADAS.				
	Nivel	Nivel	Descriptor	Descripción	%
	1	E	RARO	Los riesgos y las amenazas posibles están identificados, analizados y tratados, cuenta con controles implementados, posee listas de chequeo actualizadas y éstas no muestran vulnerabilidades en el proceso de su área o instalación	5%
	2	D	BAJO	Los riesgos y las amenazas están identificados, analizados y tratados, cuenta con controles, posee listas de chequeo actualizadas y éstas muestran vulnerabilidades en el proceso de su área o instalación, controlándolas mediante la implementación de A/C – A/P.	25%
	3	C	MEDIO	Los riesgos y las amenazas están identificados, analizados y tratados, cuenta con controles, posee listas de chequeo actualizadas y éstas muestran vulnerabilidades en el proceso de su área o instalación, abriendo A/C- A/P, pero no han sido cerradas, extendiéndose en el tiempo.	50%
	4	B	ALTO	Los riesgos y las amenazas están identificados, analizados, pero no ha tenido recursos para financiar el riesgo detectado, posee listas de chequeo actualizadas y éstas muestran vulnerabilidades en el proceso de su área o instalación	75%
	5	A	EXTREMO O CIERTO	Conoce los riesgos y las amenazas posibles, no ha tomado acciones correctivas a fallas que se han presentado o informado, no tiene listas de chequeo o no están actualizadas, pero sabe o presume que tiene vulnerabilidades en los procesos de su área e instalación.	95%

CRITICIDAD: El nivel de impacto o daño, que afecta al sistema, se relaciona con la severidad, gravedad. CRITICIDAD DEL EVENTO DE PERDIDA Severidad / Impacto / Costo Total de	Nivel	Descripción	Valores en \$	Imagen corporativa
	1	INSIGNIFICANTE: Las consecuencias no afectan de ninguna forma a la organización. Las pérdidas o daños no son significativas.	0 a 10 SMLV	NO HAY EFECTO SOBRE LA REPUTACION DE LA ORGANIZACION
	2	MENOR: Las consecuencias afectan levemente el funcionamiento de la organización.	11 a 40 SMLV	LEVE EFECTO SOBRE LA REPUTACION DE LA ORGANIZACION

Pérdidas (K) Los costos se miden en términos de pérdida de activos y pérdidas de ingresos	3	MODERADA: Las consecuencias afectan parcialmente el funcionamiento de la organización. La pérdida tendría un impacto sensible en las ganancias y requeriría atención de la media gerencia	41 a 100 SMLV	EFFECTOS MODERADOS SOBRE LA REPUTACION DE LA ORGANIZACION
	4	MAYOR: Las consecuencias afectan totalmente la imagen y de manera temporal el funcionamiento de la organización, pero no de una forma irrecuperable. pérdidas y daños mayores.	101 a 5000 SMLV	EFFECTOS IMPORTANTES SOBRE LA REPUTACION DE LA ORGANIZACION
	5	CATASTROFICA/ FATAL: Las consecuencias afectan totalmente a la organización, generando daños irrecuperables.	5001 SMLV o mayor	EFFECTOS CATASTROFICOS SOBRE LA REPUTACION DE LA ORGANIZACION

6.1.2 Medición y Evaluación del Riesgo

Una vez se han identificado los riesgos de LA/FT/FPADM y CONTRABANDO se procede a medir la posibilidad de ocurrencia del riesgo inherente frente a cada uno de los factores de riesgo, lo mismo que el impacto en caso de materializarse mediante los riesgos asociados. De acuerdo con la metodología utilizada por la organización, como guía para la administración de riesgos y para la medición y evaluación de estos, se utilizarán las equivalencias de la probabilidad y del impacto definidos en el mapa de riesgos, detallados a continuación a manera de ejemplo y, de cuya relación ponderada resultan valores predeterminados para finalmente calificar la correspondiente zona de riesgo.

La identificación de los riesgos, así como, el cumplimiento de los controles establecidos para la mitigación de estos está a cargo de todos los empleados bajo la dirección y supervisión del Oficial de Cumplimiento y de los directores de procesos.

- **Aceptable:** Quiere decir que la consecuencia no implica una gravedad significativa, por lo que no amerita la inversión de recursos generalmente y no requiere acciones adicionales para la gestión sobre el factor de vulnerabilidad considerado, diferentes a las ya aplicadas en el escenario. Sin embargo, deben seguir monitoreándose para garantizar que siguen siendo aceptables.
- **Tolerable:** Significa que, aunque deben desarrollarse actividades para la gestión sobre el riesgo, pudiendo ser a mediano plazo, generalmente amerita la inversión de recursos.
- **Inaceptable:** Se requiere siempre desarrollar acciones prioritarias a corto plazo para su gestión, debido al alto impacto que tendrían sobre las EMPRESAS DHL. Requiere la inversión de recursos.

ZONA DE ACEPTABILIDAD		
RIESGO	Color	Valor
	1-4	Aceptable
	5-12	Tolerable
	15-25	Inaceptable

Probabilidad	Consecuencias				
	Desconocida (1)	Poco importante (2)	Moderadamente serio (3)	Muy serio (4)	Fatal (5)
Rara (1)	1	2	3	4	5
Baja (2)	2	4	6	8	10
Media (3)	3	6	9	12	15
Alta (4)	4	8	12	16	20
Extrema o cierta (5)	5	10	15	20	25

6.1.3 Control de Riesgos

Se definen los controles del riesgo de LA/FT/FPADM y CONTRABANDO, los cuales deben ser adecuados con el plan de acción para mitigación del riesgo, que resulte del análisis de cada uno de los factores a través de la utilización del formato establecido. Como resultado, el control debe traducirse en la disminución de la posibilidad de ocurrencia y del impacto en caso de presentarse.

El plan de tratamiento del Riesgo puede contener las siguientes posibilidades:

- No afrontar el riesgo, al decidir no proceder con la actividad que tiene posibilidad de generar riesgo (siempre que esto sea aplicable)
- Reducir la probabilidad de ocurrencia. Acciones tales como: inspección y procesos de control, mantenimiento preventivo, supervisión, formación estructurada, técnicas de control.
- Reducir las consecuencias. Acciones tales como: planes de contingencia, separación o reubicación de una actividad y recursos, reducción de exposición a fuentes de riesgo.
- Transferir el riesgo. Participación de otras partes que asumen o comparten algún porcentaje del riesgo.
- Retener el riesgo. Después de haber reducido o transferido los riesgos, puede haber riesgos residuales que deben retener.
- Los riesgos también deben retenerse por defecto, es decir, cuando existe fracaso en la identificación y/o transferencia apropiada u otro tratamiento de estos.

6.1.4 Monitoreo de Riesgos

A través del proceso de monitoreo se busca realizar el seguimiento a los riesgos inherentes y residuales, con el fin de mantenerlos en un nivel aceptable. Se debe tener en cuenta que la etapa de monitoreo debe cubrir tanto los riesgos, como los controles y los planes de tratamiento establecidos dentro del sistema de administración del riesgo. El proceso de monitoreo debe ser periódico, por lo tanto, se hará de forma anual, como mínimo de manera que pueda validar todos los componentes del SAGRILAFT/SARLAFT y presentar en su informe al Representante Legal y la Junta Directiva el funcionamiento del sistema, sus fallas y acciones correctivas. El sistema debe estar en condiciones de detectar operaciones inusuales, intentadas y sospechosas.

6.2 Sistema de gestión del riesgo

La gestión del riesgo de LA/FT/FPADM y CONTRABANDO en las EMPRESAS DHL seguirán la política y el sistema integrado de prevención y control establecido en este manual e implementándolos mecanismos de prevención, control y gestión establecidos.

Como parte del mejoramiento continuo, el Oficial de Cumplimiento y la administración podrán establecer mecanismos de complementarios.

Para el tratamiento de los riesgos y las oportunidades, el establecimiento de objetivos, metas, indicadores, fecha de cumplimiento y responsables, se diseñó el registro SE-R-I13-1 Matriz de Riesgos, donde se contempla el Plan de Tratamiento del Riesgo y oportunidad.

De acuerdo con las políticas y principios establecidos por cada una de las EMPRESAS DHL, se definió que el único nivel aceptable de los riesgos residuales asociados al LA/FT/FPADM, CONTRABANDO y otras actividades delictivas, será el nivel de RIESGO BAJO.

Para esto, una vez se identifique un riesgo residual que se ubique en un nivel diferente, se pondrán en marcha los planes de acción y controles adecuados, para mitigarlo y lograr una medición de riesgo aceptable.

De acuerdo con las políticas establecidas por las EMPRESAS DHL, las compañías se abstendrán de entablar vínculos o realizar negocios, que representen un nivel de riesgo residual medio o alto, es decir, que una vez aplicados los controles establecidos, el nivel de riesgo sea diferente al definido como aceptable.

