

EBA/GL/2023/04

31 de marzo de 2023

Directrices

sobre políticas y controles para la gestión eficaz de los riesgos de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo (BC/FT) al proporcionar acceso a servicios financieros

1. Obligaciones de cumplimiento y de notificación

Rango jurídico de las presentes directrices

1. El presente documento contiene directrices emitidas en virtud del artículo 16 del Reglamento (UE) n.º 1093/2010¹. De conformidad con el artículo 16, apartado 3, del Reglamento (UE) n.º 1093/2010, las autoridades competentes y las entidades de crédito y financieras harán todo lo posible para atenerse a ellas.
2. En las directrices se expone el punto de vista de la ABE sobre las prácticas de supervisión más adecuadas en el marco del Sistema Europeo de Supervisión Financiera o sobre cómo debería aplicarse el Derecho de la Unión en un determinado ámbito. Las autoridades competentes definidas en el artículo 4, apartado 2, del Reglamento (UE) n.º 1093/2010 a las que sean de aplicación las Directrices deberían cumplirlas incorporándolas a sus prácticas de la forma más apropiada (modificando, por ejemplo, su marco jurídico o sus procedimientos de supervisión), incluso cuando las Directrices vayan dirigidas principalmente a las entidades.

Requisitos de notificación

3. De conformidad con el artículo 16, apartado 3, del Reglamento (UE) n.º 1093/2010, las autoridades competentes deberán notificar a la ABE, a más tardar el 03.10.2023, si cumplen o se proponen cumplir estas directrices indicando, en caso negativo, los motivos para no cumplirlas. A falta de notificación en ese plazo, la ABE considerará que las autoridades competentes no las cumplen. Las notificaciones se presentarán remitiendo el modelo que se encuentra disponible en el sitio web de la ABE con la referencia «EBA/GL/2023/04». Las notificaciones serán remitidas por personas debidamente facultadas para comunicar el cumplimiento en nombre de las respectivas autoridades competentes. Cualquier cambio en la situación de cumplimiento de las Directrices deberá notificarse igualmente a la ABE.
4. Las notificaciones se publicarán en el sitio web de la ABE, tal como contempla el artículo 16, apartado 3.

¹ Reglamento (UE) n.º 1093/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, por el que se crea una Autoridad Europea de Supervisión (Autoridad Bancaria Europea), se modifica la Decisión n.º 716/2009/CE y se deroga la Decisión 2009/78/CE de la Comisión (DO L 331 de 15.12.2010, p. 12).

2. Objeto, ámbito de aplicación y definiciones

Objeto y ámbito de aplicación

5. Las presentes directrices complementan las Directrices de la ABE sobre factores de riesgo de BC/FT (EBA/GL/2021/02) y especifican con más detalle las políticas, procedimientos y controles con los que deben contar las entidades de crédito y financieras para mitigar y gestionar eficazmente los riesgos de BC/FT de conformidad con el artículo 8, apartado 3, de la Directiva (UE) 2015/849, incluidas las medidas relativas a la oferta de una cuenta de pago básica de conformidad con el artículo 16 de la Directiva 2014/92/UE.²

Destinatarios

6. Estas directrices se dirigen a las entidades de crédito y financieras, tal como se definen en el artículo 3, apartados 1 y 2, de la Directiva (UE) 2015/849, que sean operadores del sector financiero según el artículo 4, apartado 1 *bis*, del Reglamento (UE) n.º 1093/2010. Se dirigen también a las autoridades competentes según se definen en el artículo 4, apartado 2, inciso iii), del Reglamento (UE) n.º 1093/2010. Las autoridades competentes utilizarán estas directrices al evaluar la adecuación de las evaluaciones de riesgos de las entidades de crédito y financieras y las políticas y procedimientos en materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (PBC/FT).

Definiciones

7. A menos que se indique lo contrario, los términos utilizados y definidos en la Directiva (UE) 2015/849 tienen idéntico significado en las directrices. Adicionalmente, a efectos de las presentes directrices se aplican las definiciones siguientes:

De-risking

Negativa a entablar relaciones de negocios con clientes individuales o categorías de clientes asociadas a un mayor riesgo de BC/FT, o la decisión de poner fin a las mismas, o a llevar a cabo operaciones con mayor riesgo de BC/FT.

Enfoque basado en el riesgo

Enfoque según el cual las autoridades competentes y las entidades de crédito y financieras identifican, evalúan y comprenden los riesgos de BC/FT a los

² Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas (DO L 257 de 28.8.2014, p. 214-246).

que están expuestas las entidades y adoptan medidas de PBC/FT proporcionales a dichos riesgos.

