



Dirección de la Red de Sucursales

OF.- 000.- **1621** /2021

Ciudad de México, a 10 de Agosto del 2021.

GERENTES REGIONALES Y ESTATALES

De Telecomunicaciones de México.

Se les informa que se sostuvo una reunión de trabajo, con personal de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana, la Unidad Estratégica de Inteligencia y la Dirección de Asuntos Jurídicos, se realizaron diversas recomendaciones en materia de seguridad, a fin de contener los ilícitos que afectan el patrimonio del Organismo, a continuación, se enlistan las principales medidas, las cuales deberán de supervisar y dar estricto cumplimiento:

1. Vigilar que el personal cumple con las Políticas de Seguridad y Protección en las Sucursales Telegráficas.
2. De conformidad con las políticas antes citadas, y en cumplimiento a lo señalado en el capítulo noveno, numeral 1.2.1, que a la letra señala lo siguiente: "estará prohibido para el Personal de la Sucursal Telegráfica y Público Usuario, el uso de teléfonos celulares y/o cualquier otro tipo de comunicación móvil, dentro de las instalaciones de la misma". por lo que únicamente se podrá hacer uso del mismo en los momentos de descanso previamente establecidos.
3. Verificar que todos los sistemas de seguridad de las Sucursales se encuentran operando (cámaras, alarmas, botones de pánico, etc.)
4. Realizar convenios por escrito con las áreas de seguridad estatal y municipal, solicitando el apoyo de vigilancia policiaca para las Sucursales Telegráficas.





Asimismo, y toda vez que se siguen registrando fraudes bancarios con tarjetas clonadas de HSBC, deberán vigilar que se cumple con el protocolo de seguridad implementado, validando que los operadores de ventanilla y/o jefes de sucursal, realizan lo siguiente:

- La persona usuaria, presenta la tarjeta bancaria y documento que valide su identidad, en original y vigente a la fecha de su presentación, sin tachaduras ni enmendaduras o muestras de alguna alteración, en donde aparezca fotografía y firma del portador de las siguientes identificaciones vigentes: Credencial INE, Pasaporte expedido por la SRE, Cédula Profesional, Cartilla militar del SNM no mayor a 10 años, Cédula del SMN, Cédula de identificación Militar o Matrícula Consular.
- El operador de ventanilla cotejara los rasgos fisonómicos del cliente con la identificación oficial que presente.
- El personal de ventanilla deberá cotejar la firma de la identificación oficial que presenta la o el cliente, contra la firma de la tarjeta bancaria, sin tocarla.
- Sólo si la firma coincide, podrá efectuar la operación a través de la PIN PAD y solicitar a la persona usuaria que digite su número de identificación personal (NIP).
- Al aprobarse la transacción, el Sistema de Telecomm, imprimirá el comprobante de retiro y en ese momento el personal de ventanilla, solicitará al cliente que le mencione los últimos **SEIS** dígitos de la tarjeta bancaria, los cuales deberá escribir en el recibo original que se conserva en la Sucursal, y cotejará que de los seis dígitos mencionados por el cliente, coincidan los últimos cuatro, con los emitidos por el sistema, precisando que se realizó una modificación al protocolo, con relación a que anteriormente solo se solicitaban 4 dígitos.





COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm.
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO



- Si las validaciones previas no coinciden, esto es, que los últimos 4 dígitos no sean los que muestra el sistema, no le entregará al usuario el efectivo ni el recibo. Le informará al cliente que "la operación fue declinada por el banco y que deberá llamar al 55 5721 3390 para realizar una queja por el rechazo de la operación."
- Se les informa que la validación de seis dígitos fue solicitada por la institución bancaria a efecto de tener un nuevo control para la verificación del cumplimiento del protocolo.

Agradeciendo su atención, quedo de usted.


Dr. Edgar Horacio Esquivel Martinez
Director de la Red de Sucursales

C.c.p. Mtra. María del Rocio Mejía Flores. - Directora General de Telecomunicaciones de México. - Para su conocimiento
Gral. Div. DEM y Mtro. Edgar Humberto Flores García, Director de Unidad Estratégica de Inteligencia. - Mismo Fin
Lic. José Marco Antonio Guzman Reyes. - Gerente de Supervisión de Sucursales. - Mismo fin