7. FASES DEL LAVADO DE ACTIVOS Y/O FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO – FINANCIACIÓN A LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA Y CONTRABANDO

Primera	Segunda	Tercera	Cuarta
Obtención o recolección de dinero y realización del negocio ilícito	Destinación del dinero para el lavado de activos y la financiación del terrorismo	Estratificación, diversificación o mezcla de dinero para el lavado de activos y la financiación del terrorismo con fondos de origen legal o actividades lícitas	Ingreso del dinero en las actividades legales y el comercio

El proceso de lavado de activos tiene tres propósitos sustanciales:

- Formar un rastro de documentos y transacciones complicado
- Hacer ambiguo el origen y propiedad del dinero
- Mezclar dineros ilegales con transacciones financieras legítimas

7.1 Obtención o recolección del dinero y realización del negocio ilícito:

En el lavado de activos: es la recolección física de grandes cantidades de dinero en efectivo en desarrollo y como consecuencia de actividades ilícitas.

En la financiación del terrorismo: el "*negocio ilícito*" distingue dos conductas:

- a) La financiación del terrorismo: no importa el origen del dinero (lícito o ilícito) sino la destinación: aportar dinero para realizar actos terroristas; o que promuevan, organicen, apoyen, mantengan, financien o sostengan económicamente a grupos armados al margen de la ley, o a sus integrantes, a grupos terroristas nacionales o extranjeros, a terroristas nacionales o extranjeros o actividades terroristas.
- b) La administración de recursos relacionados con actividades terroristas: se trata principalmente de recibir, administrar, custodiar o guardar fondos, bienes o recursos que tienen relación con actividades terroristas.

7.2 Destinación del dinero para el lavado de activos y la financiación del terrorismo

Es la ubicación del dinero por personas o entidades asociadas con organizaciones delincuenciales y terroristas, para su introducción en la economía formal con el fin de lavar activos (promover, ocultar, manejar, invertir o aprovechar dineros provenientes de actividades delictivas), o para poner a disposición de entidades o personas asociadas con organizaciones terroristas, los bienes o servicios adquiridos, los cuales pueden ser destinados a la financiación de actividades terroristas.

En muchos casos supone el ingreso de esas sumas de dineros o fondos dentro del sistema financiero, especialmente en los países laxos en el sistema financiero con el control de los requisitos para la identificación, registro de clientes y determinación de operaciones realizadas.

7.3 Estratificación, diversificación o mezcla de dinero para el lavado de activos y la financiación del terrorismo con fondos de origen legal o actividades lícitas

Es la separación o el distanciamiento del origen del dinero por medio de diferentes operaciones sean o no financieras, que se efectúan sucesivamente para eliminar el rastro sobre la procedencia de los dineros o activos, o dificultar su seguimiento. Se busca impedir conocer el origen ilícito, mediante la mezcla con dineros de origen legal y/o con la realización de actividades comerciales lícitas. El propósito es financiar o poner a disposición de personas o entidades asociadas con organizaciones terroristas los bienes o servicios. El dinero o los bienes pueden ser lícitos, pero se usan con un fin ilícito.

7.4 Ingreso del dinero en las actividades legales y el comercio

Es el mecanismo por el cual los dineros vuelven al mercado como “fondos legítimos”, convertidos en activos, inversiones u otros negocios de fachada que dan la apariencia de legalidad a los activos ilícitos. Se utilizan mecanismos como el traspaso de fondos “blanqueados” a organizaciones o empresas legales, sin vínculos aparentes con el delito organizado. Parte de la ganancia es reinvertida en la comisión de nuevos delitos o en asegurar la impunidad.

En el caso de la financiación del terrorismo, los activos se integran para el financiamiento de actividades catalogadas como terroristas o para su administración con el fin de asegurar el desarrollo de la empresa criminal o la impunidad.

Teniendo en cuenta que el lavado de activos y la financiación del terrorismo son delitos tipificados en el ordenamiento colombiano, sin importar las transacciones que se realicen con ellos, nunca serán legales y una vez identificados, serán objeto de un proceso judicial (procesos penal y extinción de dominio).

7.5 Financiación A Las Armas De Proliferación De Armas De Destrucción Masiva

El Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) incluyó en las 40 Recomendaciones publicadas en febrero del año 2012, una nueva recomendación, identificada con el número 7, por la cual, los estados

deben adoptar medidas orientadas a prevenir, suprimir y desarticular la proliferación de armas de destrucción masiva y su financiamiento.

En particular, está dirigida a la aplicación de sanciones financieras en virtud de lo estipulado en las Resoluciones del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas Nos. 1718 (2006), 1737 (2006), 1747 (2007), 1803 (2008) y 1929 (2010). Si bien el GAFI aún no ha acordado una definición de trabajo válida acerca del término "financiamiento de la proliferación", se entiende, según lo publicado por este grupo internacional en el documento.

"Buenas Prácticas de la Recomendación N°2" que: *"Financiamiento de la Proliferación es todo acto que provea fondos o utilice servicios financieros, en todo o en parte, para la fabricación, adquisición, posesión, desarrollo, exportación, trasiego de material, fraccionamiento, transporte, transferencia, depósito o uso de armas nucleares, químicas o biológicas, sus medios de lanzamiento y otros materiales relacionados (incluyendo tecnologías y bienes de uso dual para propósitos ilegítimos) en contravención de las leyes nacionales u obligaciones internacionales, cuando esto último sea aplicable".*

7.6 Contrabando

Es el hecho de introducir o extraer mercancías al o desde el territorio colombiano por lugares no habilitados u ocultar, disimular o sustraer mercancías de la intervención y control aduanero o ingresar mercancía a zona primaria sin el cumplimiento de las formalidades previstas en la regulación aduanera.

8. REPORTE DE OPERACIONES SOSPECHOSAS Y OTROS REPORTES A LA UIAF

En Colombia existe la obligación legal de reportar las actividades inusuales o sospechosas de lavado de activos y/o para la financiación del terrorismo a la Unidad Administrativa Especial de Información y Análisis Financiero UIAF, como parte estructural de la política contra de prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo. Igualmente, cuando se conozca la presencia o tránsito de una persona considerada como terrorista o de bienes o fondos relacionados con ésta se deberá informar oportunamente a los organismos de inteligencia que establezca la ley y a la Unidad de Información y Análisis Financiero UIAF, de conformidad con la Ley 526 de 1999 y la Ley 1121 de 2006.

Todos los empleados de las EMPRESAS DHL que detecten una operación que se sale del comportamiento habitual o normal del cliente, proveedor, empleado y Accionistas deben inmediatamente reportar la Operación sospechosa, inusual y/o tentativa al Oficial de Cumplimiento a través de cualquier medio y/o través de la página web:

<https://www.bkmsystem.com/bkwebanon/report/clientInfo?cin=MC4pxM&c=co&language=spa>

Los líderes de procesos responsables de realizar las validaciones en listas de las entidades a vincular/negociar/contratar, cuyo resultado arroje una coincidencia, deberán notificar al Oficial de Cumplimiento por medio del correo electrónico corporativo, quien analizará su contenido, documentación respectiva y emitirá el concepto formal y por escrito al solicitante.

8.1 Operaciones objeto de reporte

Las operaciones inusuales, sospechosas o tentativas son uno de los principales elementos para que las autoridades identifiquen y neutralicen las operaciones de lavado de activos y de financiación del terrorismo. Deben ser reportadas a la UIAF o a la autoridad competente de conformidad con las normas vigentes sobre la materia.

8.1.1 Operaciones inusuales

Son aquellas cuya cuantía o características no guardan relación con la actividad económica del cliente, o que por su número, por las cantidades transadas o por sus características particulares, se salen de los parámetros normales para cada segmento del mercado, o cuando su forma o frecuencia en el pago de los servicios varía de manera inusual sin adecuada justificación.

8.1.2 Operaciones sospechosas - ROS

Son aquellas que, después de ser revisadas o estudiadas, llevan a presumir, razonablemente, que su objeto puede ser ocultar o encubrir el origen ilícito de activos o bienes, servir como medio en la ejecución de cualquier delito o el de financiar a organizaciones terroristas o asociadas con el terrorismo.

La presentación de un ROS ante la UIAF no constituye una denuncia penal. Por lo tanto, para los efectos del reporte, no es necesario que las EMPRESAS DHL tengan certeza de que se trata de una Actividad Delictiva ni se requiere identificar el tipo penal o verificar que los recursos tengan origen ilícito. Sólo se requerirá que la operación sea catalogada como Operación Sospechosa en los términos definidos. No obstante, por no tratarse de una denuncia penal, no se exige a las EMPRESAS DHL ni a sus Administradores de la obligación de denuncia, cuando a ello hubiere lugar.

8.1.3 Operaciones tentativas o intentada

Se configuran cuando se tiene conocimiento de la intención de una persona natural o jurídica de realizar una operación sospechosa, pero no se perfecciona por cuanto quien intenta llevarla a cabo desiste de la misma o porque los controles establecidos o definidos no permitieron realizarla.

