

www.pwc.com

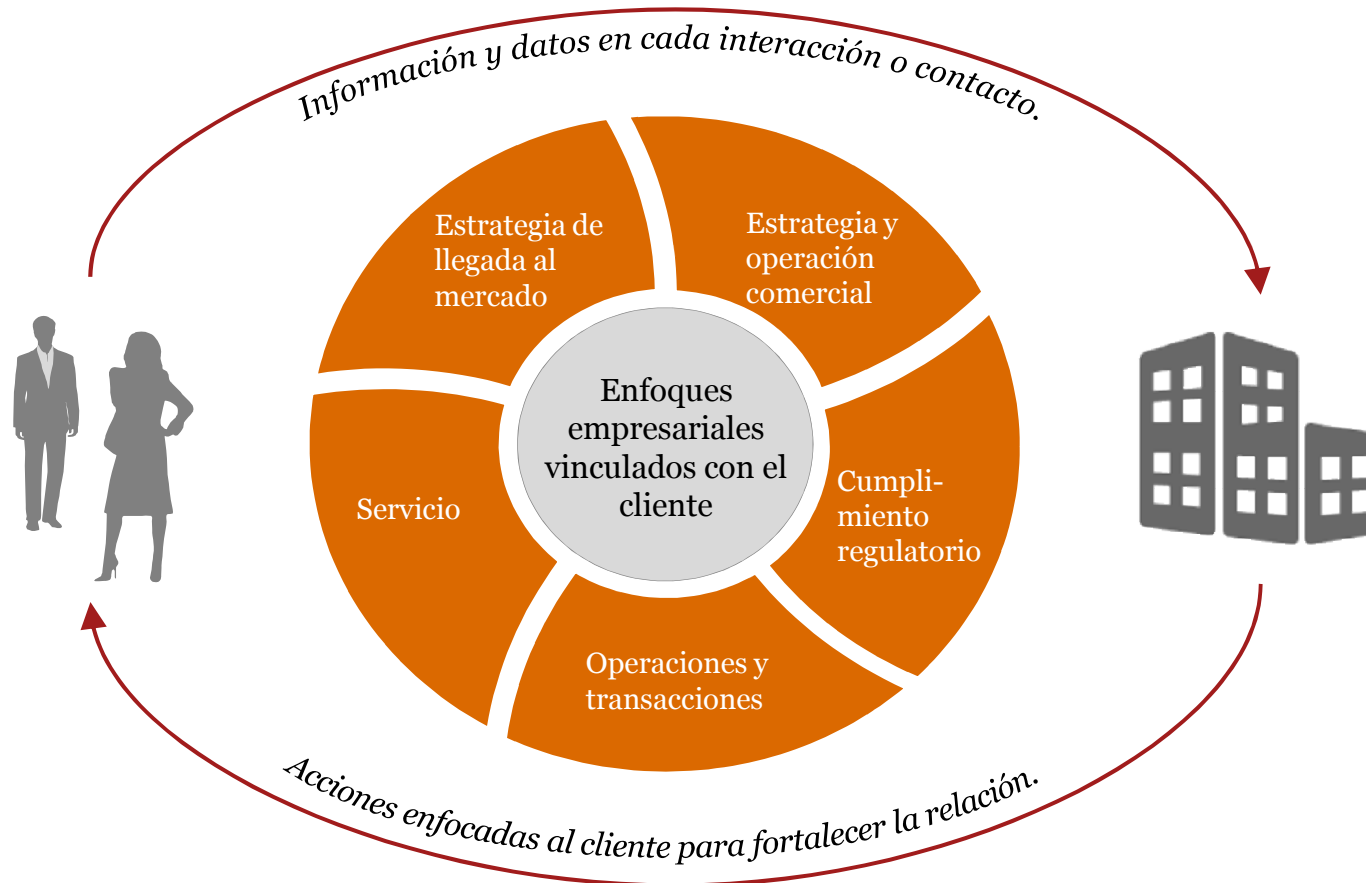
Conociendo a tu Cliente “*KYC*”: Cumple mientras construyes una Ventaja Competitiva

(KYC - Know Your Customer)

Febrero 2016

La gestión integral del cliente permite aprovechar el conocimiento que se genera de él desde distintos enfoques...

