

Agente **Atlántida**

Manual de Prevención
de LA/FT y fraude



RESUMEN DE CONTENIDOS

I.	Introducción	01	VII.	Fraudes/Estafas en Remesas Familiares	13
				15 Fraude al Agente	
				17 Fraude al Consumidor	
				18 Estafas de Entidades Benéficas y/o Relacionado a Desastres Naturales	
				19 Estafas por alquiler de Apartamentos / Casas	
				21 Estafas dirigidas a personas mayores: abuso financiero de personas mayores.	
				22 Estafa con préstamos falsos	
				24 Fraudes en compras por internet / en línea	
				25 Estafas con mascotas	
				27 Fraude Romántico	
				28 Estafas de loterías y sorteos	
II.	Objetivos	02			
III.	Lavado de Activos	03	VIII.	Errores en el envío /recepción de Remesas	31
IV.	Financiamiento del Terrorismo	04	IX.	Consecuencias errores frecuentes en el pago de remesas	33
V.	Armas de Destrucción Masiva	05	X.	Deberes del Agente Corresponsal en la Gestión de Prevención de LA/FT y Fraude	34
VI.	Tipologías de Lavado de Activos	06	XI.	Compromiso y responsabilidad	35



I Introducción

Como comercio autorizado para ofrecer servicios de remesas en nombre de Banco Atlántida, su comercio es un eslabón fundamental en una red que conecta a miles de familias con los recursos que necesitan. Su labor no solo implica brindar un servicio rápido y confiable, sino también garantizar que cada operación se realice bajo estándares de seguridad, legalidad y responsabilidad.

Dado el creciente riesgo de fraudes relacionados con remesas familiares, como suplantación de identidad, uso de documentos falsos o manipulación de beneficiarios, es esencial que usted y su personal estén bien informados y actúen con cautela. La correcta aplicación de los procedimientos de Conozca a su Cliente, la identificación de operaciones sospechosas y el cumplimiento de la normativa vigente son claves para prevenir el uso indebido del servicio.

Este manual le ofrece herramientas prácticas y recomendaciones para operar de manera segura, proteger a sus clientes, y cumplir con las exigencias del banco y de las autoridades regulatorias.

Infórmese, capacite a su equipo y actúe con responsabilidad: juntos podemos evitar el lavado de activos, financiamiento del terrorismo y el fraude para fortalecer la confianza en el servicio.



II

Objetivos



Informar a los comercios autorizados sobre los riesgos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y fraude asociados al servicio de remesas familiares.



Concientizar sobre la responsabilidad que implica ofrecer este servicio en nombre de una entidad financiera, incluyendo el cumplimiento de las normativas legales y los protocolos del banco.



Fortalecer la prevención mediante la identificación de señales de alerta, modalidades comunes de fraude, tipologías de lavado de activos y prácticas sospechosas.



Orientar sobre las medidas y buenas prácticas que deben aplicar los comercios para garantizar operaciones seguras y proteger tanto al cliente como a la institución.



II Lavado de activos

El lavado de activos son las actividades encaminadas para dar apariencia de legalidad al producto de actividades delictivas o aquellos que carecen de justificación económicamente lícita o causa legal de su procedencia, para ocultar su origen.

Etapas del Lavado de Activos



COLOCACIÓN

Las ganancias de las actividades ilícitas se introducen al sistema financiero mediante productos y servicios que ofrece el sistema financiero del país (depósitos, remesas, certificados de depósito).



ESTRATIFICACIÓN

Para dificultar su rastreo, las personas ejecutan múltiples transacciones por debajo de los límites establecidos por la institución financiera. Logrando de esta manera evadir los controles para la prevención del Lavado de Activos.



INTEGRACIÓN

En esta última etapa, con el dinero ya "lavado/blanqueado", las personas realizan inversiones y compras de bienes para uso propio. Es así como reinserta el dinero a la economía.



IV Financiamiento del Terrorismo

El terrorismo es cualquier acto destinado a causar la muerte o lesiones corporales graves a un civil o un no combatiente cuando el propósito de dicho acto, por su naturaleza o contexto, sea intimidar a una población u obligar a un gobierno o a una organización internacional a realizar un acto o abstenerse de hacerlo.

El financiamiento del terrorismo es cualquier forma de acción económica, ayuda o mediación que proporcione apoyo financiero a las actividades de elementos o grupos terroristas.

También, es la captación y el procesamiento de activos para dotar a los terroristas con recursos que les permitan llevar a cabo sus actividades.

Etapas del Financiamiento del Terrorismo



Recaudación

Búsquedas de fuentes de financiación, las cuales pueden ser:

- Legítimas
- Ilegítimas



Transmisión

Los terroristas utilizan el sistema financiero formal o informal para garantizar que haya un flujo constante de fondos para mantener su capacidad de funcionamiento.