8.1.4 Ausencias de Reporte de Operaciones Sospechosas (AROS) a la UIAF

En caso de que durante el trimestre no se presenten reportes de operaciones sospechosas, el Oficial de Cumplimiento dentro de los diez (10) días calendario siguiente al vencimiento del respectivo trimestre deberá reportar a la UIAF la Ausencia de Reporte de Operaciones Sospechosas (AROS).

9. MANEJO DE LAS OPERACIONES DETECTADAS

Detectada una operación inusual o sospechosa, las operaciones pueden quedar en los siguientes estados dependiendo de lo que instrucciones que para el efecto señale la administración o el Oficial de Cumplimiento:

9.1 Operación suspendida

La operación se mantiene en suspenso, mientras se obtiene autorización del nivel decisorio superior de la sociedad, conforme a las atribuciones establecidas, para ejecutarla o rechazarla.

9.2 Operación rechazada

Es aquella a la cual no se le da ningún tipo de trámite, por considerar que implica un riesgo para las EMPRESAS DHL

9.3 Operación ejecutada

La operación se llevó a cabo en su totalidad y posteriormente se detectó, siendo necesario reportarla

inmediatamente.

9.4 Procedimiento para informar una operación inusual y/o sospechosa por los funcionarios y colaboradores de la organización

- a) En el momento que un empleado de las EMPRESAS DHL crea que una operación es inusual y/o sospechosa debe informar a su superior inmediato o al Oficial de Cumplimiento.
- b) El jefe inmediato deberá notificar al Oficial de Cumplimiento por cualquier medio.
- c) El oficial de Cumplimiento deberá efectuar el análisis correspondiente con el fin de concluir si la operación es sospechosa o es proveniente de una actividad ilícita o para la financiación del terrorismo, el Oficial de Cumplimiento podrá solicitar los documentos soporte correspondientes.
- d) El Oficial de Cumplimiento será el encargado de remitir el reporte de operaciones inusuales y/o sospechosas de lavado de activos y/o de financiación del terrorismo a la Unidad de Información de Análisis Financiero UIAF y a los organismos del Estado que correspondan por competencia, mediante los mecanismos dispuestos.
- e) En el evento en que se identifique o verifique cualquier bien, Activo, Producto, fondo o derecho de titularidad a nombre o bajo la administración o control de cualquier país, persona o entidad incluida en estas Listas Vinculantes, el Oficial de Cumplimiento, de manera inmediata, deberá reportarlo a la UIAF y ponerlo en conocimiento de la Fiscalía General de la Nación. La información se enviará a la UIAF a través del correo electrónico:

cumplimentogafi67@uiaf.gov.co

y a la Fiscalía General de la Nación través del correo:

cumplimentogafi67@fiscalia.gov.co

10. ASPECTOS PARTICULARES EN RELACIÓN CON LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

10.1 CONOCIMIENTO DEL CLIENTE Y DEL MERCADO

10.1.1 Política de conocimiento del cliente

Una adecuada política para conocer al cliente es la herramienta más efectiva para evitar las operaciones de lavado de activos y financiación del terrorismo, financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva y contrabando, permite detectar una actividad inusual y/o sospechosa en forma oportuna y asegura operaciones sanas que protegen la reputación de la organización.

La implementación de esta política hace parte de los estándares internacionales para la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo de acuerdo con las recomendaciones del GAFI, y conforme a la normatividad nacional vigente.

10.1.2 Objetivos de la política de conocimiento del cliente

- Disminuir la probabilidad de que las EMPRESAS DHL sean sujeto pasivo de actividades ilícitas ejecutadas por clientes habituales, ocasionales o no clientes.
- Proteger el buen nombre y reputación de las EMPRESAS DHL, de sus funcionarios y colaboradores.
- Asegurar una buena relación entre las EMPRESAS DHL, sus clientes y los organismos de control.

10.1.3 Conocimiento del mercado

Las EMPRESAS DHL deben tener un adecuado conocimiento del mercado de productos y servicios que ofrecen, para establecer con claridad las características usuales de las transacciones que se realizan y compararlas con las transacciones de quienes participan en ese mercado.

El mercado objetivo será ajustado en la medida en que se introduzcan o modifiquen los productos y servicios que ofrece. Los perfiles de nuestros clientes se depurarán y ajustarán en el curso normal de las operaciones.

10.1.4 Conocimiento del cliente de las EMPRESAS DHL

Existe el deber de tener un conocimiento adecuado del cliente, respecto a su identificación y determinación de la actividad económica de la cual deriva sus ingresos.

Este deberá realizarse por parte del área comercial y las personas que tienen contacto directo con el cliente. Vincula especialmente a todas los funcionarios y colaboradores que intervienen en la planeación, autorización, ejecución y revisión de las operaciones, dependiendo de la cuantía y tipo del negocio.

El conocimiento del cliente empieza con la evaluación del mercado que realiza el área comercial o desde la solicitud del cliente de un servicio o producto de las EMPRESAS DHL. A partir de ese momento deben dejarse constancias y registros del cumplimiento de los requisitos establecidos.

10.1.5 Vinculación del cliente

Es requisito obligatorio que en toda operación que las EMPRESAS DHL celebren se diligencie el registro de vinculación clientes definido, donde se incluye una declaración de origen de fondos y el cumplimiento por parte de los funcionarios y/o contratistas en la verificación y acatamiento de la normatividad para la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo, financiación a la proliferación de armas de destrucción masiva y contrabando.

El registro de vinculación debe ser solicitado por el asesor comercial, la persona que cumpla dichas funciones o la persona contacto con el cliente, al momento de iniciar una negociación, verificando que esté adecuadamente diligenciado y con los documentos requeridos. Anualmente se realizará la solicitud de actualización de los datos de los clientes activos y se verificará que su actualización se realice mínimo cada dos (2) años.

Debe informársele oportunamente al cliente sobre su obligación de actualizar los datos que se modifiquen, por lo menos anualmente, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos según el producto o servicio.

La información que no sea actualizada o una vez actualizada no pueda confirmarse, configura una señal de riesgo y deberá realizarse verificación de listas restrictivas.

Las EMPRESAS DHL propenderán por la inclusión en sus contratos de una declaración del cliente contratante, según la cual manifieste que el origen de los activos objeto de venta es lícito, no corresponden a actividades ilegales y que cumplió con la responsabilidad de verificación y acatamiento de la normatividad relacionada con el cumplimiento del SAGRILAF/SARLAF.

Para un mayor conocimiento del cliente, en los casos en que la administración, el Oficial de Cumplimiento, el área de seguridad o el área comercial lo estimen necesario, se realizará una visita al domicilio u operaciones del cliente, de lo cual se dejará una constancia escrita, indicando

lugar, fecha, hora y resultados.

Todos los datos deberán ser verificados por la persona encargada de la función de análisis del riesgo de lavado de activos designado por la administración, bajo supervisión del Oficial de Cumplimiento. Los registros de vinculación de clientes, sus soportes y los formatos de la visita al cliente cuando apliquen, deben enviarse al área que la organización designe para tal fin para ser conservados en forma ordenada y preservados adecuadamente, lo cual permitirá el rápido acceso de los funcionarios encargados de prevenir y controlar los riesgos de LA/FT/FPADM Y CONTRABANDO y de las autoridades que los soliciten.

Para el análisis de las operaciones con clientes las EMPRESAS DHL deben construir una base de datos que le permita consolidar e identificar alertas presentes o futuras y determinar la calificación del riesgo de los clientes.

10.1.5.1 Cliente inactivo

Serán clientes inactivos de las EMPRESAS DHL aquellos que durante los doce (12) meses anteriores a la fecha de actualización general de la información establecida no hayan realizado operaciones con alguna de las sociedades, a los cuales no se les solicitará actualización de información.

Para los clientes inactivos, la actualización de información se debe realizar inmediatamente solicite la realización de nuevas operaciones, cesando su condición de inactivo.

10.1.5.2 Reglas que se deben observar en los negocios de las EMPRESAS DHL

Las EMPRESAS DHL deben tener en cuenta las siguientes reglas en sus prácticas de negocios:

- Hacer un esfuerzo razonable para conocer la verdadera identidad del cliente y su beneficiario final. Se debe tener en cuenta el sector específico del mercado y que las actividades y operaciones sean coherente con el sector, sin perjuicio que actividades diversas tengan justificación adecuada.
- Identificar apropiadamente todo cliente nuevo y las operaciones a realizar.
- Tener especial cuidado cuando un cliente desee realizar operaciones de cuantía significativa.
- Verificar en cada nueva negociación las bases de datos para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo, cotejando nombre, número del documento de identidad, razón social y NIT. Igualmente se podrá verificar los nombres y documentos de identidad de sus socios y accionistas; cuando se trate de sociedades anónimas bastará con el nombre e identificación de los representantes legales y miembros de la Junta Directiva.
- Siempre que se inicie una posible negociación o acuerdo comercial, o se actualice la información de un cliente, negocio o acuerdo comercial, se deberá consultar la versión actualizada de la OFAC o "Lista Clinton", con el fin de corroborar que el cliente potencial no se encuentra reseñado. Para tal efecto se deberá consultar en la página web de la entidad y/o a través del proveedor designado por las EMPRESAS DHL para estos servicios.
- En materia de lucha contra el terrorismo son listas vinculantes para Colombia, la elaborada por el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas y las preparadas por los distintos Comités de Sanciones de dicho órgano, Listas de terroristas de los Estados Unidos de América, La lista de la Unión Europea de Organizaciones Terroristas, La lista de la Unión Europea de Personas Catalogadas como Terroristas y las demás que

sean incluidas por los entes legales.