Una visión holística del cliente es la agregación de información relevante que lo caracteriza y describe; y se ha convertido en el pilar para construir una organización centrada en el cliente con el objetivo de ganar, retener y crecer su lealtad.



Desde un enfoque normativo del conocimiento del cliente, México cuenta con un nuevo marco legal para impulsar al sector

Retos

- Para las **entidades financieras** participantes:
 - Modificación de políticas y procesos operativos.
 - Inversión en recursos humanos, materiales y tecnológicos.
- Para las **autoridades regulatorias**:
 - Aplicación de esfuerzos adicionales de supervisión.
- Para los **clientes y usuarios** de los servicios financieros:
 - Actualización y mejoramiento de su conocimiento financiero.

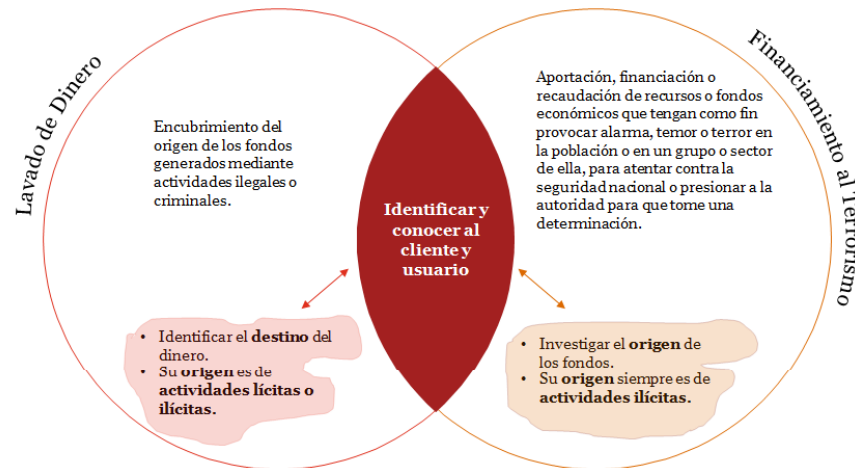
Implicación

- **Entender los conceptos y la forma de implementarlos** para cumplir con la regulación emitida por:
 - SHCP, Condusef, CNBV y Banco de México,
 - la cual es consistente con las mejores prácticas, principios y políticas generales dados a conocer por el Comité de Basilea para la Supervisión Bancaria del Banco de Pagos Internacionales y por el Consejo de Estabilidad Financiera (*Financial Stability Board*).

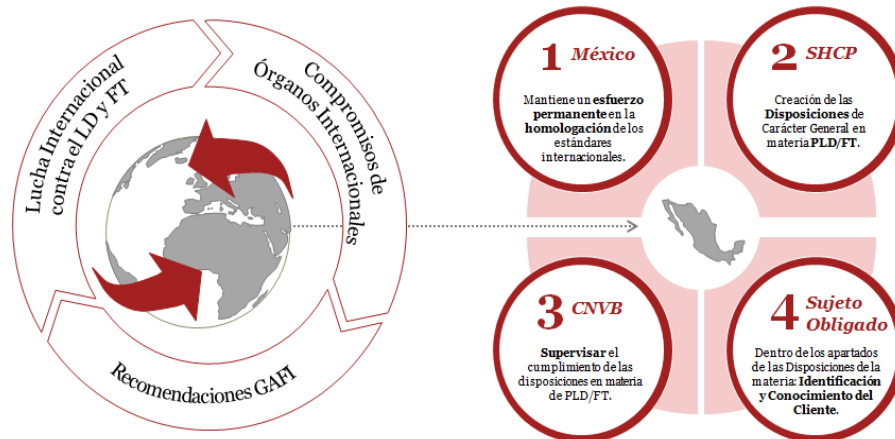
Oportunidad

- Una de las regulaciones en donde se han tenido diversos cambios en la materia es: **Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo**:
 - la importancia del Cumplimiento en el Conocimiento del Cliente y
 - la ventaja que se puede construir a partir del mismo.