Acumulación

La clave de los terroristas es tener acceso directo a los fondos entre los puntos de origen y los puntos de distribución.



Uso

Aplicación de dinero para fines terroristas: Entrenamiento, compra de armas, pago de logística, propaganda, viajes.



Armas de Destrucción Masiva

Son instrumentos diseñados para matar a una gran cantidad de personas, dirigidas tanto a civiles como a militares. Estas armas no se utilizan generalmente en un objetivo muy específico, sino más bien sobre un área extendida más allá del radio de una milla, con efectos devastadores en las personas, infraestructura y medio ambiente.

Pueden ser:



ARMAS
NUCLEARES



ARMAS
QUÍMICAS



ARMAS
BIOLÓGICAS

■ Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva

El Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) entiende por proliferación de armas de destrucción masiva, la transferencia y exportación de armas nucleares, químicas o biológicas, sus sistemas vectores y materiales conexos. Podría incluir, entre otras, tecnología, bienes, software, servicios o experticia.

VI Tipologías de Lavado de Activos

CASO 1

El caso refleja un esquema donde una persona recibe fondos de múltiples orígenes (sin relación clara) y luego los envía a muchos destinatarios, lo cual es una tipología típica de lavado de activos, probablemente en la etapa de colocación y estratificación para ocultar el origen ilícito del dinero.



Descripción del caso

Una persona recibe dinero por diferentes canales (agentes, ventanillas, cajeros automáticos y remesas del extranjero). Posteriormente, ese dinero se retira en efectivo o se traslada a múltiples beneficiarios.



■ Ingresos

L. 700,110

En efectivo recibidos por distintos canales (agentes, ventanilla y ATM en diferentes departamentos).



Alerta: Uso fragmentado de varios canales para recibir dinero, lo cual puede indicar intento de evitar controles.

L. 324,710

En remesas recibidas desde Estados Unidos, enviadas por 110 remitentes diferentes, la mayoría sin relación identificable con el beneficiario.



Alerta: Demasiados remitentes distintos sin vínculo aparente, típico en el pitufeo o uso de terceros para ocultar al verdadero origen de los fondos.

L. 263,396

En fondos recibidos por parte de diferentes personas identificándose diversas actividades económicas no relacionadas.



Alerta: No hay claridad de por qué tantas personas con actividades diferentes enviarían dinero a un mismo destinatario.



■ Egresos

L. 219,532

Retirados en efectivo mediante Agentes y ATM.



Alerta: Retiro en efectivo de montos significativos, lo cual dificulta el rastreo del dinero.

L. 1,054,198

Enviados mediante traslados de fondos a 71 beneficiarios sin relación comercial ni familiar aparente.



Alerta: Distribución masiva del dinero recibido hacia personas sin justificación económica clara, patrón clásico de colocación y dispersión de fondos.

Principales Señales de Alerta



Múltiples remitentes y beneficiarios sin aparentes vínculos identificables.



Movimientos financieros fragmentados y utilizando diversos canales.



Envíos y retiros de fondos sin justificación económica o comercial aparente.



Uso intensivo de efectivo para retirar dinero.



■ CASO 2

A continuación, se muestra un esquema típico de lavado de activos, donde se reciben fondos a través de múltiples transacciones (remesas familiares y depósitos) y luego se dispersan a muchos destinatarios sin relación aparente. El perfil económico declarado no justifica los montos manejados, lo que indica que los fondos podrían provenir de actividades ilícitas.

Ingresos

**L. 792,078**

En 386 remesas enviadas desde Estados Unidos y España por múltiples remitentes.

**L. 1,771,336**

En 558 depósitos en agentes en distintos departamentos del país.



✓ **Actividad económica:** Comerciante informal (vendedora)

✓ **Ingresos declarados:** L 12,000

✓ **Ubicación:** Santa Bárbara



Supuesto responsable de extorsión continuada y lavado de activos (Poder Judicial)

Egresos

**L. 1,494,157**

Enviados a 55 personas (vendedores, amas de casa, etc.) durante el año 2024.

**L. 1,338,770**

Enviados mediante 111 transferencias ACH a 58 personas, sin identificarse vínculo alguno.

Descripción del caso

Una persona con perfil económico bajo (comerciante informal con ingresos declarados de solo L 12,000 mensuales) recibe grandes cantidades de dinero mediante remesas familiares y depósitos. Posteriormente, los fondos los envía a múltiples destinatarios sin relación aparente.



■ Ingresos

L. 792,078

En 386 remesas recibidas desde Estados Unidos y España por múltiples remitentes.



Alerta: Número elevado de remitentes, sin justificar el motivo de tantos envíos a una sola persona, típico de pitufeo internacional.

L. 1,771,336

En 558 depósitos en agentes bancarios en distintos departamentos del país.



Alerta: Uso de múltiples canales y ubicaciones geográficas para ingresar dinero, lo que evidencia intento de dividir fondos y dificultar el rastreo.

