	Procedimiento:	Código	CHAD-GC-P-01
	GESTIÓN COMERCIAL	Versión:	00
		F. Emisión:	17/10/2016

1. **OBJETIVO**

Describir el procedimiento a seguir para realizar la captación de clientes con el fin de no mantener relaciones comerciales con empresas de dudosa reputación, así como establecer los requisitos mínimos de las operaciones.

2. **ALCANCE**

Es aplicable a todos los clientes, clientes potenciales y clientes actuales, desde su captación hasta el mantenimiento de la cartera de Clientes de CHOICE ADUANAS S.A.C.

3. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA:**

3.1. Norma OEA (Agente de Aduana) – 2.

4. **DEFINICIONES**

4.1. **ACUERDO COMERCIAL:**

Tarifas y condiciones del servicio pactadas con el Asociado de Negocio - Cliente.

4.2. **OFICIAL DE CUMPLIMIENTO:**

Representante ante la UIF (Unidad de inteligencia Financiera)

4.3. **CLIENTE POTENCIAL:**

Cliente con alto volumen de compra de servicio de Despacho Aduanero (Agencia de Aduana)

4.4. **CLIENTE VIGENTE:**


Es aquel cliente que por lo menos ha numerado un despacho en los últimos seis (06) meses contados desde el mes inmediato anterior al despacho en trámite o al momento de realizar una evaluación de clientes.

4.5. **CLIENTE FRECUENTE:**

Es aquel cliente que por lo menos ha numerado doce (12) despachos en los últimos doce (12) meses contados desde el mes inmediato anterior al despacho en trámite o al momento de realizar una evaluación de clientes.

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Rossana Delgado Coordinador del SGI Fecha: 13/10/2016	Percy Napurí Gerente Comercial Fecha: 16/10/2016	Percy Napurí Gerente Comercial Fecha: 17/10/2016

Prohibido imprimir, fotocopiar o reproducir este Documento

	Procedimiento:	Código	CHAD-GC-P-01
	GESTIÓN COMERCIAL	Versión:	00
		F. Emisión:	17/10/2016


5. DESARROLLO

5.1. PROCEDIMIENTO:

ACT.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
01	Planifica las ventas.- Realiza la planificación de las ventas que se requiere realizar en un periodo anual, difundiendo luego a los Ejecutivos Comerciales.	Gerente General
02	Contacta a un cliente potencial.- Realiza el contacto con un cliente potencial a través de dos formas: a. <i>Cliente contacta a Choice Aduanas.</i> b. <i>Choice Aduanas busca al cliente. (A través de los agentes de carga, referencias, SUNAT, etc.)</i>	Gerente General Coordinador del SGI Ejecutivo Comercial
03	Evalúa al cliente potencial.- Realiza las siguientes acciones para evaluar al asociado de negocio - cliente: a. <u>Solicita y evalúa información.</u> - Identifica al cliente y verifica su información según el formato “Verificación de clientes” (CHAD-GC-F-01.1) b. <u>Visita al Cliente.</u> - la información de la visita y sus resultados (coherencia de datos, capacidad operacional, procedimientos de seguridad verificados, otros) quedan registrados en el formato “Informe de Visita” (CHAD-GC-F-01.2). De resultar positiva la verificación y no existir algún tipo de indicio de cliente de riesgo según Cartilla de Instrucción Perfil de Riesgo - Cliente (Anexo 1) , se procede a: <ul style="list-style-type: none">Se le envía al cliente : Carta de difusiónSe gestiona la firma del Acuerdo de Seguridad. IMPORTANTE: Acuerdo de Seguridad se firma entre funcionarios con poderes suficientes y es válido mientras ambas personas firmantes mantengan sus mandatos respectivos y/o algunas de las partes deseen agregar o quitar algún requisito.	Gerente General Coordinador del SGI Ejecutivo Comercial
04	Determina y negocian acuerdo comercial.- Se hace una negociación con el Cliente para aceptación de tarifas De ser necesario, para ambas partes, se elabora un Contrato Comercial.	Gerente General Coordinador del SGI Ejecutivo

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Rossana Delgado Coordinador del SGI Fecha: 13/10/2016	Percy Napurí Gerente Comercial Fecha: 16/10/2016	Percy Napurí Gerente Comercial Fecha: 17/10/2016

Prohibido imprimir, fotocopiar o reproducir este Documento

	Procedimiento:	Código	CHAD-GC-P-01
	GESTIÓN COMERCIAL	Versión:	00
		F. Emisión:	17/10/2016


		Comercial
05	Evaluación financiera.- Se obtiene el Informe de la central de riesgos. , de acuerdo al reporte se evalúa la capacidad financiera del cliente, pudiendo solicitársele mayor información para hacer esta evaluación. Resultado de ello, tendremos la viabilidad de financiamiento y análisis de seguridad por parte de CHAD, la cual es comunicada al Cliente y de ser positiva se hace seguimiento a la aceptación final del acuerdo comercial.	Gerente de Finanzas
06	Coordina atención de operaciones.- Una vez que el cliente ha confirmado la aceptación del Acuerdo Comercial (debiendo ser vía electrónica, física o con la entrega de documentos para iniciar operación), revisan los requisitos del Cliente, determinando la capacidad de la organización para atender sus operaciones y asignan a un Ejecutivo de Cuenta , entregándole todo el expediente del Cliente e informando al Oficial de Cumplimiento de la UIF.	Gerente General Ejecutivo Comercial Oficial de Cumplimiento
07	Registra al Cliente.- Toda la información generada en la evaluación y aceptación del acuerdo se registra en el formato " Registro De Cliente " (CHAD-GC-F.01.3) y toda la documentación se archiva.	Ejecutivo Comercial
08	Perfil del cliente.- Toda la información necesaria para la gestión de Aduana y operatividad se registra en el formato " Perfil del cliente " (CHAD-GC-F.01.4) Nota: Aplica para los "clientes frecuentes"	Ejecutivo de Cuenta
08	Mantenimiento de Clientes: Se realiza una visita de seguimiento y control anual (Informe de Visita CHAD-GC-F.01.2), para verificar el cumplimiento de los acuerdos generados. ▪ Central de Riesgo: Anual ▪ SUNAT: Anual	Gerente General Coordinador del SGI Ejecutivo Comercial