- Los responsables de los procesos deberán verificar las bases de datos a consultar en la página web de la UIAF o con las herramientas tecnológicas implementadas por la entidad.

10.1.6 CONOCIMIENTO DE PERSONAS EXPUESTAS PÚBLICAMENTE (PEPs)

En toda relación o negocio que las EMPRESAS DHL realicen con personas expuestas públicamente se velará por un cumplimiento estricto de los mecanismos de prevención y control del lavado de activos y financiación del terrorismo.

Su vinculación como clientes de las EMPRESAS DHL requerirá para todos los casos del visto bueno del Oficial de Cumplimiento, quien podrá determinar para cada caso la solicitud de documentos o el cumplimiento de requisitos adicionales. Para otro tipo de relacionamiento de PEPs con las EMPRESAS DHL, el Oficial de Cumplimiento puede determinar controles adicionales con el propósito de la prevención y protección del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

Debido al mayor Riesgo de LA/FT/FPADM Y CONTRABANDO que representa el relacionamiento con PEPs, se aplicarán procedimientos de Debida Diligencia intensificada, y procesos de monitoreo constantes, a las relaciones que involucren PEPs.

El área comercial y/o equivalente, deberá solicitar la actualización de la información de la persona que ostenta la calidad de PEPs anualmente y garantizar su actualización por lo menos dos (2) veces al año.

La Debida Diligencia Intensificada a los PEP se extenderán a (i) los cónyuges o compañeros permanentes del PEP; (ii) los familiares de las PEP, hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil; (iii) los asociados de un PEP, cuando el PEP sea socio de, o esté asociado a, una persona jurídica y, además, sea propietario directa o indirectamente de una participación superior al 5% de la persona jurídica, o ejerza el control de la persona jurídica, en los términos del artículo 261 del Código de Comercio.

10.1.6.1 DEBIDA DILIGENCIA INTENSIFICADA

Es una medida razonable que amplía aún más el conocimiento de las contrapartes que tienen alguna señal de alerta, que llaman la atención de la Compañía en materia LA/FT/FPADM Y CONTRABANDO, a los PEP y aquellas contrapartes ubicadas en países no cooperantes, jurisdicciones de alto riesgo y todas las EMPRESAS DHL cuyo objeto social sea el desarrollo de actividades con activos virtuales. Adicional a las medidas de la debida diligencia se debe hacer:

- a) Se realizará la solicitud de información adicional con el fin de identificar el estatus de posible investigación, beneficiario final, contrapartes y procedimientos de LA/FT/FPADM y CONTRABANDO, entre otros. Solicitando monitoreo continuo.
- b) Se ejerce un especial control para procurar la actualización de información y documentación. En El caso en el que alguna contraparte de este tipo no actualice la información, este hecho es analizado como una "señal de alerta". Se debe realizar un monitoreo continuo de la relación con esta contraparte.
- c) Obtener aprobación de instancias de nivel superior para la vinculación o para continuar con la relación comercial.

10.2 CONOCIMIENTO DE LOS PROVEEDORES

Las EMPRESAS DHL dispondrán de mecanismos de prevención y control para el conocimiento de sus proveedores y establecerá procedimientos de vinculación para mitigar el riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo y el riesgo de contaminación. La vinculación junto con la documentación soporte se debe actualizar mínimo cada dos (2) años, según el perfil de riesgo de los proveedores.

Dentro de la labor de conocimiento de proveedores se debe procurar identificar si los bienes o servicios provienen de actividades legales, han sido debidamente nacionalizados, no son productos de contrabando, no se trate de bienes de venta restringida, y si lo son, que tengan las autorizaciones o licencias. En caso de duda sobre el origen de los recursos del proveedor, se podrá exigir una declaración suscrita por el representante legal del proveedor sobre el origen de sus recursos.

Se debe tener especial diligencia cuando el valor de un bien o servicio ofrecido por el proveedor sea ostensiblemente inferior al precio de mercado.

Para el análisis de las operaciones con proveedores se debe construir una base de datos que le permita consolidar e identificar alertas presentes o futuras. Se debe determinar la calificación del riesgo de los proveedores. Esta base de datos debe contener como mínimo el nombre del proveedor, la identificación como persona natural o jurídica, domicilio, nombre del representante legal y deberá realizarse monitoreo de listas restrictivas y alertas mínimo una vez al año.

10.3 CONOCIMIENTO DE LOS ASOCIADOS

Cuando se admitan nuevos socios o accionistas, se activarán los mecanismos de prevención y control de lavado de activos que el Oficial de Cumplimiento considere apropiados para mitigar el riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, y evitar recibir aportes en dinero o en especie que puedan contaminar a las EMPRESAS DHL.

Como mínimo se debe consultar a los asociados en bases restrictivas de OFAC o lista Clinton y/o las demás que establezca la ley.

10.4 CONOCIMIENTO DE EMPLEADOS O TRABAJADORES

Las EMPRESAS DHL dispondrán de mecanismos para el conocimiento de sus trabajadores, especialmente enfocados en detectar comportamientos inusuales en cualquier persona que labore en la organización, los cuales deberán ser analizados con el fin de tomar medidas pertinentes para mitigar el riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo o algún riesgo asociado o derivado.

Las EMPRESAS DHL deben verificar los antecedentes de sus trabajadores y empleados, tanto vinculados como para ingreso, y realizar por lo menos una vez en el año la actualización de sus datos.

10.5 MEDIDAS DE CONOCIMIENTO ESPECIAL

Si determinada negociación o relacionamiento que realice las EMPRESAS DHL con un tercero no requiere la presencia física de las partes, es indispensable que las empresas adopten las medidas necesarias para la plena identificación de la persona natural o jurídica quien realizará la transacción.

Para las operaciones que le generen mayor riesgo a las EMPRESAS DHL, se deberán tomar las medidas necesarias que les permitan identificar el beneficiario final de los bienes y servicios comercializados.

11. INSTRUMENTOS PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO, FINANCIACIÓN A LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DESTRUCCIÓN MASIVA Y CONTRABANDO AL INTERIOR DE LAS EMPRESAS DHL

Con el propósito de contrarrestar o mitigar los riesgos de las EMPRESAS DHL de ser utilizadas para el lavado de activos y la financiación del terrorismo y verse involucradas en conductas ilícitas y demás riesgos derivados, es importante contar con mecanismos de control e instrumentos que permitan identificar oportunamente operaciones inusuales y sospechosas, lo que a su vez constituyen prácticas de buen gobierno corporativo que lo protegerán ante las nuevas formas de criminalidad, generando mayor confianza empresarial en los mercados locales y globales.

11.1 SEÑALES DE ALERTA

Las señales de alerta son todos hechos, situaciones, eventos, cuantías, indicadores financieros y demás información que la entidad determine como relevante, a partir de los cuales se puede inferir el lavado de activos o financiación de actividades terroristas. A partir de estas señales o indicios se debe hacer un estudio cuidadoso y detallado y ponerlo en conocimiento de las autoridades competentes, cuando sea del caso.