■ Egresos

L. 1,494,157

Trasladados a 55 personas (vendedores, amas de casa, etc.) durante el año 2024.



Alerta: Gran cantidad de destinatarios sin relación económica clara, lo que indica dispersión de fondos ilícitos.

L. 1,338,770

Enviados mediante 111 transferencias ACH a 58 personas, sin identificarse vínculo alguno.



Alerta: Alto número de beneficiarios sin relación, patrón de colocación y estratificación para ocultar el origen.



■ Elementos de riesgo



Actividad económica informal con ingresos declarados muy bajos (L. 12,000 anuales), lo cual no guarda relación con los elevados montos que maneja (más de L. 2 millones en el año).



Según el Poder Judicial, la persona es sospechosa de extorsión y lavado de dinero, lo que confirma la incoherencia entre sus operaciones y su perfil económico.

Principales Señales de Alerta



Ingresos fuera de perfil, ya que declara (L. 12,000) y el volumen transaccionado es elevado (millones de lempiras).



Múltiples remitentes internacionales sin justificación aparente.



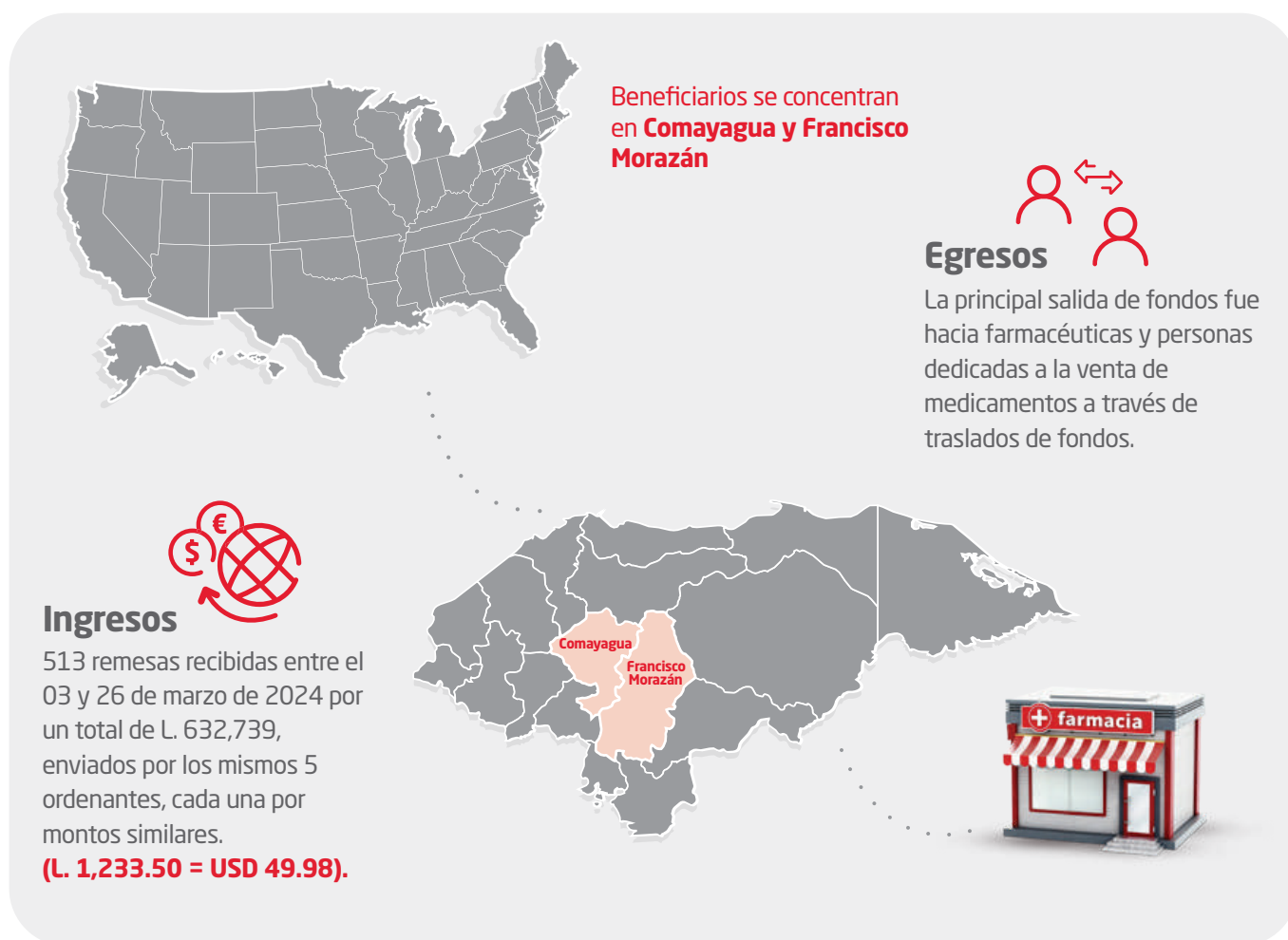
Uso intensivo de depósitos en efectivo en diferentes lugares del país.



