



European Center for  
Not-for-Profit Law

# Gestionando el acceso a los servicios financieros para las OSC

## Una Guía Práctica

## Introducción

Las organizaciones de la sociedad civil (OSC) afrontan, a menudo, dificultades para acceder a los servicios financieros en bancos u otras instituciones financieras. Sobre la base de [investigaciones](#) previas, sabemos que dichas dificultades financieras son complejas y multifactoriales. Pueden ser impulsadas por **la falta de apoyo y orientación regulatorios para las instituciones financieras y las OSC**, destacando la **ausencia de incentivos** para abordar el tema de una manera significativa. También es el resultado de **la falta de conocimiento** por parte de las instituciones financieras sobre cómo operan las OSC en la práctica y cómo esta lógica difiere de las operaciones empresariales privadas.

Con esta Guía Práctica, ECNL pretende proporcionar **una visión basada en la experiencia** de las prácticas de control y perfilado de riesgos del cliente para las OSC en las instituciones financieras, es decir, los bancos. También damos **recomendaciones** para navegar por el sistema, a menudo opaco y complejo, basado en las prácticas actuales y concretas de las instituciones financieras sin analizar si son plenamente compatibles con las medidas internacionales contra el blanqueo de capitales y la financiación contra el terrorismo (AML/CFT) o con las normas internacionales de derechos humanos y derecho humanitario. Desde la perspectiva de las OSC, es crucial entender, desgranar y saber de antemano lo que se espera o se requiere en su contexto, con el objetivo de fomentar un mayor entendimiento y diálogo entre el sector de las OSC y las instituciones financieras. También es relevante que los donantes y los financiadores reconozcan las dificultades para realizar algunas acciones (como abrir una cuenta bancaria separada por una OSC) y que presten apoyo a la sociedad civil mientras afrontan necesidades financieras acuciantes.

## Glosario

**Diligencia Debida del Cliente:** el acto de recopilar información identificativa para verificar la identidad de un cliente y evaluar con mayor precisión el nivel de riesgo que presenta.<sup>1</sup>

**Institución financiera:** cualquier persona física o jurídica que realice como actividad comercial una o más actividades u operaciones para o en nombre de un cliente, como la aceptación de depósitos y otros fondos reembolsables del público,

---

<sup>1</sup> <https://complyadvantage.com/insights/cdd-customer-due-diligence/>

préstamo de dinero o servicios de transferencia de valor, emisión y gestión de medios de pago, etc.<sup>2</sup>

**Incorporación:** el proceso a través del cual un cliente establece una relación con el banco y facilita toda la información necesaria para que el banco abra una cuenta.<sup>3</sup>

**Persona políticamente expuesta:** personas a las que se confía o a las que han sido confiadas funciones públicas prominentes, por ejemplo, Jefes de Estado o de Gobierno, políticos de alto rango, altos cargos del gobierno, funcionarios judiciales o militares, altos ejecutivos de corporaciones estatales, funcionarios de partidos políticos importantes.<sup>4</sup>

## 1. ¿Qué es el proceso de la institución financiera de incluir a un nuevo cliente?

- Las OSC están sujetas a la Diligencia Debida del Cliente (DDC) basada en las normas GAFI.
- La DDC se realiza a todas las personas y entidades jurídicas que abren una cuenta o tienen una relación comercial con una institución financiera (banco), no sólo a las OSC.
- Las instituciones financieras investigan, discuten con el cliente y establecen las transacciones y actividades esperadas de sus clientes antes de abrir una cuenta. Esto forma parte de la incorporación: un proceso de inclusión de un nuevo cliente.
- Durante la incorporación de una OSC, las instituciones financieras recaban información para garantizar que el cliente potencial de la OSC disponga de los controles financieros y sistemas de gobernanza interna adecuados.
- Los siguientes son algunos de los documentos a los que, generalmente, se les pide que verifiquen la estructura de control y gobernanza del cliente:
  - Registro de la entidad jurídica
  - Estructura jurídica y de gobernanza
  - Estatutos
  - El formulario CRS (ECR- Estándar Común de Reporte) / FATCA (FATCA - Foreign Account Tax Compliance Act- Ley de Cumplimiento Tributario de Cuentas Extranjeras) es una legislación para prevenir la evasión fiscal por

