

ANÁLISIS TÉCNICO · DEBIDA DILIGENCIA

KYC

Actualizar al cliente no es volver a pedirle todo

*Hacia un KYC basado en cambios, riesgo, analítica y
contactabilidad*

Por **José M. Terán P.** · Abogado y consultor en cumplimiento AML/CFT

Durante años, muchas instituciones financieras asociaron la actualización del conocimiento del cliente con una mecánica sencilla: vence un período, se contacta al cliente y se le vuelve a pedir información y documentación. El enfoque basado en riesgo permite algo más inteligente.

MARCO DE REFERENCIA

Ley 23 de 2015	Seguimiento continuado de la relación de negocios: revisión periódica para que documentos, datos e información de la debida diligencia se mantengan actualizados (art. 39, modificado por la Ley 254 de 2021).
Acuerdo 1-2026 SBP	Vigente desde el 16 de julio de 2026 para bancos y fiduciarias; adecuación del monitoreo transaccional hasta el 31 de enero de 2027.
GAFI, Recomendación 10	Debida diligencia continua; información actualizada y relevante, con especial atención a las categorías de mayor riesgo.

Nota de enfoque. La distinción entre confirmar, actualizar y re-documentar es una propuesta operativa, no una categoría literal de la norma. Su propósito es traducir el enfoque basado en riesgo a un proceso más eficiente, con trazabilidad y controles proporcionales. Toda política institucional debe validarse contra los requisitos aplicables a cada tipo de entidad, cliente y dato.

1. El problema: actualizar se volvió sinónimo de volver a pedir todo

Pocos procesos generan tanta fricción entre una institución y sus clientes como la actualización periódica de datos. El problema no está en la necesidad de mantener vigente el conocimiento del cliente; está en convertir «actualización» en sinónimo automático de «volver a pedir todo».

Ese modelo tiene tres costos. Molesta al cliente que no ha cambiado nada. Consume recursos en expedientes sin variación de riesgo. Y produce una métrica engañosa: expedientes «al día» que no detectaron ningún cambio relevante.

La pregunta no debería reducirse a «¿cuándo actualizo?», sino ampliarse a «¿qué debo mantener vigente y qué evento debería hacerme revisar al cliente antes?».

2. Tres actuaciones distintas

CONFIRMAR El dato sigue siendo correcto Teléfono, correo o domicilio que el cliente ratifica por un canal autenticado, con trazabilidad.	ACTUALIZAR Hubo un cambio real El dato se sustituye o enriquece y se valora si la variación modifica el nivel de riesgo.	RE-DOCUMENTAR El cambio exige soporte Beneficiario final, actividad o fuente de fondos: la evidencia responde a la materialidad.
--	--	--

No todos los cambios justifican la misma exigencia documental. Una modificación de teléfono no tiene la misma naturaleza que un cambio de beneficiario final o de fuente de patrimonio. La combinación entre el tipo de dato y el nivel de riesgo del cliente define la actuación:

Tipo de dato	Cliente de riesgo bajo o medio	Cliente de riesgo alto
Teléfono y correo	CONFIRMAR	CONFIRMAR con autenticación reforzada
Domicilio	CONFIRMAR	ACTUALIZAR con soporte
Empleador o actividad económica	ACTUALIZAR	RE-DOCUMENTAR
Fuente y nivel de ingresos	ACTUALIZAR	RE-DOCUMENTAR
Estructura societaria o beneficiario final	RE-DOCUMENTAR	RE-DOCUMENTAR
Documento de identidad vencido	RE-DOCUMENTAR	RE-DOCUMENTAR

Matriz ilustrativa. Cada institución debe definir la suya en su política, aprobada por su órgano de gobierno.

El expediente no debería reiniciarse cada vez que llega una fecha de revisión. Debería evolucionar a medida que evoluciona el cliente.

3. KYC y monitoreo: el mismo proceso

La Recomendación 10 del GAFI pide debida diligencia continua y que los documentos, datos e información se mantengan actualizados y relevantes, en especial para las categorías de mayor riesgo. Esto acerca dos

procesos que muchas instituciones gestionan por separado: el expediente contiene la información declarada; el comportamiento observado permite evaluar si esa información sigue siendo razonable.