Envío masivo de fondos a personas sin aparente relación comercial o familiar.

■ CASO 3

La siguiente representación refleja una tipología de lavado de activos en el que remesas familiares fraccionadas desde Estados Unidos (mismo grupo de ordenantes, mismos montos) son enviadas a varios beneficiarios en Honduras. Estos, a su vez, canalizan el dinero hacia el sector farmacéutico, lo que sugiere un intento de integrar fondos ilícitos a la economía formal mediante la venta de medicamentos o bien el financiamiento del comercio de drogas sintéticas a través de remesas familiares.



Descripción del caso

Durante marzo de 2024 se recibieron más de 500 remesas familiares desde Estados Unidos (Tennessee) hacia beneficiarios en Honduras. Los receptores de estas transacciones se concentran en Comayagua y Francisco Morazán, y una parte importante está vinculada al rubro farmacéutico.



■ Ingresos

513 remesas

Recibidas entre el 03 y 26 de marzo de 2024 por un total de **L. 632,739**. Cuya procedencia es desde diferentes ciudades del estado de Tennessee, Estados Unidos y enviadas por los mismos 5 ordenantes, además se identifica que cada una de estas transacciones son por montos similares (L. 1,233.50 = USD 49.98).



Alerta: Se observa patrón repetitivo y fraccionado (mismo remitente, mismo monto, alta frecuencia). Esto es típico de pitufeo para evitar controles.

Se detectó que 9 beneficiarios recibieron más de **10 remesas** en un mismo día.



Alerta: Acumulación inusual en corto tiempo, lo que no corresponde a un envío normal de remesas familiares.

■ Egresos

Beneficiarios se concentran en **Comayagua y Francisco Morazán**, identificándose que 4 de ellos declararon trabajar en el rubro farmacéutico y la principal salida de fondos fue hacia farmacias y/o personas dedicadas a la venta de medicamentos.



Alerta: Posible uso de farmacias como fachada para justificar los ingresos recibidos o, para la distribución de materias primas en la elaboración de drogas sintéticas.



Principales Señales de Alerta

- ☒ Uso reiterado de los mismos remitentes y montos similares, indicio de estructuración de fondos.
- ☒ Alto número de transacciones en un corto periodo; movimiento sospechoso, no usual para remesas familiares.
- ☒ Beneficiarios concentrados en una misma zona geográfica, lo que denota posible red organizada.
- ☒ Vinculación con farmacias, sector vulnerable al uso de efectivo y facturación simulada y la fabricación de drogas sintéticas.



VII Fraudes/Estafas en Remesas Familiares

Un **fraude es el robo**, potencial o real, de la información y fondos tanto de usted como agente, como de consumidores, mediante engaños, trucos, falsificaciones, manipulaciones u otros medios ilícitos.

■ Fraude al agente

Generalmente se presenta cuando individuos intentan robar la información del agente o consumidor que pueda utilizarse para cometer fraude. Estos intentos suelen ubicarse en una de las siguientes categorías: delitos informáticos, ingeniería social o suplantación de identidad (phishing).



Delitos Informáticos

Mediante el control del hardware del Agente, utilizando un software ilegal que permitirá el robo de información del Agente y/o del Cliente.

.....



Ingeniería Social

Es la práctica de obtener información confidencial a través de la manipulación de usuarios legítimos. Alguien que dice ser funcionario de una Remesadora, llama y solicita ayuda para ejecutar una transacción de prueba o resolver un problema de sistema.

.....



Suplantación de identidad o "phishing"

Es un tipo de engaño en el que los hackers hacen que los usuarios entreguen información privada, como contraseñas y números del seguro social.

Puntos importantes para recordar:



NUNCA procese ningún tipo de transacción por teléfono. NADIE de su proveedor (Banco), su oficina central o una oficina gubernamental llamará y le pedirá que procese cualquier tipo de transacción por teléfono, incluyendo una de "prueba". Cuelgue inmediatamente.

NUNCA se le pedirá a usted o sus empleados que inicie o ayude con la actualización de nuestros sistemas. El proveedor completará automáticamente las actualizaciones de software.

NUNCA realice **NINGUNA** transacción hasta que tenga el efectivo del consumidor en sus manos.

Para evitar este tipo de fraudes, como agente debe seguir las siguientes indicaciones:

- Nunca comparta su usuario ni contraseña.
- Cambie periódicamente la contraseña.
- Desactive las credenciales de los empleados que ya no laboren en su negocio.
- Nunca envíe una transacción de "prueba" o "capacitación".
- Nunca envíe una transacción sin tener el efectivo en su mano y el consumidor en su localidad.
- No comparta información confidencial con NADIE.
- Instale y mantenga en su computadora un software de detección y eliminación en tiempo real de virus, malware y spyware.
- Cierre sesión y apague las computadoras cuando no las esté utilizando.
- No revise el correo electrónico, utilice mensajes instantáneos, acceda a Internet ni utilice la banca en línea en la computadora donde procesa las transacciones del Agente Bancario.