En la lucha contra el Lavado de Dinero y el Financiamiento al Terrorismo, que tiene su origen a nivel mundial, el Conocer al Cliente es toral...



La identificación y conocimiento del cliente o del usuario son la llave que abre las medidas preventivas para combatir el Lavado de Dinero (LD) y el Financiamiento al Terrorismo (FT).



En el mundo existe el compromiso de distintos órganos para perseverar en la lucha internacional en contra de los delitos de LD y FT, México se ha sumado a esta lucha y ha homologado su regulación al respecto con mejores prácticas de otras geografías.

Conocer al Cliente (KYC) impacta a distintos elementos empresariales y su cumplimiento requiere del establecimiento de un proceso específico para tal fin...

Estrategia.

¿Cuál debe ser mi estrategia operativa y normativa que de manera integral cubra mis necesidades de identificación y conocimiento del cliente?

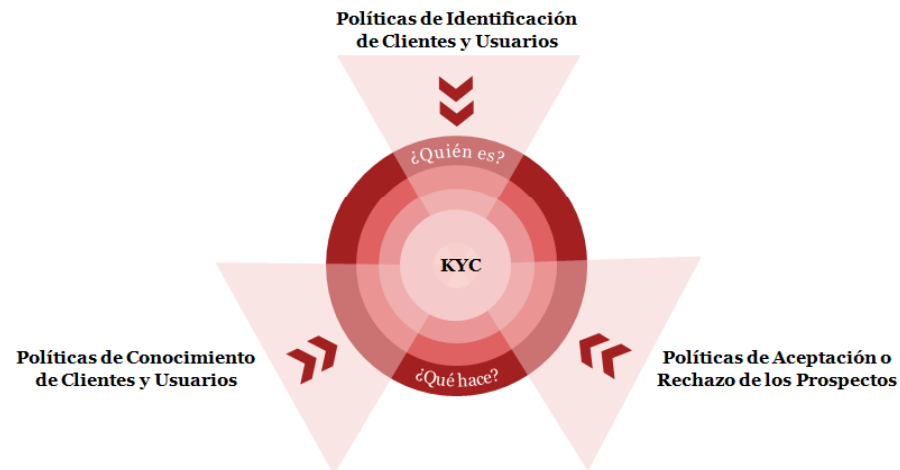
Políticas & Procesos.

¿Qué acciones debo seguir para tener mis P&P actualizados según la normativa?

Gente.

¿Qué estructura interna o externa debo tener para hacer frente a la actualización y mantenimiento de expedientes?

Establecer el Proceso de Conocimiento del Cliente (KYC) involucra la implementación de políticas y procedimientos que en su conjunto constituyen una parte esencial para la gestión eficaz de riesgos.



- Determinar la identidad real de las personas.
- Obtener información sobre la actividad económica.
- Clasificar el riesgo del cliente (Enfoque basado en Riesgos).

Capacitación.

¿Qué acciones realizo para que mi personal continúe actualizado y capacitado en la materia?

Tecnología.