4. Dos motores: calendario y eventos



Eventos que pueden adelantar una revisión:

COMPORTAMIENTO	PERFIL	ESTRUCTURA	RIESGO EXTERNO
Cambio significativo del patrón transaccional; incremento material y persistente del volumen; nuevas geografías.	Cambio de actividad económica o empleador; alta de un producto que exige revisar datos específicos.	Modificación de la estructura accionaria o del beneficiario final.	Cambio de condición PEP; información adversa material; inconsistencias entre lo declarado y lo observado.

5. Antes de preguntar: prevalidación y actualización estadística

Antes de contactar al cliente, la institución puede cruzar la información que ya tiene con su comportamiento y con fuentes confiables permitidas. El objetivo no es reemplazar al cliente donde la norma exige su intervención, sino evitar preguntas innecesarias y dirigir el esfuerzo a los datos con mayor probabilidad de cambio.

Dimensión	Declarado o esperado	Observado
Ingresos	Ingreso mensual reportado	Mediana o promedio móvil de créditos
Volumen	Monto mensual esperado	Distribución real, percentiles y variación
Frecuencia	Frecuencia esperada	Operaciones en ventanas de 30, 90 y 180 días
Canales	Canales habituales	Cambio de canal o concentración inesperada
Geografía	Jurisdicciones esperadas	Nuevos países o zonas relevantes
Contrapartes	Relaciones esperadas	Nuevas concentraciones o recurrencias

EJEMPLO ILUSTRATIVO

Un cliente declaró un ingreso mensual de B/.2,500. En los últimos 90 días, la mediana de sus créditos mensuales es de B/.6,800, de forma sostenida. La diferencia activa un evento: no se le vuelve a pedir el expediente completo, sino una confirmación dirigida de su fuente e ingresos y, si el cambio es material, el soporte correspondiente y la revaluación de su riesgo.

La analítica no sustituye la información que deba obtenerse o verificarse de forma específica. Funciona como una capa de selección, priorización y detección de cambios: ayuda a decidir dónde preguntar y dónde no generar fricción innecesaria.

6. La contactabilidad es infraestructura del KYC

Una institución puede tener excelentes modelos analíticos y, al momento de necesitar al cliente, descubrir que el teléfono está desactualizado, el correo rebota o el canal no es el que el cliente realmente usa. Por eso la contactabilidad debe gestionarse como una capacidad transversal, no como un campo administrativo.

TELÉFONO VERIFICADO

CORREO VERIFICADO

CANAL DIGITAL ACTIVO

ÚLTIMA INTERACCIÓN EFECTIVA

MEDIO PREFERIDO

7. Confirmar en los puntos naturales de contacto

La experiencia ideal no espera a una campaña masiva: distribuye la actualización en microconfirmaciones, en los canales donde el cliente ya interactúa.

Canal	Uso recomendado	Cómo reduce la fricción
Banca móvil	Confirmación de contacto y datos simples	«¿Este teléfono y correo siguen vigentes?»
Banca en línea	Actualización guiada de información básica	Muestra solo los campos con riesgo de desactualización
Sucursal	Cambios materiales con soporte documental	Flujo asistido con lista de verificación según el cambio
Centro de llamadas	Confirmación de datos básicos con autenticación	Registra fecha, agente, evidencia y resultado
Ejecutivo de relación	Perfil económico, estructura y eventos relevantes	Revisión en contexto de los cambios de mayor materialidad
Campaña digital	Clientes sin contacto reciente o con datos pendientes	Enlace seguro, autenticación y formulario adaptativo
Nuevo producto	Datos relevantes para ese producto	No vuelve a pedir lo que ya fue validado