■ Fraude al Consumidor

Puede ocurrir durante las transacciones de envío y recibo.

TIPOS DE FRAUDES/ESTAFAS

■ Estafas sobre personas en situación de necesidad/emergencia

¿Qué es?

Las estafas sobre personas en situación de necesidad/emergencia juegan con las emociones del consumidor y su fuerte deseo de ayudar a otras personas en situación de necesidad. Se engaña a los consumidores para que proporcionen fondos a una persona que se hace pasar por un pariente o amigo que tiene una necesidad urgente de dinero (como el pago de una cuenta del hospital o cubrir una reparación de emergencia del automóvil).

¿Cómo identificarlo?



- El remitente puede parecer molesto, preocupado, nervioso o demasiado ansioso.
- El beneficiario se ve nervioso o molesto al tener que presentar una identificación, utiliza diferentes nombres o identificaciones para recoger los fondos o intenta recoger el dinero en diferente estado/país a la identificación presentada.
- No parece haber ninguna conexión entre el remitente y el destinatario.
- El beneficiario tiene múltiples transacciones de múltiples remitentes.



■ Estafas de Entidades Benéficas y/o Relacionado a Desastres Naturales

¿Qué es?

Las estafas de entidades benéficas o relacionadas a desastres naturales ocurren cuando un consumidor es contactado por un individuo que afirma representar una organización buscando ayuda monetaria. Afirman, los fondos recaudados serán utilizados para las víctimas de desastres naturales como terremotos, inundaciones u otros eventos trágicos los cuales producen un gran número de víctimas. Sin embargo, los fondos nunca se distribuyen a las víctimas y sirven para beneficiar a los delincuentes.

¿Cómo identificarlo?



- Remitente comenta lo afectado emocionalmente que se encuentra por la situación de ese país.
- Remitente desea enviar dinero a un individuo, organización o iglesia a los cuales no conoce.
- La organización no se encuentra en una lista pública la cual pueda confirmar su legalidad.
- Remitente no tiene un conocimiento de la identidad, propósito o métodos de asistencia de la organización benéfica o de la iglesia.
- El nombre de la organización benéfica es similar a una organización conocida.



- Remitente indica fue presionado para donar y no ha tenido tiempo de investigar a la organización.
- Se le prometió al remitente un regalo o una “bendición” divina a cambio de la donación.
- En ocasiones, la organización benéfica o iglesia ayuda a víctimas en lugares no conocidos.

■ Estafas en Alquiler de Apartamentos / Casas

¿Qué es?

Un consumidor buscando en internet un apartamento o una casa encuentra el lugar perfecto. Luego de establecer el contacto telefónico, se presiona al consumidor para que alquile la propiedad rápidamente y envíe un depósito para “retenerla”. El “arrendador” puede enviar más fotos y detalles, convenciendo al consumidor de que a menos que actúe rápidamente y envíe dinero, perderá la oportunidad.

El “arrendador” es un estafador que no es dueño del apartamento o la casa. El consumidor no recibirá las llaves de un apartamento o casa por el dinero que envíe.



¿Cómo identificarlo?

- El defraudador “propietario”, insiste en que el consumidor/remitente pague por transferencia de dinero.
- El remitente parece inusualmente emocionado y tiene un sentido de urgencia para completar la transacción.
- El remitente parece ansioso y/o preocupado por la validez del receptor.
- El remitente desea transferir dinero para realizar un depósito o para “demostrar” que tiene el dinero necesario para pagar el alquiler.
- El consumidor indica que tiene un negocio de alquilar propiedades en línea.
- El consumidor utiliza diferentes nombres o identificaciones para recibir el dinero.
- El consumidor parece nervioso, enojado o vacilante para mostrar su identificación a cambio de recibir el dinero.
- Parece que no hay conexión entre el remitente y el beneficiario.
- En ocasiones, la organización benéfica o iglesia ayuda a víctimas en lugares no conocidos.



■ Estafas dirigidas a personas mayores: abuso financiero de personas mayores

¿Qué es?

Este tipo de fraude se refiere a los delitos financieros dirigidos al adulto mayor. Las personas de edad avanzada pueden ser víctimas de estafadores que los amenazan, intimidan, acosan, estafan y les roban sus ahorros y pensiones. Las personas mayores son particularmente vulnerables porque muchas de ellas dependen de su familia, amigos o vecinos para manejar sus finanzas.