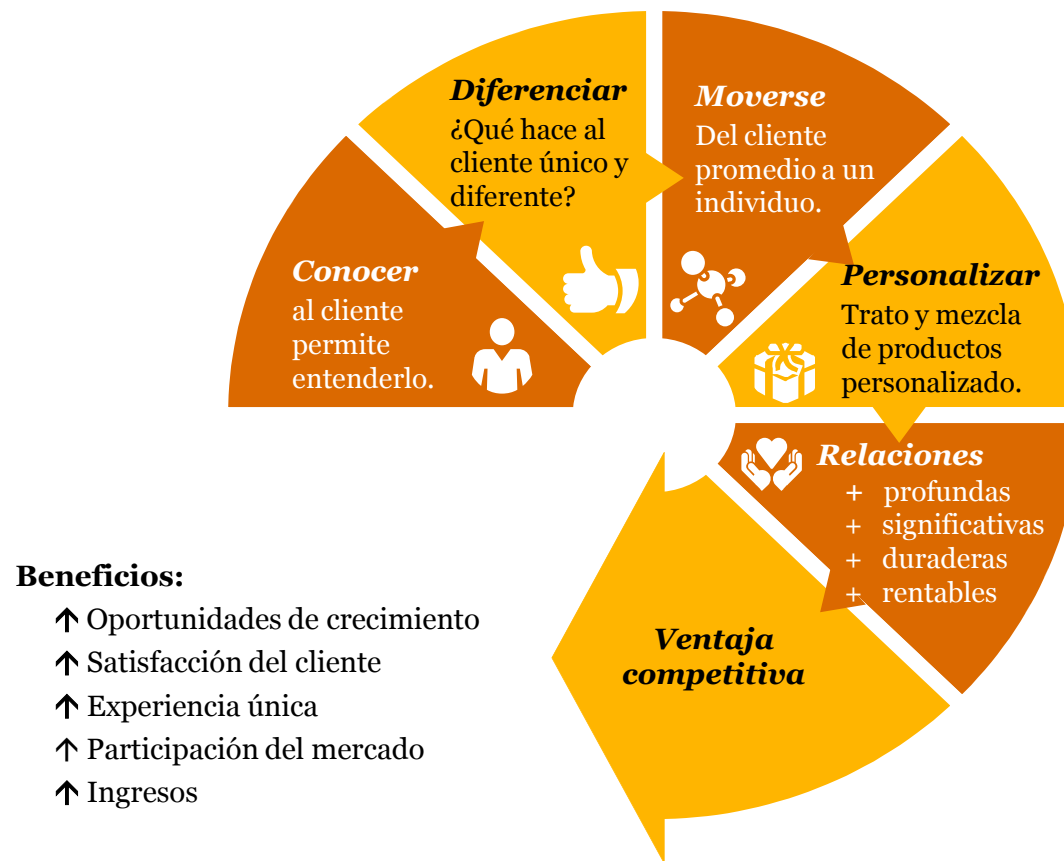
¿Qué otras opciones ofrece el mercado en plataformas tecnológicas para el debido cumplimiento en KYC?

Remediación de expedientes.

Requiero remediar los expedientes de **KYC** apegados a regulación PLD y FATCA/CRS. ¿Cómo puedo lograr esta iniciativa integral?

Desde el enfoque comercial, Conocer al Cliente se traduce en beneficios tangibles de negocio ...

Conocer al Cliente, operar en función de él y brindarle en cada interacción una experiencia memorable constituye hoy en día la mejor **ventaja competitiva** que una organización puede tener.



... y requiere de atender a cada cliente de forma diferenciada en cada interacción a lo largo del ciclo comercial