Las siguientes son algunas de las señales de alerta que pueden ayudar en la detección de operaciones inusuales y/o sospechosas de las personas naturales o jurídicas:

- Personas naturales o jurídicas que no estén plenamente identificadas.
- Asociados o empleados con antecedentes judiciales de LA/FT/FPADM.
- Nuevos asociados que hayan sido aceptados o vinculados sin verificar previamente el origen de los recursos que aportan
- Realizan grandes inversiones, no obstante haber sido creadas recientemente.
- Reciben ingresos no operacionales superiores a los ingresos operacionales.
- Tienen capital suscrito muy bajo y/o un objeto social muy amplio.
- Baja utilización de fuentes de financiamiento frente al volumen del negocio o actividad económica.
- Incumplimiento intencional de obligaciones, con el propósito de que se hagan efectivas las garantías otorgadas.
- Cancelación anticipada y/o inmediata de créditos u obligaciones de valores importantes.
- Actúan a nombre de terceros intentando ocultar la identidad del cliente o usuario real.
- Fraccionan operaciones para evitar requerimientos de documentación.
- Amenazan o intentan a empleados con el fin de que acepte información incompleta, falsa o para que no diligencie el formulario de registro de información.
- Tienen gran solvencia económica, pero les resulta difícil la consecución de referencias o codeudores.
- Registran la misma dirección y/o teléfono de otras personas con las que no tienen relación aparente.
- Cambian frecuentemente sus datos, verbigracia: dirección, teléfono, ocupación, etc.
- Definen su actividad económica como "independiente", "comerciante" o "rentista de capital" y manejan grandes cantidades de dinero.
- Se niegan a soportar una operación o a actualizar la información básica.
- Diligencian los formularios o formatos con letra ilegible o amañada.
- Son recomendadas por usuarios o clientes que exhiben actitudes poco confiables.
- Suministran información falsa, de difícil verificación o insuficiente.
- Se muestran renuentes o molestos cuando se les solicita una adecuada identificación o el diligenciamiento de los formatos obligatorios para realizar ciertos tipos de operaciones.
- Se muestran nerviosos al solicitarles la información, dudan en las respuestas y/o traen escrita la información solicitada.
- Ofrecen productos o servicios por precios por debajo de los costos normales del mercado, o

- compras Incremento en los volúmenes de operaciones sin causa justificada.
- Cambios inesperados, radicales o continuos de actividad comercial.
 - Modificaciones constantes del objeto social, nombre o razón social y de sus representantes o administradores.
 - Todo aquello que se salga de los parámetros establecidos por las EMPRESAS DHL, respecto del mercado objetivo, hacia el cual orienta sus actividades y conforme al perfil de sus clientes.
 - Donaciones que no tengan un Beneficiario Final aparente, que no se conozca Su origen o que éste se encuentre domiciliado en país o una jurisdicción de alto riesgo.
 - Operaciones, negocios o contratos relevantes que no consten por escrito.
 - Pagos de operaciones con recursos derivados de giros internacionales provenientes de varios remitentes a favor de un mismo beneficiario, o de un mismo remitente a favor de varios destinatarios, sin una relación aparente.
 - Operaciones con subcontratistas que no han sido identificados.
 - Operaciones comerciales o negocios con las personas incluidas en las Listas Vinculantes.
 - Operaciones celebradas con Contrapartes domiciliadas o ubicadas en Áreas Geográfica designadas por GAFI como no cooperantes.
 - Operaciones con Productos provenientes de actividades ilegales (incluyendo, entre otros, el contrabando).
 - Operaciones con Productos que no han sido debidamente nacionalizados; y
 - Operaciones con Productos de venta restringida que no cuenten con las debidas autorizaciones o licencias.

11.2 HERRAMIENTAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL

Las EMPRESAS DHL para efectos de los procesos de prevención y control se apoyarán en el sistema contable donde registre sus clientes, proveedores y empleados.

El Oficial de Cumplimiento podrá disponer el bloqueo de clientes o proveedores como parte de las gestiones de prevención y control.

Se podrá disponer de otras herramientas tecnológicas para las gestiones de prevención y control las cuales se orientarán conforme al SAGRILAFT/SARLAFT.

11.3 SEGMENTACIÓN DEL MERCADO

Segmento es el rango de mercado dentro del cual se inscribe cada cliente de acuerdo con la naturaleza, características, volumen o frecuencia de sus transacciones, nivel de riesgo, productos o servicios, origen o destino de las operaciones, o cualquier otro criterio similar conforme las políticas comerciales de clasificación adoptadas por las EMPRESAS DHL.

11.3.1 Segmentación del mercado de los clientes de las EMPRESAS DHL

Suministrada la información de los clientes e identificadas sus operaciones, se establecen los perfiles comerciales que permitan segmentar el mercado, de acuerdo con la naturaleza del usuario, los productos que ofrece y negocia o con el objeto social que desarrolla. Para la segmentación se tienen en cuenta entre otros, los siguientes parámetros:

- a) Volumen de operaciones
- b) Frecuencia de operaciones
- c) Tipo de actividad
 - Productor
 - Distribuidor
 - Consumidor

- Comercializador
- d) Tipo de mercancía
- e) Volúmenes de mercancías
- f) País de origen de las importaciones
- g) Lugar de destino de las exportaciones

12. CAPACITACIÓN, DIVULGACIÓN Y ENTREGA

Dentro de los programas de inducción y capacitación de los funcionarios de las EMPRESAS DHL, se incluirá la política y el sistema integrado de control de lavado de activos, financiación del terrorismo, financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva y contrabando dirigida a los empleados que la organización determine, según el análisis de riesgos.

El objeto del programa será impartir instrucciones amplias y suficientes frente a la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo, la identificación de operaciones tentativas, inusuales o sospechosas y el mecanismo de reporte interno, considerando entre otros factores el nivel académico de cada grupo de trabajadores y funcionarios.

Las capacitaciones se deben realizar por lo menos una vez al año virtual o presencialmente, de lo cual se debe dejar constancia que indique como mínimo fecha, tema tratado y nombre de los asistentes.

De igual forma, se realizarán capacitaciones cuando se actualice este manual o se introduzcan modificaciones relevantes a la legislación sobre prevención y control de lavado de activos y financiación del terrorismo, financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva y Contrabando aplicables a las EMPRESAS DHL.

13. PROTECCIÓN DE DOCUMENTOS

La documentación de las operaciones que realicen las EMPRESAS DHL es de vital importancia para el control y cumplimiento de las disposiciones sobre control de lavado de activos y la financiación del terrorismo. La organización debe conservar todos los documentos soporte de las operaciones efectuadas con sus clientes, que permitan responder oportuna y adecuadamente los requerimientos de las autoridades judiciales y administrativas.

Los funcionarios responsables de la operación deberán archivar los antecedentes de la negociación, la evidencia de la verificación del conocimiento del cliente, la revisión en las listas indicadas, y los demás documentos que permitieron descartar que la operación estuviera relacionada con lavado de activos y/o financiación del terrorismo.

14. RESPONSABLES DEL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO, ARMAS DE PROLIFERACIÓN MASIVA Y CONTRABANDO

Los siguientes órganos, empleados, canales de comunicaciones e instancias de las EMPRESAS DHL son responsables de aplicar el SAGRILAF/SARLAF y efectuar su evaluación y supervisión para determinar fallas o debilidades de sus políticas y procedimientos de control y adoptar las medidas adecuadas con el fin de corregir y mejorar oportunamente el proceso:

1. Junta Directiva y/o máximo órgano
2. Representantes legales
3. Oficial de Cumplimiento
4. Revisor fiscal

5. Gerentes regionales
6. Gerentes de producto
7. Comerciales
8. Directores de Centros Logísticos
9. Supervisores
10. Demás funcionarios y colaboradores

14.1 Junta Directiva y/o Máximo Órgano

- a. Establecer y aprobar para la Empresa Obligada una Política LA/FT/FPADM y CONTRABANDO.
- b. Aprobar el SAGRILAFT/SARLAFT y sus actualizaciones, presentadas por el representante legal y el Oficial de Cumplimiento.
- c. Aprobar el manual SAGRILAFT/SARLAFT y sus actualizaciones.
- d. Seleccionar y designar al Oficial de Cumplimiento y su respectivo suplente, cuando sea procedente.
- e. Analizar oportunamente los informes sobre el funcionamiento del SAGRILAFT/SARLAFT, sobre las propuestas de correctivos y actualizaciones que presente el Oficial de Cumplimiento, y toma de decisiones respecto de la totalidad de los temas allí tratados. Esto deberá constar en las actas del órgano correspondiente.
- f. Analizar oportunamente los reportes y solicitudes presentados por el representante legal y/o el oficial de cumplimiento.
- g. Pronunciarse sobre los informes presentados por la revisoría fiscal o las auditorías interna
- h. Ordenar y garantizar los recursos técnicos, logísticos y humanos necesarios para implementar y mantener en funcionamiento el SAGRILAFT/SARLAFT, según los requerimientos que para el efecto realice el Oficial de Cumplimiento.
- i. Establecer los criterios para aprobar la vinculación de Contraparte cuando sea una PEP.
- j. Establecer pautas y determinar los responsables de realizar auditorías sobre el cumplimiento y efectividad del SAGRILAFT/SARLAFT en caso de que así lo determine.
- k. Verificar que el Oficial de Cumplimiento cuente con la disponibilidad y capacidad necesaria para desarrollar sus funciones.
- l. Constatar que la Empresa Obligada, el Oficial de Cumplimiento y el representante legal desarrollan las actividades designadas en este Capítulo X y en el SAGRILAFT/SARLAFT.