¿Cómo identificarlo? Si un remitente de la tercera edad:

- 
- Ingresa a su negocio con otra persona que los amenaza o los obliga a realizar transacciones.
 - Parece tener miedo o estar nervioso.
 - Dice que tiene un amigo nuevo que los ayudará con sus finanzas.
 - Desea enviar dinero a un ser querido que conoció en línea, pero con quien nunca ha hablado o visto en persona.
 - Dice que una persona llamó y solicitó dinero porque su hijo o nieto está en problemas, ha resultado herido o está en la cárcel.
 - Compra un fármaco o un producto medicinal que se anuncia en línea como una cura milagrosa, una crema antiarrugas o un producto que se vende como "fuente de la juventud".
 - Envía grandes sumas de dinero o envía dinero con frecuencia en cantidades que parecen estar más allá de los medios económicos del remitente.

■ Estafa con préstamos falsos

¿Qué es?

La estafa con préstamos falsos habitualmente comienza con un correo electrónico o carta de una compañía desconocida que ofrece un préstamo de dinero al remitente. El consumidor envía a la empresa dinero para cubrir los cargos del préstamo, cargos de servicio, impuestos o pagos por adelantado. El remitente no recibirá el préstamo, simplemente perderá el dinero.

¿Cómo identificarlo?



- El remitente indica que ha adquirido un préstamo en línea.
- El remitente tiene instrucciones escritas en un papel o correo electrónico que indican que el préstamo fue aprobado y debe transferir dinero para pagar los cargos por servicio, impuestos o pago por adelantado.
- El consumidor solicita depositar a una "cuenta". Sin embargo, el consumidor no sabe que la "cuenta" es en realidad una tarjeta prepagada asociada a la persona que comete el fraude.
- El consumidor envía una transferencia de dinero para pagar los impuestos, cargos por servicios o pago por adelantado del préstamo.
- El remitente puede parecer molesto, preocupado, nervioso o demasiado ansioso.



- El beneficiario utiliza diferentes nombres o identificaciones para recoger los fondos.
- El beneficiario se ve nervioso o molesto al tener que presentar una identificación.
- El beneficiario intenta recoger el dinero en diferente estado/país a la identificación presentada.
- No aparenta haber conexión entre el remitente y el beneficiario.
- El beneficiario tiene múltiples transacciones de múltiples remitentes.

Recuerde que las compañías legítimas de préstamos nunca requieren que un consumidor envíe dinero para obtener un préstamo.

■ Fraudes en compras por internet / en línea

¿Qué es?

Algunos estafadores confían en Internet para cometer sus delitos debido al anonimato que las redes ofrecen. Los consumidores creen que están comprando un artículo de una empresa o vendedor legítimo en Internet. Realizan su compra en Internet y se les indica que deben enviar el pago a través de remesas. El estafador recibirá el dinero, pero el consumidor no verá la mercancía.

¿Cómo identificarlo?

- 
- El vendedor (el estafador) insistirá en recibir el pago por transferencia.
 - Los remitentes pueden verse inusualmente emocionados o muy impacientes ante la transacción.
 - También pueden verse angustiados o preocupados ante la validez de la identidad del beneficiario.
 - Puede haber consumidores que envíen dinero ante ofertas "demasiado buenas para ser verdad".
 - La transacción puede ser inusual para un remitente habitual.
 - El beneficiario afirma vender mercadería en línea.
 - El beneficiario usa nombres o identificaciones diferentes para retirar dinero.
 - El beneficiario parece nervioso, enojado o reacio a mostrar su identificación.
 - El consumidor recibe transacciones múltiples (pueden ser de la misma o de diferentes personas).



■ Estafa con mascotas

¿Qué es?

Hay dos versiones de esta estafa:

- 1** Los estafadores publican un anuncio en un periódico o sitio web en el que indican que “regalan” una mascota a un hogar que pueda brindarle amor. Lo único que hay que hacer es enviar dinero para cubrir los gastos de envío.
- 2** Los estafadores fingen ser criadores que prometen purasangre a precios muy bajos.

Cuando el consumidor envía el dinero al estafador, algunas veces, la estafa no termina ahí. El estafador ahora menciona otros gastos como vacunas, jaula para mascotas con aire acondicionado, permisos veterinarios, permisos de la ciudad, etc. Si en algún momento el consumidor se siente estafado y deja de enviar dinero, el estafador convencerá al consumidor de que el animal morirá, que el animal se muere de hambre en un aeropuerto y la policía puede arrestarlo por abandono de animales, o si es una mascota exótica, el estafador podría convencer al consumidor de que intentó comprar un animal en peligro de extinción.



¿Cómo identificarlo?

→ Los consumidores dicen lo siguiente:

- ☒ Que su nueva mascota se encuentra en otra ciudad o país y que se la tienen que enviar.
- ☒ Que no han visto a su nueva mascota en persona ni se reunieron con el vendedor o criador antes.
- ☒ Que su nueva mascota es "gratis" o que el precio de compra es muy bajo.