8. El recorrido en siete pasos

01 Prevalidación Cruzar datos, comportamiento, riesgo y fuentes confiables.	02 Clasificar el dato Confirmar, actualizar, verificar o re-documentar.	03 Microconfirmación Preguntar solo lo necesario, por el canal adecuado.	04 Actualización dirigida Abrir solo los campos con cambios reales.	05 Evidencia Registrar canal, autenticación, valores y soporte.	06 Recalcular riesgo Segmentación, clasificación e intensidad de monitoreo.	07 Monitoreo posterior Verificar que el comportamiento sea consistente.
---	---	--	---	---	---	---

El paso 07 alimenta la siguiente prevalidación ↺

9. Evidencia: lo que pedirá un inspector

Un modelo de confirmación solo es defendible si cada actuación deja rastro. Ante una inspección, la institución debe poder mostrar qué se revisó, por qué no se pidió documentación nueva y con qué evidencia se dio el dato por vigente.

REGISTRO MÍNIMO POR ACTUACIÓN

- Fecha, canal y método de autenticación
- Valor anterior y valor nuevo
- Fuente del dato y soporte, si aplica
- Responsable o proceso que lo registró
- Evento o regla que originó la revisión

GOBIERNO DEL MODELO

- Matriz dato × riesgo aprobada en la política
- Supuestos en que una confirmación basta
- Reglas de eventos documentadas y calibradas
- Revisión independiente periódica del modelo

10. Cómo medir la efectividad

El porcentaje de expedientes actualizados mide cumplimiento de calendario, no conocimiento del cliente. El tablero debería combinar cuatro dimensiones:

Dimensión	Indicadores
Cobertura	% de clientes contactables · tasa de contacto efectivo
Calidad	% de teléfonos y correos verificados · % de actualizaciones con cambio real · % de confirmaciones sin cambio
Fricción	% de actualización digital · intentos promedio por actualización · tiempo promedio
Detección	% de revisiones activadas por eventos · % de cambios detectados antes del vencimiento · % de clientes reclasificados por cambios

11. El modelo objetivo: KYC continuo

INSTITUCIÓN TRADICIONAL

«¿Cuándo le toca actualizar al cliente?»

INSTITUCIÓN ORIENTADA A RIESGO

«¿Qué ha cambiado desde la última evaluación?»

INSTITUCIÓN BASADA EN DATOS

«¿Qué evidencia tengo del cambio y cuál es la intervención mínima pero suficiente?»

Actualizar al cliente no debería significar volver a pedirle todo. En algunos casos será necesario solicitar nuevos documentos; en otros bastará con modificar datos específicos; en otros, una confirmación trazable será suficiente, siempre que la política y el marco aplicable lo permitan. El salto de madurez ocurre cuando dejamos de administrar expedientes por vencimiento y empezamos a administrar los cambios del cliente y de su riesgo.

CINCO PREGUNTAS PARA SU PRÓXIMO COMITÉ DE CUMPLIMIENTO

1. ¿Qué porcentaje de nuestras actualizaciones del último año encontró un cambio real?
2. ¿Están definidos por escrito los supuestos en que una confirmación basta?
3. ¿Cuántos teléfonos y correos de clientes están verificados hoy?
4. ¿Qué eventos adelantan una revisión y cuántas revisiones activaron el último trimestre?
5. ¿Podemos reconstruir, para cualquier cliente, qué se confirmó, cuándo, por qué canal y con qué evidencia?

Fuentes. Ley 23 de 27 de abril de 2015 y sus modificaciones · Acuerdo 1-2026 de la Superintendencia de Bancos de Panamá · GAFI, Recomendaciones (Recomendación 10) · Ley 81 de 2019 sobre protección de datos personales, aplicable al uso de datos de contacto y fuentes externas.

HABLEMOS DE SU CASO

¿Su sistema de prevención puede demostrar que funciona?

Acompañamos a instituciones financieras y sujetos obligados en el diagnóstico, rediseño y validación de sus sistemas de prevención de BC/FT/FPADM: metodologías de riesgo, monitoreo transaccional, gobierno de cumplimiento y capacitación.



WEB

www.jmteranpino.com

CORREO

info@jmteranpino.com

LINKEDIN

linkedin.com/in/josemteranp