14.2 Representante Legal

- a. Presentar con el Oficial de Cumplimiento, para aprobación de la junta directiva o el máximo órgano social, la propuesta del SAGRILAFT/SARLAFT y sus actualizaciones, así como su respectivo manual de procedimientos.
- b. Estudiar los resultados de la evaluación del Riesgo LA/FT/FPADM y CONTRABANDO
- c. efectuada por el Oficial de Cumplimiento y establecer los planes de acción que correspondan.
- d. Asignar de manera eficiente los recursos técnicos y humanos, determinados por la junta directiva o el máximo órgano social, necesarios para implementar el SAGRILAFT/SARLAFT.
- e. Verificar que el Oficial de Cumplimiento cuente con la disponibilidad y capacidad necesaria para desarrollar sus funciones.
- f. Prestar efectivo, eficiente y oportuno apoyo al Oficial de Cumplimiento en el diseño, dirección, supervisión y monitoreo del SAGRILAFT/SARLAFT.
- g. Presentar a la junta directiva o al máximo órgano social, los reportes, solicitudes y alertas que considere que deban ser tratados por dichos órganos y que estén relacionados con el SAGRILAFT/SARLAFT.
- h. Asegurarse de que las actividades que resulten del desarrollo del SAGRILAFT/SARLAFT se encuentran debidamente documentadas, de modo que se permita que la información responda a unos criterios de integridad, confiabilidad, disponibilidad, cumplimiento, efectividad, eficiencia

- y confidencialidad.
- i. Certificar ante la Superintendencia de Sociedades el cumplimiento de lo previsto en el presente Capítulo X, cuando lo requiera esta Superintendencia.

14.3 Oficial de Cumplimiento

El Oficial de Cumplimiento deberá ser Trabajador de las EMPRESAS DHL de segundo nivel jerárquico y gozar de capacidad de decisión en las EMPRESAS DHL.

El Oficial de Cumplimiento deberá acreditar los conocimientos requeridos sobre la operación de las EMPRESAS DHL y la administración de los Riesgos Asociados al LA/FT/FPADM y CONTRABANDO. No podrá pertenecer a órganos de control, ni a las áreas directamente relacionadas con las actividades previstas en el objeto social principal de las EMPRESAS DHL.

El Oficial de Cumplimiento está sujeto a las siguientes inhabilidades e incompatibilidades:

- a. Pertenecer a otros órganos de control y administración del SAGRILAFT/SARLAFT, tales como el Revisor Fiscal, la Junta Directiva o ser Representante legal de las EMPRESAS DHL
- b. Tener vínculos como proveedor, subcontratista, cliente o Accionista de las EMPRESAS DHL
- c. No tener el nivel de independencia que evite la aparición de conflictos de intereses incompatibles con el correcto desempeño de sus funciones.
- d. En caso de estar inhabilitado para contratar con el estado de conformidad con la Constitución y las leyes.
- e. En caso de que mediante sentencia judicial hayan sido condenados a la pena accesoria de interdicción de derechos y funciones públicas y/o haya sido sancionados disciplinariamente con destitución de cargos públicos.
- f. En caso de haber sido declarado responsable judicialmente por la comisión de Delitos de lavado de activos o financiación del terrorismo o cualquiera de sus Delitos fuentes, así como sus equivalentes en otras jurisdicciones.
- g. Quienes sean cónyuges o (compañeros permanentes) y quienes se encuentren dentro del segundo grado de consanguinidad o segundo de afinidad con cualquier otra persona que sido declarado responsable judicialmente por la comisión de Delitos de lavado de activos o financiación del terrorismo o cualquiera de sus Delitos fuentes, así como sus equivalentes en otras jurisdicciones.

Al Oficial de Cumplimiento le corresponde desempeñar como mínimo las siguientes funciones:

- Velar por el cumplimiento efectivo, eficiente y oportuno del SAGRILAFT/SARLAFT.
- Presentar, por lo menos una vez al año, informes a la junta directiva o, en su defecto, al máximo órgano social. Como mínimo, los reportes deberán contener una evaluación y análisis sobre la eficiencia y efectividad del SAGRILAFT/SARLAFT y, de ser el caso, proponer las mejoras respectivas. Así mismo, demostrar los resultados de la gestión del Oficial de Cumplimiento, y de la administración de la Empresa, en general, en el cumplimiento del SAGRILAFT/SARLAFT.
- Promover la adopción de correctivos y actualizaciones al SAGRILAFT/SARLAFT, cuando las circunstancias lo requieran y por lo menos una vez cada dos (2) años. Para ello deberá presentar a la junta directiva o al máximo órgano social, según el caso, las propuestas y justificaciones de los correctivos y actualizaciones sugeridas al SAGRILAFT/SARLAFT.
- Coordinar el desarrollo de programas internos de capacitación.
- Evaluar los informes presentados por la auditoría interna o quien ejecute funciones similares o haga sus veces, y los informes que presente el revisor fiscal o la auditoría externa, si es el caso, y adoptar las Medidas Razonables frente a las deficiencias informadas. Si las medidas que deben ser adoptadas requieren de una autorización de otros órganos, deberá promover que estos asuntos sean puestos en conocimiento de los órganos competentes.
- Certificar ante la Superintendencia de Sociedades el cumplimiento de lo previsto en el presente

- Capítulo X, según lo requiera la Superintendencia de Sociedades.
- Verificar el cumplimiento de los procedimientos de Debida Diligencia y Debida Diligencia Intensificada, aplicables a las EMPRESAS DHL.
 - Velar por el adecuado archivo de los soportes documentales y demás información relativa a la gestión y prevención del Riesgo LA/FT/FPADM y CONTRABANDO.
 - Diseñar las metodologías de clasificación, identificación, medición y control del Riesgo LA/FT/FPADM y CONTRABANDO que formarán parte del SAGRILAFT/SARLAFT.
 - Realizar la evaluación del Riesgo LA/FT/FPADM y CONTRABANDO a los que se encuentra expuesta las EMPRESAS DHL
 - Realizar el Reporte de las Operaciones Sospechosas a la UIAF y cualquier otro reporte o informe exigido por las disposiciones vigentes, conforme lo establezca dichas normas y este Capítulo X.
 - Estos informes son confidenciales y deben referirse como mínimo a los siguientes aspectos:
 - ✓ La evaluación y análisis sobre la eficiencia y la efectividad del SAGRILAFT/SARLAFT.
 - ✓ Proponer las mejoras respectivas al SAGRILAFT/SARLAFT.
 - ✓ Demostrar los resultados de la gestión del Oficial de Cumplimiento y de la administración de LA EMPRESA, en general, en el cumplimiento del SAGRILAFT/SARLAFT.
 - ✓ El cumplimiento a los requerimientos de las diferentes autoridades, en caso de que estos se hubieran presentado.
 - ✓ Las últimas normas o reglamentaciones expedidas sobre la prevención y control de los Riesgos Asociados al LA/FT/FPADM y CONTRABANDO y las medidas adoptadas para darles cumplimiento a las mismas.

14.4 Revisoría Fiscal

De conformidad con lo previsto en los numerales 1, 2 y 3 del artículo 207 del Código de Comercio, el Revisor Fiscal deberá cerciorarse de que las operaciones, negocios y contratos que celebre o cumpla las EMPRESAS DHL, se ajustan a las instrucciones y políticas aprobadas por el máximo órgano directivo de las EMPRESAS DHL, así como a que se dé oportuna cuenta a la asamblea de las irregularidades en el funcionamiento de la Compañía y en el desarrollo de sus negocios.

En este sentido el revisor fiscal de la Compañía deberá:

- (a) Reportar a la UIAF las Operaciones Sospechosas que advierta dentro del giro ordinario de sus labores, y denunciar ante las autoridades penales, disciplinarias y administrativas, la presunta realización de un delito contra el orden económico y social. También deberán poner estos hechos en conocimiento de los órganos sociales y de la administración de las EMPRESAS DHL
- (b) Verificar el cumplimiento de la normatividad vigente aplicable a la Compañía en materia de autocontrol y gestión del Riesgo de LA/FT/FPADM Y CONTRABANDO, así como de los controles establecidos por las EMPRESAS DHL para protegerse de estos riesgos.
- (c) Presentar informes, por lo menos anuales, sobre los resultados de las revisiones efectuadas al Sistema, así como las recomendaciones para corregir las deficiencias, al

máximo órgano de cada una de las sociedades de las EMPRESAS DHL con copia al representante legal y al Oficial de Cumplimiento

14.5 Desarrollo de Negocios y Áreas Equivalentes

Los funcionarios o empleados del área desarrollo de negocios deberán apoyar el diligenciamiento de los registros y formularios y:

1. Efectuar la visita virtual y/o personal a los clientes potenciales para identificarlos y conocer sus actividades (cuando aplique).

2. Solicitar y velar que los nuevos clientes diligencien el formato de vinculación con sus anexos y remitirlo a la persona encargada por la administración para analizar la información de lavado de activos y financiación del terrorismo, armas de proliferación masiva y contrabando.
3. Verificar que el cliente adjunte todos los soportes señalados en los registros de vinculación de clientes.
4. Efectuar el seguimiento a cada una de las solicitudes de actualización anual de documentos e información de clientes; obtener la información de la razón por la cual no se realiza la actualización.
5. Reportar inmediatamente al Oficial de Cumplimiento y/o representante legal, cualquier hecho o anomalía en la relación comercial con el cliente, que pueda considerarse como una operación inusual o sospechosa o cuando se presenten señales de alerta, en el "Reporte interno de operaciones inusuales y sospechosas".