Factores de riesgo de BC/FT

Variables que, por sí solas o de manera conjunta, pueden aumentar o disminuir el riesgo de BC/FT.

Jurisdicciones asociadas a un mayor riesgo de BC/FT

Países que, sobre la base de una evaluación de los factores de riesgo establecidos en el Título I de las presentes directrices, presentan mayor riesgo de BC/FT. Esto excluye «terceros países de alto riesgo» identificados porque presentan deficiencias estratégicas en su sistema de PBC/FT que plantean una amenaza importante para el sistema financiero de la Unión (artículo 9 de la Directiva (UE) 2015/849).

Riesgo de BC/FT

Probabilidad de que se lleven a cabo actividades de BC/FT y su impacto.

3. Aplicación

Fecha de aplicación

8. Las directrices se aplicarán a partir del 03.11.2023.

Título 1: Disposiciones generales

EVALUACIÓN DE RIESGOS

9. Las entidades de crédito y financieras establecerán sus políticas, controles y procedimientos de manera que les permitan identificar los factores de riesgo pertinentes y evaluar los riesgos de BC/FT asociados a las relaciones de negocios individuales de conformidad con las directrices de la ABE sobre los factores de riesgo de BC/FT.³ Para ello, las entidades financieras y de crédito distinguirán entre los riesgos asociados a una categoría particular de clientes y los riesgos asociados a clientes individuales que pertenezcan a esa categoría.
10. Las entidades de crédito y financieras velarán por que la aplicación de estas políticas, procedimientos y controles no dé lugar al rechazo o al cese general de las relaciones de negocios con

³ Directrices de la ABE en virtud del artículo 17 y el artículo 18, apartado 4, de la Directiva (UE) 2015/849 sobre aplicación de medidas de diligencia debida con respecto al cliente y los factores que las entidades financieras y de crédito considerarán al evaluar el riesgo de blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo asociado a relaciones de negocios individuales o a transacciones ocasionales («las directrices sobre factores de riesgo de BC/FT») (EBA/GL/2021/02).

categorías enteras de clientes que se ha determinado que presentan un riesgo BC/FT más elevado.

MEDIDAS DE DDC

11. Las entidades de crédito y financieras establecerán políticas y procedimientos sensibles al riesgo para garantizar que su enfoque para la aplicación de medidas de diligencia debida con respecto al cliente no dé lugar a que se deniegue indebidamente a los clientes el acceso legítimo a los servicios financieros. Para cumplir sus obligaciones en virtud del artículo 14, apartado 4, de la Directiva (UE) 2015/849, las entidades de crédito y financieras establecerán en sus políticas y procedimientos los criterios que utilizarán para determinar los motivos por los que decidirán que una relación de negocios puede ser rechazada o finalizada, o por los que puede denegarse una operación. Para ello, establecerán en sus políticas, procedimientos y controles todas las opciones que considerarán aplicar para mitigar los mayores riesgos de BC/FT antes de decidir rechazar a un cliente por motivos de riesgo de BC/FT. Estas opciones incluirán, como mínimo, el ajuste del nivel y la intensidad del seguimiento y, cuando el Derecho nacional lo permita, la aplicación de restricciones específicas a los productos o servicios. Las políticas y procedimientos de las entidades establecerán claramente en qué situaciones puede ser apropiada la aplicación de estas medidas de mitigación.
12. Antes de tomar la decisión de rechazar o poner fin a una relación de negocios, las entidades de crédito y financieras se asegurarán de que han considerado y rechazado todas las posibles medidas de mitigación que podrían aplicarse razonablemente en el caso concreto, teniendo en cuenta el riesgo de BC/FT asociado a la relación de negocios existente o futura.

NOTIFICACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REGISTROS

13. A efectos de las obligaciones de notificación previstas en el artículo 33 de la Directiva (UE) 2015/849, las entidades de crédito y financieras establecerán en sus políticas y procedimientos los criterios que se utilizarán para determinar los motivos razonables por los que sospecharían que se están produciendo o se están intentando llevar a cabo actividades de BC/FT.
14. Las entidades de crédito y financieras documentarán la decisión de denegar o poner fin a una relación de negocios y los motivos para ello, y estarán preparadas para poner esta documentación a disposición de su autoridad competente cuando esta lo solicite.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA LA INTERACCIÓN CON LA DIRECTIVA 2014/92/UE

15. En relación con el derecho de acceso a una cuenta de pago básica de conformidad con el artículo 16, apartado 2, y el artículo 17 de la Directiva 2014/92/UE, las entidades de crédito obligadas a ofrecer dichas cuentas básicas establecerán en sus políticas y procedimientos de apertura de cuentas de qué manera pueden ajustar sus requisitos de diligencia debida con respecto al cliente para tener en cuenta que las funcionalidades limitadas de una cuenta de pago básica

contribuyen a mitigar el riesgo de que el cliente pueda abusar de estos productos y servicios con fines de delincuencia financiera.

16. A la hora de garantizar un acceso no discriminatorio a una cuenta de pago básica con arreglo al artículo 15 de la Directiva 2014/92/UE, las entidades de crédito se asegurarán de que, cuando existan soluciones de contratación digital, estas también se ajusten a la Directiva mencionada y a las presentes directrices, y de que las soluciones digitales no produzcan rechazos automatizados, lo que entraría en conflicto con la Directiva y las presentes directrices.
17. Con el tiempo, y a medida que aumente su conocimiento del riesgo de BC/FT asociado a cada relación de negocios individual, las entidades de crédito actualizarán la evaluación de riesgos individual del cliente y ajustarán el alcance del seguimiento y el tipo de productos y servicios a los que puede optar dicho cliente.

Título 2: Ajuste de la intensidad de las medidas de seguimiento

18. Las entidades de crédito y financieras establecerán en sus políticas y procedimientos cómo ajustan el nivel y la intensidad del seguimiento de manera proporcional al riesgo de BC/FT asociado al cliente y en consonancia con el perfil de riesgo del cliente, tal como se establece en las directrices sobre factores de riesgo de la ABE y, en particular, en las directrices 4.69 a 4.75. Para gestionar eficazmente el riesgo de BC/FT asociado a un cliente, el seguimiento incluirá, como mínimo, los siguientes pasos:
 - a. establecimiento de expectativas sobre el comportamiento del cliente, como la naturaleza, el importe, el origen y el destino probables de las transacciones, de manera que la entidad pueda detectar transacciones inusuales;
 - b. aseguramiento de que la cuenta del cliente se revise periódicamente para entender si los cambios en su perfil de riesgo están justificados;
 - c. aseguramiento de que se tenga en cuenta cualquier cambio en la información de DDC obtenida previamente que pueda afectar a la evaluación por parte de la entidad del riesgo de BC/FT asociado a la relación de negocios individual.
19. Las políticas y procedimientos de las entidades de crédito y financieras contendrán orientaciones sobre la tramitación de las solicitudes de personas que puedan tener razones creíbles y legítimas para no poder facilitar las formas tradicionales de documentación de identidad. Especificarán, como mínimo:
 - a. Las medidas que deben adoptarse cuando el cliente sea una persona que solicita asilo en virtud de la Convención de Ginebra de 28 de julio de 1951 sobre el Estatuto de los Refugiados, el Protocolo de 31 de enero de 1967 y otros tratados internacionales pertinentes, y no pueda proporcionar a la entidad de crédito o financiera una forma tradicional de identificación, como un pasaporte o un documento de identidad. Las políticas y procedimientos de las entidades especificarán qué otra documentación alternativa independiente puede servir para cumplir sus obligaciones en materia de DDC,

cuando el Derecho nacional lo permita. Estos documentos deben ser suficientemente fiables, es decir, estar actualizados, haber sido expedidos por una autoridad nacional o local oficial y contener, como mínimo, el nombre completo y la fecha de nacimiento del solicitante.