Vea el video de ECNL sobre problemas de acceso financiero aquí:  
<https://youtu.be/p3xcoGX3PcQ>

<sup>2</sup> <https://www.fatf-gafi.org/media/fatf/documents/recommendations/pdfs/FATF%20Recommendations%202012.pdf>

<sup>3</sup> <https://www.elixir.com/2016/11/customer-onboarding-banking/>

<sup>4</sup> <https://www.fatf-gafi.org/media/fatf/documents/recommendations/pdfs/FATF%20Recommendations%202012.pdf>

- parte de personas estadounidenses. ECR- Estándar Común de Reporte (es el equivalente global no estadounidense del FATCA)
- Copia autenticada de identificación (representante legal)
  - Si es posible, informe anual
  - Pruebas de revisión y/o aprobación por parte de la comisión o el regulador de caridad pertinente (si procede)
  - Cuentas auditadas anuales (no al principio, sino después)
  - Certificado de la autoridad de registro, que confirme los nombres de los miembros del Consejo y/o de los Fundadores de la OSC
  - Registro penal limpio para los fundadores/miembros del consejo y/o declaración que confirme que no hay registro
- Las instituciones financieras crean un perfil de actividad y riesgo de sus clientes. Para hacerlo, suelen hacer las siguientes preguntas:
    - ¿Por qué abre una cuenta en esta jurisdicción? ¿Es lógico, racional y plausible que la abra aquí?
    - ¿Cuáles son los flujos monetarios entrantes y salientes esperados?
    - ¿Qué tipo de transacciones y otras actividades se esperan en la cuenta que desea abrir?
    - ¿Cuáles son sus actividades, en qué sector está operando y con qué países tiene relaciones?
    - ¿Es usted una Persona Políticamente Expuesta (PPE) o está afiliado a una PPE?
    - ¿Se están realizando transacciones relacionadas con un país de alto riesgo, tal y como se define en nuestra jurisdicción, nuestra organización y/o el GAFI?
    - ¿Cuál es el volumen de facturación previsto en la cuenta (monedas, productos y servicios, donaciones)?
  - Además, las OSC, junto con otros clientes, son sometidas a exámenes continuos para detectar medios adversos, así como sanciones financieras específicas (incluidas listas de sanciones cumplimentadas comercialmente, listas de personas de alto riesgo, etc.). Estas bases de datos comerciales pueden incluir información errónea o no verificada que puede terminar orientando decisiones sobre perfiles de riesgo de cliente (in)aceptables.
  - Se considerarán criterios de riesgo distintos relacionados con el riesgo del cliente, como el tipo de cliente (persona humana o jurídica), la actividad económica, el origen de los fondos, el volumen transaccional real o estimado de las operaciones, la nacionalidad y la residencia.
  - El paso final es asignar al cliente un perfil de riesgo que formará la base de la supervisión permanente. Las instituciones financieras usan directrices internacionales para asignar a cada uno de los grupos de clientes un nivel de riesgo diferente para el blanqueo de dinero o la financiación terrorista, equilibrado con su propia «propensión al riesgo».