14.6 Gerentes Regionales y de Producto y/o Cargos Equivalentes

1. Ser canal de difusión e implementación de las políticas y procedimientos establecidos en materia de lavado de activos y financiación del terrorismo, armas de proliferación masiva y contrabando, en sus respectivas áreas de trabajo.
2. Verificar personalmente el correcto diligenciamiento del registro de vinculación de clientes.
3. Velar por la completa y adecuada verificación de la información suministrada por los clientes y usuarios.
4. Seguimiento a cada una de las solicitudes de actualización de documentos e información de clientes.
5. Realizar la inducción en el tema de acuerdo con las políticas establecidas por el Oficial de Cumplimiento.
6. Verificar el correcto diligenciamiento del formato de visitas, cuando las realice.

14.7 Todos los Empleados

Es deber de cada uno de los colaboradores de las EMPRESAS DHL:

- Prevenir que la compañía sea utilizada para LA/FT/FPADM y CONTRABANDO y demás situaciones provenientes de actividades ilícitas.
- Reportar situaciones inusuales y/o sospechosas mediante los canales de denuncia establecidos por la compañía:
<https://www.bkmsystem.com/bkwebanon/report/clientInfo?cin=MC4pxM&c=co&language=spa>
- Reportar al área de Cumplimiento, cualquier hecho o anomalía que se presente dentro de la relación con clientes, proveedores, colaboradores y socios que pueda considerarse eventualmente como una operación intentada, inusual o sospechosa o cuando se presenten señales de alerta
- Dar cumplimiento a las políticas y disposiciones contenidas en el presente manual del SAGRILAF/SARLAF.

15. Colaboración con las Autoridades

Las EMPRESAS DHL declaran su apoyo incondicional a las autoridades, aspirando contribuir al buen funcionamiento de la administración de justicia, atendiendo los requerimientos o auxiliándolas oficiosamente en la lucha contra el delito.

Todos los funcionarios o colaboradores de las EMPRESAS DHL que tengan conocimiento de hechos que permitan presumir que el dinero o los activos de las operaciones deriva de actividades ilícitas o con finalidad criminal, deberá informarlo a través de los canales y procedimientos establecidos por la organización para ponerlas en conocimiento de las autoridades competentes.

15.1 Reserva Comercial

La reserva comercial no será oponible a las solicitudes de información formuladas de manera específica por las autoridades judiciales, administrativas u otros organismos gubernamentales dentro de las investigaciones o actividades de su competencia.

16. DETECCIÓN Y REPORTE DE OPERACIONES INUSUALES, SOSPECHOSAS Y/OTENTATIVAS O QUE SE PRESUMA SU DESTINACIÓN PARA LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO, FINANCIACIÓN DE ARMAS DE PROLIFERACIÓN MASIVA Y CONTRABANDO

Todas las oficinas y sucursales, bajo la responsabilidad directa del empleado encargado, deberán enviar al Oficial de Cumplimiento el reporte sobre aquellas operaciones de clientes, proveedores, asociados, administradores y empleados que consideren inusuales o sospechosas, **inmediatamente** sean detectadas. Un buen reporte debe indicar claramente el nombre del implicado, su relación con las EMPRESAS DHL, la fecha de su detección, la operación efectuada con las EMPRESAS DHL y las razones que determinan la calificación de la operación inusual.

El funcionario o colaborador que detecta la operación inusual, sospechosa o tentativa, deberá reportar tal situación a través de los canales y procedimientos establecidos por las EMPRESAS DHL al Oficial de Cumplimiento o a su superior inmediato, el cual debe a su vez reportar al Oficial de Cumplimiento. El Oficial de cumplimiento debe analizar la operación con la documentación e información soporte confrontándola con la información acerca de los clientes, proveedores, asociados, administradores y empleados con que cuente las EMPRESAS DHL, para definir si efectivamente se trata o no de una operación inusual, sospechosa o tentativa.

Detectada una operación inusual, sospechosa o intentada, el Oficial de Cumplimiento reportará la operación a las autoridades y organismos correspondientes, mediante los mecanismos y sistemas dispuestos para tal fin.

Se conservarán los soportes que dieron lugar a calificar una operación como inusual, sospechosa o tentativa.

16.1 Reporte de transacciones individuales en efectivo

Todas las oficinas y sucursales, bajo la responsabilidad directa del empleado encargado, deberán reportar al Oficial de Cumplimiento, dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes siguiente, todas las transacciones que en desarrollo del giro ordinario de sus negocios, se realicen e involucren pagos mediante entrega o recibo de dinero en efectivo (billetes o monedas) por un monto igual o superior a DIEZ MILLONES DE PESOS (\$10.000.000), su equivalente en otras monedas, o la cifra que establezca la ley, cuando sea diferente. Recibido el informe, el Oficial de Cumplimiento lo reportará trimestralmente a la UIAF dentro de los diez (10) primeros días calendario de cada trimestre, o en el término que establezca la ley.

Los reportes deberán ser entregados única y exclusivamente en los registros diseñados para tal fin.

Las empresas DHL propenderán por el uso de medios de pago que ofrece las instituciones del sistema financiero, procurando evitar las transacciones en efectivo.

16.2 Reporte interno de operación inusual y/o sospechosa

Todas las dependencias están en la obligación de informar al Oficial de Cumplimiento las operaciones que a juicio de cualquiera de los destinatarios del presente manual, se consideren inusuales y/o sospechosas, a pesar de que no impliquen necesariamente la comisión de un delito o la inmediata

judicialización de cada caso.

16.3 Prohibición de informar el reporte al cliente o usuario

En ningún caso los funcionarios o colaboradores de las EMPRESAS DHL podrán dar a conocer a las personas que hayan efectuado o intenten efectuar operaciones inusuales o sospechosas, que se ha realizado un reporte sobre dichas operaciones internamente o a las autoridades correspondientes, y deberán guardar reserva sobre dicha información.

17. PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO DE LAS OPERACIONES DE MAYOR RIESGO

La legislación vigente y las autoridades competentes han identificado un conjunto de actividades como las de mayor riesgo de ser utilizadas como mecanismo para el lavado de activos y la financiación del terrorismo. Teniendo en cuenta que muchas de estas actividades constituyen parte principal de la actividad económica de las EMPRESAS DHL, como operación logística, depósito y transporte de Carga, deben tener especial atención todos los funcionarios que las tienen a su cargo o participan en su realización con el fin de lograr un mayor control y minimizar el riesgo derivado del lavado de activos y la financiación del terrorismo.

17.1 Actividades de depósito

Para todas las solicitudes de servicio (incluido el servicio de depósito habilitado), se deberá solicitar adicionalmente una descripción detallada de la mercancía a almacenar, para establecer si la misma guarda relación con la descripción de la actividad económica informada por el cliente y si no tiene algún tipo de restricción para su manejo o almacenamiento.

En los depósitos habilitados de aduana (teniendo en cuenta que dicho servicio deberá prestarse necesariamente de acuerdo con las normas aduaneras), antes de recibir la mercancía se deberá diligenciar el formato de vinculación de clientes persona jurídica y/o natural. Si al diligenciar el formato surgen dudas, éstas deberán en lo posible aclararse antes de recibir la mercancía.

En la apertura de depósitos, es señal de alerta que se realice con diferentes nombres siendo el beneficiario uno solo o cuando se realicen con identidades ficticias. También constituye señal de alerta el almacenamiento o manejo de mercancías que no guarden relación con el giro ordinario de los negocios del cliente.

Cuando se trate de usuarios (no clientes), son inusuales aquellas operaciones que, por las características particulares de su operación, no coinciden con los parámetros de normalidad establecidos para determinado sector de mercado, de su objeto social o actividad, especialmente en el caso particular del depósito habilitado.

17.2 Operación logística, coordinación de transporte y/o transporte

Para los servicios de operación logística, coordinación de transporte y/o transporte, se deberá establecer con claridad el tipo de carga a embarcar, contratar su transporte o almacenar, de manera que la misma guarde relación con la actividad económica, los volúmenes, frecuencias y valores del cliente en el giro ordinario de sus negocios y sea permitido su manejo por las autoridades competentes.

17.3 Créditos directos a clientes

En el evento de otorgarse créditos directos a los clientes, debe tenerse en cuenta como señal de alerta:

1. Reducción de fuentes de financiamiento frente al volumen del negocio o actividad económica.
2. Disminución de los pasivos financieros sin fuentes establecidas de financiamiento.
3. Cuando el volumen de operaciones no corresponde con la infraestructura física y administrativa del cliente, ni con el resultado de la segmentación.