- b. Las medidas que deben adoptarse cuando el cliente sea vulnerable y no pueda proporcionar formas tradicionales de identificación o una dirección, por ejemplo porque el cliente es una persona refugiada con arreglo a la Convención de Ginebra de 1951 u otros tratados internacionales pertinentes, o no tenga una dirección fija. Las políticas y procedimientos de las entidades especificarán qué documentación alternativa e independiente puede servir. Esta documentación podrá incluir, cuando lo permita el Derecho nacional, documentos de identidad caducados y documentación facilitada por una autoridad oficial, como los servicios sociales o una organización sin ánimo de lucro bien establecida que trabaje en nombre de autoridades oficiales (Cruz Roja o similares), que también preste asistencia a este cliente.
- c. También pueden aplicarse procedimientos similares a personas que no dispongan de un permiso de residencia, pero cuya expulsión sea imposible por razones jurídicas o fácticas. En tales situaciones, las políticas y procedimientos de las entidades de crédito y financieras deben tener en cuenta los certificados o documentos expedidos por una autoridad oficial o por una organización que preste apoyo o asistencia jurídica a dichas personas en nombre de una autoridad oficial, cuando el Derecho nacional lo permita. Estas autoridades pueden incluir departamentos de trabajo social, ministerios del Interior y servicios de migración. Estos documentos pueden utilizarse como prueba de que la persona no puede ser expulsada de conformidad con el Derecho de la Unión.
- d. En los casos en que la ayuda a las personas mencionadas en las letras a, b y c se desembolse en forma de tarjetas de prepago y cuando se cumplan las condiciones relacionadas con la diligencia debida simplificada establecidas en las directrices 4.41, 9.15 y 10.18 de las Directrices de la ABE sobre factores de riesgo de BC/FT, las políticas y procedimientos indicarán que las entidades de crédito y financieras pueden aplazar la aplicación de las medidas iniciales de diligencia debida con respecto al cliente hasta una fecha posterior.
- e. En los casos en que las personas a que se refieren las letras a, b y c soliciten acceso a una cuenta de pago y se considere que presentan un bajo riesgo de BC/FT, las políticas y procedimientos indicarán qué formas alternativas de identificación puede aceptar la entidad y las opciones para aplazar la aplicación de todas las medidas de diligencia debida con respecto al cliente hasta después del establecimiento de la relación de negocios.

Título 3: Limitación específica y proporcionada del acceso a los productos o servicios

20. Las políticas y procedimientos de las entidades de crédito y financieras incluirán, cuando el Derecho nacional lo permita, opciones y criterios para adaptar las características de los productos o servicios ofrecidos a un cliente determinado de forma individual y en función del riesgo. Entre estas opciones, se incluirán las siguientes:
- ofrecer cuentas de pago básicas, cuando una entidad de crédito esté obligada a ofrecerlas en virtud de la transposición nacional de la Directiva 2014/92/EU; o
 - imponer restricciones específicas a los productos y servicios financieros, como el importe, el tipo o el número de transferencias o el importe de las transacciones con destino u origen en terceros países, en particular cuando estos terceros países estén asociados a un mayor riesgo de BC/FT, cuando así lo permita el Derecho nacional.
21. En relación con los riesgos de BC/FT asociados a clientes especialmente vulnerables, como las personas a que se refiere el apartado 19, las entidades de crédito y financieras se asegurarán de que sus controles y procedimientos especifiquen que las posibles limitaciones a los productos y servicios establecidas en el apartado 20, letra b), se aplican teniendo en cuenta la situación personal de las personas, los riesgos de BC/FT asociados a ellas y sus necesidades financieras básicas. En esos casos, los procedimientos incluirán la evaluación de las siguientes opciones para mitigar potencialmente los riesgos asociados:
- no concesión de créditos ni de descubiertos;
 - límites mensuales de facturación (a menos que se puedan explicar y justificar los motivos para una facturación superior o ilimitada);
 - límites en el importe, el tipo o el número de transferencias (las transferencias adicionales o de mayor cuantía se estudiarán caso por caso);
 - límites en el importe de las operaciones con destino u origen en terceros países (teniendo en cuenta el efecto acumulado de las operaciones frecuentes de menor cuantía dentro de un período de tiempo determinado), en particular cuando estos terceros países estén asociados a un mayor riesgo de BC/FT;
 - límites en el volumen de los depósitos;
 - limitación de los pagos de terceros a los pagos efectuados por la autoridad que desembolse la ayuda a dichos clientes;
 - límites en los pagos recibidos de terceros que la entidad no haya verificado, y
 - prohibición de las retiradas de efectivo de terceros países.

Título 4: Información sobre los mecanismos de reclamación

22. Las políticas y procedimientos de las entidades de crédito y financieras especificarán que, cuando estas comuniquen la decisión de denegar o poner fin a una relación de negocios con un

cliente o potencial cliente, deberán informar a esa persona de su derecho a ponerse en contacto con la autoridad competente pertinente o el organismo alternativo designado para la resolución de litigios y facilitarle los datos de contacto pertinentes. Las entidades también podrán facilitar al cliente el enlace web a las sugerencias de la ABE para la presentación de reclamaciones ante organismos nacionales.⁴

⁴ <https://www.eba.europa.eu/consumer-corner/how-to-complain>