6. REGISTROS

- 6.1. Verificación de clientes (CHAD-GC-F-01.1)
- 6.2. Informe de Visita (CHAD-GC-F-01.2)
- 6.3. Registro De Cliente (CHAD-GC-F-01.3)
- 6.4. Perfil de Cliente (CHAD-GC-F-01.4)
- 6.5. RUC – Cliente
- 6.6. Reporte de Central de Riesgos
- 6.7. Acuerdo Comercial: Carta o Contrato de Cliente.
- 6.8. Carta de Difusión
- 6.9. Acuerdo de Seguridad

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Rossana Delgado Coordinador del SGI Fecha: 13/10/2016	Percy Napurí Gerente Comercial Fecha: 16/10/2016	Percy Napurí Gerente Comercial Fecha: 17/10/2016

Prohibido imprimir, fotocopiar o reproducir este Documento

	Procedimiento:	Código	CHAD-GC-P-01
	GESTIÓN COMERCIAL	Versión:	00
		F. Emisión:	17/10/2016


7. ANEXOS

7.1. Anexo 1: Cartilla de Instrucción Perfil de Riesgo - Cliente.

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión Vigente	Versión Superada	Cambios Realizados
00	---	Versión inicial del documento

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Rossana Delgado Coordinador del SGI Fecha: 13/10/2016	Percy Napurí Gerente Comercial Fecha: 16/10/2016	Percy Napurí Gerente Comercial Fecha: 17/10/2016
Prohibido imprimir, fotocopiar o reproducir este Documento		

	Procedimiento:	Código	CHAD-GC-P-01
	GESTIÓN COMERCIAL	Versión:	00
		F. Emisión:	17/10/2016

ANEXO 1

CARTILLA DE INSTRUCCIÓN PERFIL DE RIESGO - CLIENTE

1. Cualquier aparente signo de irregularidad que se pudiera detectar durante las actividades a su cargo y que tienen como contacto a un Cliente Potencial o de Cartera (Ejemplo: Instrucciones, solicitud de información, u otros documentos de embarque, etc.) puede ser considerado una sospecha de acto ilícito y debe ser reportado al **Comité OEA** de CHOICE ADUANAS S.A.C.
2. Cabe resaltar que un examen cuidadoso de los documentos de un Cliente o de un embarque ayuda a determinar cuáles son las operaciones sospechosas.
3. Si el cliente contacta a CHOICE ADUANAS S.A.C debemos realizar las siguientes preguntas:
 - 3.1. Qué medio utilizó para contactar con nuestra empresa?
 - 3.2. El potencial Cliente es una persona natural o jurídica?
 - 3.3. El potencial Cliente es conocido?
 - 3.4. El potencial Cliente solicita un servicio que CHOICE ADUANAS S.A.C. no ofrece?
 - 3.5. La solicitud del potencial Cliente contradice las normas de CHOICE ADUANAS S.A.C.?
 - 3.6. El potencial Cliente se ha visto involucrado en un acto ilícito?
 - 3.7. El potencial Cliente tiene buena reputación?
 - 3.8. Quien es el destinatario?, es una empresa conocida?, Quien es el dueño de la empresa. No se ha visto involucrado en un acto ilícito? (Aplica a Importaciones)
 - 3.9. Por que escoge esta ruta si no era la más directa y rápida entre el país de origen y el de destino? (Aplica a Exportaciones)
4. Se debe sospechar de un Cliente potencial o de cartera, según aplique, si se detecta:
 - 4.1. Empresa nueva y recién autorizados por SUNAT
 - 4.2. Inconsistencias entre producto y destino.
 - 4.3. Pagos o intento de pagos en efectivo.
 - 4.4. Solicitud de información no autorizada
 - 4.5. Solicitud de excesivo detalle operativo.
 - 4.6. Solicitud de información de otros clientes.
 - 4.7. Solicitud de copias de BIs de otros clientes.
 - 4.8. Clientes que cambian continuamente el "commodity" embarcado.
 - 4.9. Clientes que cancelan continuamente su reserva.
 - 4.10. Embarques de bajo valor comercial.
 - 4.11. Cliente de embarques anteriores incompletos.
 - 4.12. Cliente que entregan presentes al personal sin justa razón.
 - 4.13. Cliente que ha desarrollado varias operaciones y entrega una factura comercial o guía de remisión con numeración 001.
 - 4.14. Cliente que embarcan a última hora.

IMPORTANTE

Los datos anormales que aparezcan en dichos documentos ayudaran a identificar posibles operaciones de tráfico ilícito de droga, contrabando, lavado de activos, etc., por lo cual el reporte es de responsabilidad del ejecutivo de cuenta que este evaluando al potencial cliente

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Rossana Delgado Coordinador del SGI Fecha: 13/10/2016	Percy Napurí Gerente Comercial Fecha: 16/10/2016	Percy Napurí Gerente Comercial Fecha: 17/10/2016

Prohibido imprimir, fotocopiar o reproducir este Documento