



**COMUNICACIONES**  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELÉCOMUNICACIONES DE MÉXICO

**130**  
AÑOS  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES



**Dirección de la Red de Sucursales**

OF.- 4000.- **1092** /2021

Ciudad de México, a 14 de junio del 2021

**CC. Gerentes Regionales y Estatales.**

Presente

Hago de su conocimiento que la Institución Bancaria HSBC, remitió listado a Telecomm, (mismo que se anexa para mayor abundamiento), de diversas operaciones por retiros bancarios que se han realizado en Sucursales Telegráficas, en las que presuntamente se utilizaron tarjetas clonadas, motivo por el cual se emiten las siguientes recomendaciones:

El personal de las Sucursales al realizar retiros bancarios, deberá dar estricto cumplimiento a lo que establece el Manual de Procedimientos de las Remesas de Dinero para Servicios Bancarios, Políticas Generales numeral 13, mismo que señala lo siguiente:

*15.-Para la prestación de servicios bancarios, el personal de la Red de Sucursales aceptará como documentos válidos de identificación personal, en original y vigentes a la fecha de su presentación, sin tachaduras ni enmendaduras o muestras de alteración alguna, en donde **aparezca fotografía y firma del portador**, de las siguientes identificaciones: Credencial INE, Credencial IFE, Pasaporte expedido por la SRE, Cédula Profesional, Cartilla del SMN, Cédula de Identidad militar, Matrícula Consular.*

**Invariablemente deberá cotejar la fotografía de la identificación oficial, así como la firma,** de encontrarse discrepancias en dicho cotejo, se informará al cliente que no se podrá prestar el servicio.

*A.- Procedimiento Remesas de Dinero para Retiro en Efectivo, Políticas Específicas, numeral 4, "El operador y operadora de ventanilla, deberán solicitar al cuentahabiente, una identificación, autorizada vigente, **cotejará que los rasgos fisonómicos coincidan con la fotografía**, solicitará el importe a retirar y lo capturará en la pantalla del sistema informático y lo confirmará, previo a efectuar la operación.*



**COMUNICACIONES**

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELÉCOMUNICACIONES DE MÉXICO

**130**  
AÑOS  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES



Asimismo, y a petición de HSBC, en la Sucursales telegráficas, **el personal deberá reforzar la validación de los 4 últimos dígitos de la tarjeta, los cuales se deberán preguntar a los clientes que realicen los retiros**, en caso de no proporcionarlos no se entregará el efectivo y lo comunicarán de inmediato a la Gerencia Estatal y/o Regional correspondiente, y en adición a las circulares enviadas también notificarán a la Coordinación de Servicios Financieros. Por otra parte, al cliente se le deberá indicar que realice su aclaración a través del CAT del banco o en una Sucursal de HSBC.

Agradeciendo su apoyo y colaboración, aprovecho la ocasión para enviarles un cordial saludo.

Atentamente.

**Dr. Edgar Horacio Esquivel Martínez.**

Director de la Red de Sucursales.

c. c. p. Mtra. María del Carmen Moncada Soto Mejía Subdirectora de la Red de Sucursales.-Para su conocimiento.

Lic. Eduardo Almanza Gutiérrez.- Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos.-Mismo Fin.

Lic. José Marco Antonio Guzmán Reyes.- Gerente de Supervisión de Sucursales.- Mismo Fin.