→ Los consumidores envían dinero o adquieren un giro postal (money order)

- ☒ Que les envíen su nueva mascota rápido.
- ☒ Comprar una caja especial, un seguro adicional o comida para su nueva mascota.
- ☒ Pagar los cargos del veterinario u otros gastos a terceros.

→ El beneficiario se ve nervioso o molesto al tener que presentar una identificación.

→ El beneficiario utiliza diferentes nombres o identificaciones para recoger los fondos.

→ El beneficiario tiene múltiples transacciones de múltiples remitentes.





■ Fraude Romántico

¿Qué es?

Muchas personas utilizan sitios de citas en Internet, redes sociales y chats para conocer a otras personas. Sin embargo, los estafadores también utilizan los mismos sitios: crean perfiles falsos para aprovecharse de personas que buscan una pareja romántica. Los remitentes piensan que han encontrado la “pareja perfecta” y están totalmente convencidos que la relación es real. Después de obtener su confianza el estafador solicita dinero o regalos, inclusive detalles de la cuenta bancaria o de la tarjeta de crédito del remitente, expresando diferentes motivos.

¿Cómo identificarlo?



- Remitente está involucrado emocionalmente con alguien que nunca ha conocido en persona.
- Remitente se comunicó con la otra persona solo por chat o correo electrónico.
- Remitente está solicitando enviar dinero a su “pareja perfecta” rápidamente luego de establecer contacto y con un gran sentido de urgencia.
- Remitente comienza a visitar frecuentemente su agencia – primero envía cantidades pequeñas y luego pudieran comenzar a incrementar.
- Beneficiario tiene múltiples remitentes y típicamente todos son del mismo sexo (mujer o hombre).
- Beneficiario utiliza diferentes nombres o identificaciones para recoger el dinero.
- Aparentemente no existe conexión entre el remitente y el beneficiario.



■ Estafas de loterías y sorteos

¿Qué es?

Los estafadores se comunican con los consumidores por correo electrónico, teléfono o carta diciendo que han ganado un “premio” o una gran suma de dinero, pero antes de poder cobrar, deberán enviar dinero para pagar impuestos, aduanas o cualquier otra tarifa. Las loterías o sorteos legítimos NUNCA requieren que las personas paguen dinero por adelantado.

¿Cómo identificarlo?

→ Los remitentes le dirán lo siguiente:

- ☒ No recuerdan haber participado en un concurso.
- ☒ Se le han ofrecido premios “demasiado buenos para ser verdad”.
- ☒ Se les pidió que proporcionen información personal.

→ Quieren enviar dinero o comprar un giro postal para pagar tarifas o impuestos.

→ Los destinos más comunes de sorteos o estafas de lotería son Jamaica, Canadá, Nigeria y el Reino Unido.

→ Los receptores pueden:

- ☒ Verse nerviosos, enfadados o reacios a mostrar sus documentos de identidad.
- ☒ Usar nombres o identificaciones diferentes para retirar el dinero.
- ☒ Recoger transacciones de diferentes remitentes múltiples.





■ ¿Qué hacer ante fraudes al consumidor?

Dependiendo del tipo de estafa identificada, pregunte a los consumidores cosas como:

- ¿Cómo se conocieron? ¿Se han visto en persona? ¿Hace cuánto se conocen?
- ¿Han hablado sobre algún otro plan en el cual usted no sea el que tenga que pagar?
- ¿Ha ido alguna vez a este país?
- ¿Alguna vez compró un billete de esta lotería?
- ¿Había oído hablar alguna vez de este sorteo?
- ¿Has revisado las referencias o investigado al vendedor?
- ¿Ha confirmado con otros parientes o familiares que el receptor se encuentra en otro país?
- ¿Formuló preguntas al receptor que solo sus seres queridos podrían responder?
- ¿Cómo encontraste el apartamento o casa? ¿Lo vio en persona y firmó un contrato de arrendamiento?
- ¿Quiere enviar dinero porque se le "garantizó" una tarjeta de crédito o un préstamo?
- ¿Cómo supo acerca del préstamo?



- ¿El destinatario le prometió que obtendría el préstamo una vez que usted haya enviado los cargos por servicio, impuestos o pagos por adelantado por medio de una transferencia bancaria?
- ¿Alguna vez compró artículos de este vendedor o beneficiario antes?
- ¿Has visto la mascota en persona? ¿O conociste al vendedor en persona?



- Detenga la transacción si usted sospecha que es fraudulenta.
- Reporte al banco la sospecha de fraude inmediatamente.
- Eduque al remitente sobre el posible fraude.

VIII

Errores en el envío/recepción de Remesas



identificaciones mal digitadas

Obligatoriamente se debe solicitar la cédula de identidad y la nacionalidad del usuario hondureño; en el caso de extranjeros, deben presentar carné de residencia.