18. EFECTOS POR LA INOBSERVANCIA DEL PRESENTE MANUAL

Las normas contenidas en este manual son de obligatorio cumplimiento para los destinatarios de la misma. En esta medida, la violación puede llegar a constituir adicionalmente de las sanciones penales, civiles y administrativas a que haya lugar, una causal de mala conducta o una justa causa para dar por terminado el contrato de trabajo a la luz del numeral 6º del artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo, así como causal de incumplimiento y generadora de la terminación del contrato de orden civil o comercial frente a contratistas, proveedores, o terceros vinculados.

19. NORMATIVIDAD APLICABLE

19.1 Recomendaciones y Normatividad Internacionales sobre LA/FT/FPADM

- **Grupo de Acción Financiera Internacional (en adelante "GAFI"):** Ente intergubernamental que tiene como objetivo fijar estándares y promover la implementación efectiva de medidas legales, regulatorias y operativas para combatir el Lavado de Activos, el Financiación del Terrorismo y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, y otras amenazas a la integridad del sistema financiero internacional. Diseñó las cuarenta (40) recomendaciones para combatir el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo y agregó la Financiación a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
- **Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (en adelante "GAFILAT"):** Organización intergubernamental de base regional que agrupa a 16 países de América del Sur, Centroamérica y América de Norte para combatir el lavado de dinero y la Financiación del Terrorismo, a través del compromiso de mejora continua de las políticas nacionales contra ambos temas y la profundización en los distintos mecanismos de cooperación entre los países miembros.
- **Grupo de Acción Financiera de Sudamérica (en adelante "GAFISUD"):** Organismo intergubernamental conformado por los países sudamericanos cuyo propósito es elaborar y promover medidas para combatir el Lavado de Activos en Suramérica. • Resoluciones del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas (1267 de 1999, 1373 de 2001, 1718 de 2006, 1737 de 2006, 1989, 2178 de 2014, 2253, 2270): Determinan el marco general en la política de lucha y prevención del Lavado de Activos, la Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

19.2 Normatividad Nacional

- a. Código Penal Colombiano, artículo 323 adicionado por el artículo 8 de la ley 747 de 2002, artículo 14 de la ley 890 de 2004 y artículo 17 de la ley 1121 de 2006 y artículo 345 modificado por el artículo 16 de la ley 1121 de 2006.
- b. Ley 1121 de 2006. Por la cual se dictan normas para la prevención, detección, investigación y sanción de la financiación del terrorismo y otras disposiciones.
- c. Ley 30 de 1986. Estatuto Nacional de Estupefacientes.
- d. Circular Externa 170 de 2002 de la DIAN (medidas de prevención para el lavado de activos–SIPLA)
- e. Resolución 285 de 2007 de la UIAF (obligación de reportar situaciones sospechosas y transacciones en efectivo por encima de los montos permitidos por la ley), adicionada por la Resolución 212 de 2009.
- f. Circular Externa 100-004 de 2009 de la Superintendencia de Sociedades.

- g. Resolución 8571 de 2010 de la DIAN. Por el cual se modifica la Resolución 4240 de 2000 y se dictan otras disposiciones.
- h. Circular Externa 100-000005 de 2014 de la Superintendencia de Sociedades. Por la cual se establece la obligación de contar con un sistema de autocontrol y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.
- i. Circular Externa 100-000003 de 2015 Superintendencia de Sociedades. Circular Básica Jurídica Por medio de la cual se compilan las principales instrucciones generales que en materia legal ha emitido la Superintendencia de Sociedades.
- j. Circular Externa 100-000006 de 2016 Superintendencia de Sociedades. Por medio de la cual se modifica la circular externa 100-000003 del 22 de julio de 2015.
- k. Circular Externa 100-000008 de 2016 Superintendencia de Sociedades. Por medio de la cual se modifica la circular externa 100-000003 del 22 de julio de 2015 y compila las principales instrucciones generales en materia legal societaria.
- l. Circular Externa 100-000005 de 2017 Superintendencia de Sociedades. Por medio de la cual se modifica la circular externa 100-000003 del 22 de Julio de 2015 y compila las principales instrucciones generales en materia legal societaria.
- m. Circular Externa 100-000016 de 2020 Superintendencia de Sociedades. Por la cual se informa a representantes legales, contadores, revisores fiscales y liquidadores de sociedades comerciales, sucursales de sociedades extranjeras y empresas unipersonales sobre la modificación Integral al Capítulo X de la Circular Básica Jurídica 100-000005 de 2017.
- n. Circular Externa 100-000004 del 9 de abril de 2021. Superintendencia de Sociedades. Modificación de los numerales 5.1.2., 5.1.4.3.1., 5.1.4.5., 5.1.4.8., 5.3.2., 7.1. y 7.2. de la Circular Externa No.100-000016 del 24 de diciembre de 2020.
- o. Circular Externa No. 100-000011 del 9 de agosto de 2021. Superintendencia de Sociedades por la cual deroga la Circular Externa No.100-000003 del 26 de julio de 2016. Igualmente, con su expedición se adiciona un nuevo capítulo (el XIII) a la Circular Básica Jurídica de dicha entidad.
- p. Circular Externa No. 100-000003 de 2023 – Informe 75 Supersociedades
- q. Circular Externa 100-000015 de 24 de septiembre de 2021. Superintendencia de Sociedades
- r. Resolución 2328 del 6 de marzo de 2025 "Por la cual se modifica el Capítulo 6 del Título V de la Circular Única de Infraestructura y Transporte" emitida por la Superintendencia de Transporte.
- s. Resolución 2328 De 2025.
- t. Resolución 14673 de 2025.
- u. Título V de la Circular Única de Infraestructura y Transporte, Capítulo 5 y 10.

19.3 Documentos internos de las compañías DHL

El presente Manual SAGRILAFT/SARLAFT estará integrado por las políticas y reglamentos del Deutsche Post DHL Group (DPDHL) y de las EMPRESAS DHL, que complementan y alinean su interpretación y ejecución, en especial el Corporate Guidelines emitido por DPDHL.

A la fecha hacen parte los siguientes procedimientos, políticas y reglamentos, que complementan:

- Gestión Integral del Riesgo – CÓDIGO SE-I-13 Versión 9 y sus actualizaciones.
- Matriz SE-R-I13-I Versión 5 y sus actualizaciones
- SE-M-1-V12 Manual de seguridad
- SE-I-3 Manejo de emergencias en caso de terrorismo versión 6 y sus actualizaciones
- SE-I-4 Manejo de emergencias en caso de hurto sus actualizaciones
- SE-I-6 manejo de emergencias en caso de narcotráfico y sus actualizaciones
- Código de Buen gobierno corporativo
- Política anticorrupción y antisoborno
- DSC Hospitality Guidance

- Código de Conducta
- Programa de Transparencia y ética empresarial.

20. VIGENCIA

Este documento fue aprobado por las Juntas Directivas SUPPLA S.A., SUPPLA CARGO S.A.S y Junta de socios de SERVICEUTICOS LTDA – Asamblea accionistas DHL SUPPLY CHAIN COLOMBIA S.A.S. y Representante legal en junio del año 2021. Sin embargo, presenta una actualización que rige a partir de noviembre de 2025.

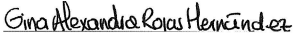
CARGO	NOMBRE	FIRMA
Elaboración: Legal	Gina Alexandra Rojas Hernández	
Elaboración: Coordinador Sr de Compliance	Edwin Vallejo Espinosa	<u>EDWIN VALLEJO ESPINOSA</u> EDWIN VALLEJO ESPINOSA (Jan 26, 2026 19:19:02 EST)
Aprobación: Presidente	Robinson Vásquez	 <u>Robinson Vásquez Escobar</u> (Feb 9, 2026 08:27:13 EST)
Aprobación: Representante legal	Carolina Huertas Muñoz	
Aprobación: Representante legal	Natalia Piedrahita Galeano	<u>Natalia Piedrahita G</u> Natalia Piedrahita G (Jan 30, 2026 16:17:02 EST)
Aprobación: Representante legal	Sebastian Rondon	<u>J Sebastian Rondon</u> J Sebastian Rondon (Jan 27, 2026 10:15:17 EST)

Tabla de control de cambios	
Número de versión	Cambios realizados
1	Aprobación Junta directiva de Suppla S.A., Suppla Cargo S.A.S y Junta de socios de Serviceuticos LTDA – Asamblea accionistas DHL SUPPLY CHAIN COLOMBIA S.A.S. Junio 2021
2	Actualización normativa del programa. Modificación conceptos, aclaración sociedades. Septiembre 2024
3	Actualización normativa. Alineación SAGRILAFT/SARLAFT. Inclusión conceptos. Ajustes de redacción. Noviembre 2025 Se crea la tabla de control de cambios, así como la tabla de elaboradores y aprobadores de las versiones.