## 2. ¿Qué se considera actividades o transacciones sospechosas desde la perspectiva de la institución financiera?

- A las instituciones financieras se les requiere examinar las transacciones realizadas a lo largo de la relación con sus clientes. Este proceso se denomina supervisión de la transacción.
- Durante la supervisión de las transacciones de las OSC, las instituciones financieras comparan las transacciones reales con aquellas esperadas/mapeadas/perfiladas del cliente durante el proceso de incorporación, basándose en la información recabada al hacer las preguntas anteriores. *Las actividades deben coincidir con el perfil del cliente; de no ser así, se activarán indicadores de advertencia.*
- Cualquier cosa fuera de lo normal que no coincida con el perfil genera indicadores de advertencia. En ese caso, las instituciones financieras deben investigar por qué hay discrepancias entre las transacciones esperadas y las reales, algo que representa un consumo de tiempo y recursos para las instituciones financieras y también para las OSC.
- **Ejemplos de indicadores de advertencia típicos para cualquier cliente:**
  - enviar dinero a regiones/países que las OSC no han incluido como lugar de sus actividades;
  - recibir cantidades extrañas de dinero de fuentes extrañas o desconocidas;
  - retirada y depósito de efectivo;
  - recibir cantidades poco habituales;
  - el origen o destino del dinero no está claro o se desconoce;
  - la transacción se realizó con una contraparte (extranjera) que no es suficientemente verificable mediante herramientas de verificación de terceros o de código abierto;
  - la transacción se realizó con una contraparte sobre la que pesan informes de medios adversos;
  - la declaración del cliente sobre la transacción no es clara y no puede demostrarse suficientemente con la documentación;
  - frecuencia y/o volumen de transacciones inusuales;
  - transacciones con países de alto riesgo;
  - transacciones con clientes y/o países sancionados;
  - transacciones con personas políticamente expuestas (PPE);
  - pagos transfronterizos fuera de lo normal;
  - palabras raras que coinciden con términos predefinidos que han sido identificados como indicativos de actividad sospechosa como el Islam, la jihad, etc.

- El objetivo de la donación no está en consonancia con el ámbito de trabajo de las OSAL (Organizaciones sin Ánimo de Lucro).
- **Otros indicadores de advertencia considerados para el sector de las OSC:**
  - La OSC usa micromecenazgos y redes sociales para solicitar donaciones, luego su presencia en línea desaparece o se cierra;
  - Característica inusual, la cuenta de la OSC muestra señales de aumentos inexplicables en los depósitos y la actividad de transacción;
  - La OSC no puede explicar el uso final de todos sus fondos/recursos;
  - Las OSC utilizan acuerdos bancarios o redes financieras innecesariamente complejos para sus operaciones, en especial en el extranjero;
  - Las OSC, o sus representantes, usan documentación falsificada o contradictoria;
  - Ausencia inesperada de contribuciones de donantes ubicados en el país;
  - Las OSC parecen tener poco personal o ninguno y una presencia física limitada o nula, algo que está en desacuerdo con su propósito declarado y la escala de la actividad financiera;
  - Los fondos de las OSC se mezclaron con fondos personales/privados o de negocios.
- La investigación lanzada por el indicador de advertencia incluye la consulta de registros internos para conocer cualquier evaluación de riesgos y transacciones anteriores de la OSC que podrían haberse notificado internamente en el pasado.
- Después de realizar la investigación inicial, el analista podría decidir que se debería iniciar un procedimiento de cobertura al cliente: un director de relaciones o la persona o unidad responsable del cliente debe dirigirse a la OSC y solicitar una aclaración.
- La presentación de un informe de riesgos (no)aceptables del cliente depende en gran medida de los conocimientos y la subjetividad del analista determinado.
- Además, la supervisión permanente incluye la inspección de los clientes para su inclusión en las listas de sanciones y PPE, fuentes de medios para la mala prensa sobre individuos o las OSC.
- Los proveedores externos ofrecen a las instituciones financieras principales «inspecciones de medios adversos» (también denominado «análisis de prensa mala») que se define como “cualquier tipo de información desfavorable que se encuentre en una amplia variedad de fuentes de noticias – tanto en los medios informativos «tradicionales» como en los de fuentes no estructuradas”.
- También hay un software de supervisión de redes sociales que permite incluir la actividad de las redes sociales en el proceso de supervisión.
- Basándose en las revisiones del cliente, las instituciones financieras pueden tomar varias decisiones de seguridad.
  - Pueden alcanzar un acuerdo con un cliente después de que las consultas del cliente sean planteadas y contestadas por el cliente. En muchos casos, no se puede ni se necesita tomar ninguna acción, o la institución puede modificar el perfil de riesgo del cliente y empezar una mayor supervisión.