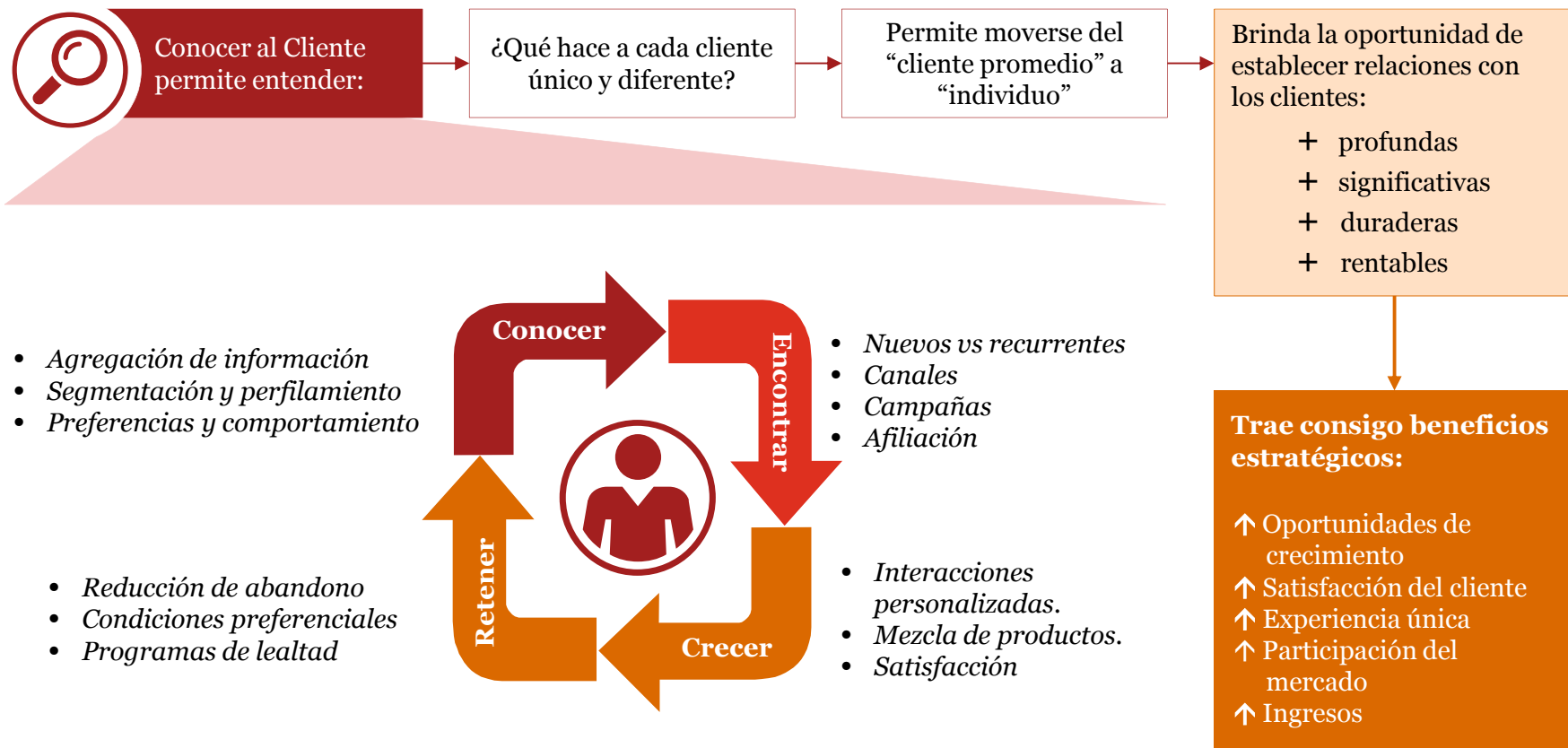
Conocer al Cliente, operar en función de él y brindarle en cada interacción una experiencia memorable constituye hoy en día la mejor **ventaja competitiva** que una organización puede tener.



Datos personales | Actividad económica | Transacciones | Comportamiento | Preferencias