De esta manera se tendrá certeza que es la misma persona y también se pueden detectar usurpaciones de identidad. Cabe resaltar que, al ingresar este dato al sistema, debe colocarse completo sin omitir ningún dígito.

.....



Números telefónicos compartidos

Este es uno de los errores más frecuentes en la operatividad de los agentes bancarios. Por ello, se hace un llamado a prestar mayor atención a los usuarios frecuentes, especialmente a aquellos que cambian o comparten con frecuencia sus números telefónicos.

No se debe utilizar el número telefónico del agente para completar este campo; lo correcto es solicitar directamente al cliente o usuario su número de contacto.

Un error en el registro de esta información puede generar complicaciones futuras, ya que el número telefónico se utiliza para contactar a los clientes. Si el número es registrado de forma incorrecta, el usuario proporciona diferentes números o varios usuarios comparten el mismo contacto, debe reportarse de inmediato, con el fin de evitar dificultades en la localización del usuario en caso de presentarse inusualidades en su transaccionalidad.



Direcciones repetidas o no detalladas

Se debe procurar que el cliente detalle la dirección de domicilio correcta, esto es más fácil de detectar en usuarios frecuentes del servicio de remesas. Actualmente el sistema limita la cantidad de caracteres para ingresar esta información, por ello se debe procurar ser lo más preciso posible en cuanto a colonia/barrio, calle, avenida y punto de referencia.

.....



Cobro extra, no autorizado a clientes

De acuerdo con el contrato de servicio pactado, no se debe realizar al cliente ni al público en general ningún tipo de cobro adicional por las transacciones efectuadas en un Agente Atlántida, salvo aquellos cargos autorizados por Bancatlán.



IX Consecuencias por errores frecuentes en el pago de remesas

- 1** Las remesadoras informan constantemente a la institución bancaria sobre aquellos Agentes Bancarios que cometen errores para el pago de una remesa; eso podría traer la solicitud de suspensión de servicios por parte de la remesadora o del Banco.
.....
- 2** Los agentes corresponsables que son reincidentes con dichos errores están obligados a recibir de parte de la institución bancaria de una capacitación para subsanar los errores.
.....
- 3** Ante reclamos de no pago de una remesa por parte de los remitentes o beneficiarios, si el agente ha digitado datos incorrectos, será responsable de reintegrar el valor total del monto reclamado, aunque en el sistema aparezca que ya lo haya pagado.
.....
- 4** Ante reclamos de clientes por cobros extra no autorizados en un Agente Atlántida, se realizarán llamados de atención escritos a los propietarios del Agente y de seguir realizando estas prácticas no permitidas, se podrá proceder a la cancelación definitiva del servicio de la remesadora y/o del Agente Atlántida.

Deberes del Agente Corresponsal en la Gestión de Prevención de LA/FT y Fraude

Los Agentes Atlántida desempeñan un rol clave en la prevención del lavado de activos, financiamiento al terrorismo (LA/FT) y fraude. **Por ello, deberán cumplir con los siguientes deberes en el marco de los servicios que ofrecen:**



Aplicación de políticas:

Adoptar y aplicar las políticas y procedimientos de prevención de LA/FT definidos por el Banco, en todas las operaciones y servicios que se realicen.



Verificación de identidad:

Confirmar la identidad del cliente antes de ejecutar cualquier operación, asegurando la validez y autenticidad de los documentos presentados, conforme a los lineamientos establecidos por el Banco.



Reporte de operaciones sospechosas:

Informar de manera inmediata al Banco cualquier operación que presente indicios de inusualidad, inconsistencia o sospecha de lavado de activos, financiamiento al terrorismo o fraude. **Este reporte se debe hacer a través de los canales autorizados:**



Correo electrónico
agentesatlantida@bancatlan.hn



Call Center
2280-1010



Asesor comercial asignado



Conservación de registros:

Mantener disponibles para el Banco todos los registros y soportes de las operaciones realizadas, respetando los plazos de conservación establecidos por la normativa vigente.



Participación en formación:

Asistir activamente a los programas de capacitación que el Banco disponga en materia de prevención de LA/FT y fraude.



Colaboración con autoridades:

Facilitar el acceso a información o documentación requerida por el Banco o por las autoridades competentes, en el marco de sus funciones de supervisión, control o investigación.

XI

Compromiso y responsabilidad

La prevención del lavado de activos, financiamiento al terrorismo y fraude es una responsabilidad compartida que requiere el compromiso activo de cada Agente Atlántida. El cumplimiento riguroso de las políticas y procedimientos establecidos por el Banco no solo protege la integridad de la institución, sino que también fortalece la confianza del cliente y del sistema financiero en general. Un manejo inadecuado, negligente o fuera de los lineamientos establecidos puede tener consecuencias graves, incluyendo la suspensión o cancelación de la relación comercial, así como posibles acciones legales o administrativas. Por ello, se espera que cada agente actúe con diligencia, ética y responsabilidad en cada interacción y operación que realice.