- Sin embargo, la institución financiera puede decidir que el perfil de riesgo de un cliente es inaceptable, y que el cliente debería ser «desincorporado», y cerrarse la cuenta.



### 3. Cómo abordar problemas a nivel práctico para que el proceso sea menos dañino

Varios “indicadores de advertencia” típicos para la institución financiera presentan una actividad o situación habitual, típica de la práctica sin fines lucrativos y de las operaciones de las OSC. Recibir cantidades no habituales de varios donantes, transacciones con nuevos países debido a proyectos recientemente aprobados (no incluidos en la conversación inicial durante el proceso de incorporación), menos personal físico del esperado (por ejemplo, debido a un gran número de voluntarios sobre el terreno), transacciones con países de alto riesgo (donde se necesitan ayuda y servicios), micromecenazgo en línea, ausencia de donantes en el país residente – todas estas son situaciones comunes en el dominio de la sociedad civil, pero parecen ser arriesgadas desde la perspectiva financiera y empresarial.

Obtenga más información en Centro de aprendizaje de ECNL: <https://learningcenter.ecnl.org/>

En los países donde sea posible, es necesario promover diálogos estratégicos entre las OSC, asociaciones bancarias, autoridades para abordar conjuntamente estas prácticas bancarias y encontrar un denominador común de requisitos que satisfagan el cumplimiento de las actividades de supervisión de entidades bancarias, pero sin que eso obstaculice el trabajo legítimo de las OSC.

Además de una educación y defensa mejorada hacia los reguladores y las instituciones financieras, **aquí está lo que las OSC pueden hacer en la práctica para mitigar algunos de estos problemas:**

- a) Inicialmente, investigar los requisitos de la institución financiera y llegar a saber que usted tiene toda (o la mayoría) la información requerida.

- b) Facilitar mucha información durante el proceso de incorporación, ser lo más abierto y transparente posible sobre las fuentes de financiación y los proyectos, las actividades y los lugares de trabajo, o posibles dificultades futuras.
- c) Preguntar a la institución financiera sobre los riesgos que consideran en particular para los clientes de las OSC, qué utilizan como referencia para el régimen de sanciones (por ejemplo, qué países de alto riesgo pueden enviar o recibir financiación) y otras orientaciones para los clientes. Pedir orientación por escrito si está disponible.
- d) Actualizar, al menos una vez al año, la institución financiera con la información más reciente sobre sus actividades, trabajo, donantes, países en los que opera. Enviarles un correo electrónico con esta información y pedirles una persona de contacto.
- e) Si cambia la naturaleza del trabajo o las actividades (se emprenden nuevos proyectos significativos, nuevos donantes, nuevos países de riesgo) o las OSC inician transacciones con países potencialmente en crisis o zonas de alto riesgo (preguntar a la institución financiera cuáles son las zonas de alto riesgo para ellos), notificarlo inmediatamente a la institución financiera.
- f) Notificar siempre a la institución financiera antes de realizar transacciones hacia/desde países de alto riesgo.
- g) Si necesita depositar o retirar dinero en efectivo en grandes cantidades o frecuentemente, notifique a la institución financiera por adelantado.
- h) Si hay informes de medios adversos (mala prensa) sobre su organización, trabajo, personal, donantes o socios, hable con la institución financiera acerca de ellos y explique la situación, mostrando por qué es falso o se ha entendido de manera incorrecta.
- i) Asegúrese de disponer de la documentación adecuada que pueda respaldar y justificar cada transacción. Trate de acordar con antelación con el representante de la institución financiera qué información complementaria aceptarán para justificar la transacción.
- j) Pida a los bancos “interpretación” o notas interpretativas de indicadores sospechosos o comportamiento esperado del cliente basado en el perfil de riesgo de las OSAL.



European Center for  
Not-for-Profit Law

European Center for Not-for-Profit Law Stichting  
5 Riviervismarkt, 2513 AM  
The Hague, Netherlands  
[www.ecnl.org](http://www.ecnl.org)  
[twitter.com/enablingNGOlaw](https://twitter.com/enablingNGOlaw)