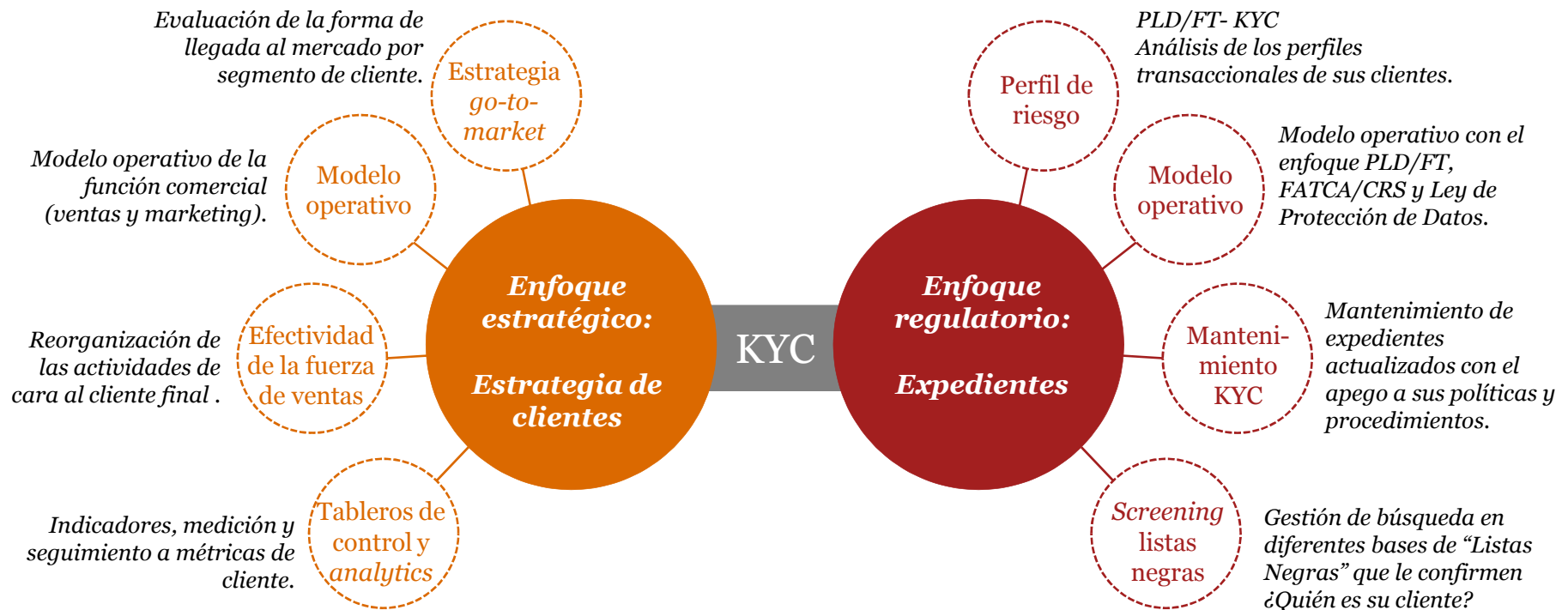
... y agrega valor a la empresa no sólo desde el punto de vista regulatorio, sino desde el punto de vista estratégico

Conocer al Cliente, operar en función de él y brindarle en cada interacción una experiencia memorable constituye hoy en día la mejor **ventaja competitiva** que una organización puede tener.

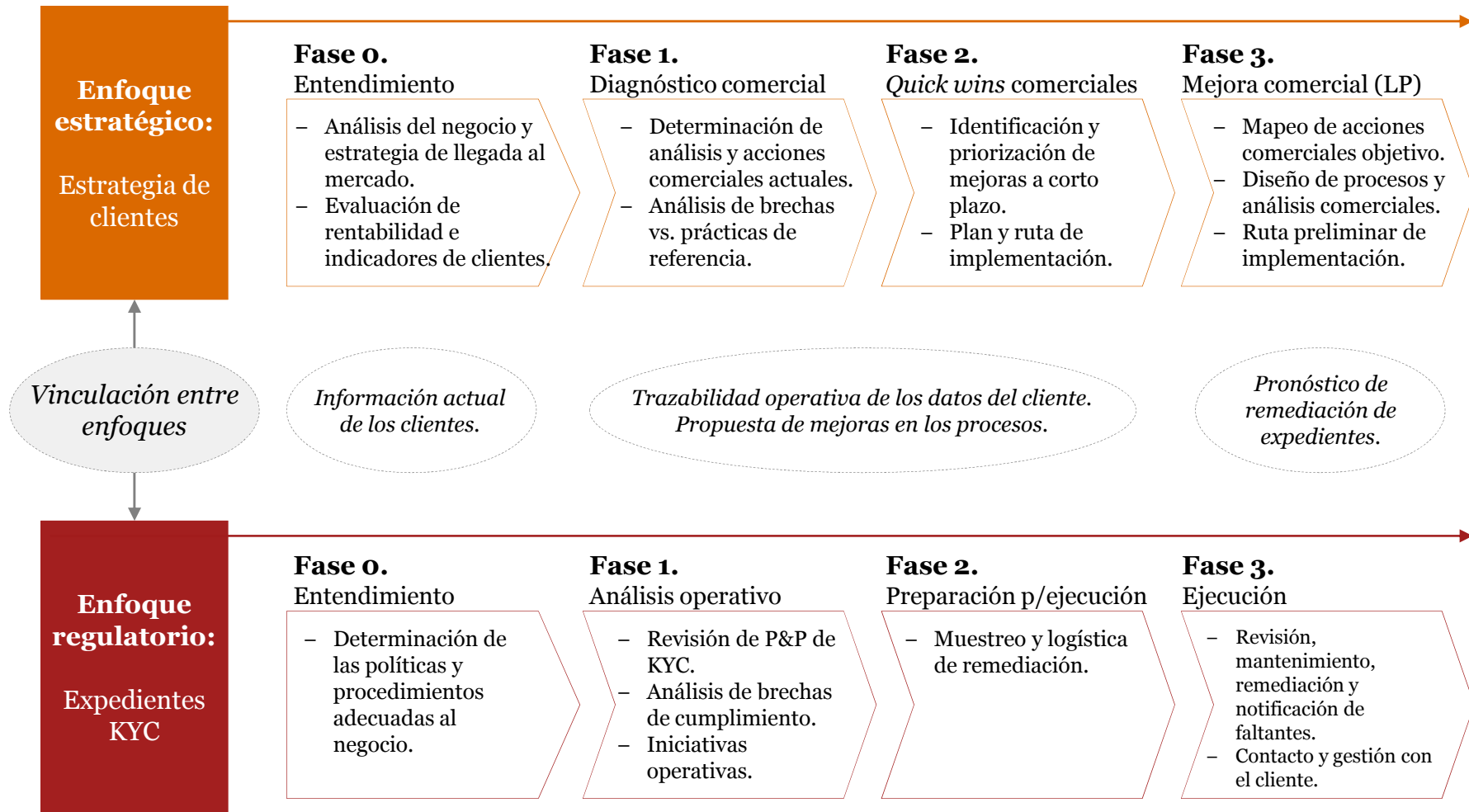


La integración y expansión de los enfoques estratégico y regulatorio potencializa los beneficios de Conocer al Cliente

Los componentes centrales de cada uno de los dos enfoques – estratégico y regulatorio – brindan las bases de seguir construyendo y fortaleciendo las capacidades de la organización en torno a KYC.



La perspectiva metodológica de PwC integra el enfoque estratégico y regulatorio de Conocer al Cliente (KYC)



Reflexiones finales

Conocer al cliente es la base para construir relaciones de valor para ambas partes.



La aplicación del conocimiento del cliente construye una ventaja competitiva.



Comercialmente, se pueden implementar acciones rápidas de gran valor utilizando el conocimiento actual del cliente.



El cumplimiento de KYC ayuda a gestionar el riesgo eficientemente.



El beneficio de KYC no es sólo regulatorio, sino estratégico.





Contactos

Para mayor información, por favor contactar a:

Gonzalo Nuñez Urbina
Socio Sector Financiero

pwc

Telephone: +52 55 52 63 66 69
E-mail: gonzalo.nunez@mx.pwc.com

Erika Niessen Ramirez
Directora Management Consulting

pwc

Telephone : +52 55 52 63 23 32
E-mail: erika.niessen@mx.pwc.com

Norma Elena Valdés Rodríguez
Gerente Sector Financiero

pwc

Telephone : +52 55 52 63 60 00 Ext. 6741
E-mail: norma.valdes@mx.pwc.com