



Gerencia Regional Zona Centro
Coordinación Jurídica
Oficio 4200/4215/0334/2021.-JF

Toluca, México, a 14 de octubre del 2021.

DR. EDGAR HORACIO ESQUIVEL MARTÍNEZ
DIRECTOR DE LA RED DE SUCURSALES
PRESENTE

En atención y seguimiento al oficio 4000.-2153/2021 de fecha 11 de octubre de 2021, respecto al correo electrónico enviado por el Subdirector CDMs & Retail Partners, de HSBC México S. A., [REDACTED] mediante el cual informa de 13 operaciones con un importe de \$63,150.00 (Sesenta y tres mil ciento cincuenta pesos 00/100 M.N.) de retiro de efectivo de HSBC, no reconocidos por los clientes, mismas que se realizaron en las Sucursales de Teoloyucan y Cuautitlán Izcalli, adscritas a esta Gerencia; en cumplimiento a la instrucción para llevar a cabo las indagatorias correspondientes e instrumentar las actuaciones a que haya lugar por las operaciones de retiro, al respecto informo lo siguiente:

Se elaboraron actas circunstanciadas y administrativas al personal de cada una de las sucursales que brindaron el servicio de retiro no reconocidos en las sucursales telegráficas de Teoloyucan y Cuautitlán Izcalli.

• **Acciones que ha implementado para la verificación del cumplimiento de los protocolos de seguridad para los retiros HSBC.**

Rotación de personal que estuvo involucrado en los servicios bancarios y presumiblemente realizaron operaciones con tarjetas clonadas.

FECHA	ACTIVIDAD
01/07/2021 al 25/08/2021	<p>Se visitaron las siguientes sucursales telegráficas: Toluca, Central Camionera, Infonavit San Francisco, Naucalpan, Los Arcos, Ixtlahuaca, Jardines de San Mateo, Tlalnepantla, Atizapán de Zaragoza, Temascalapa, Texcoco, Ojo de Agua, San Felipe del Progreso, San José del Rincón, Temoaya, Otzolotepec, Xonacatlán, Villa de Allende, Villa Victoria, Zinacantepec, San Antonio la Isla, Almoloya del Río y Joquicingo; y se generaron en cada una de ellas minutas de trabajo en las cuales se abordaron los temas de fraudes con tarjetas clonadas, normatividad para operación de los servicios bancarios, instruyendo al jefe de oficina para que supervisara con el personal de ventanilla que se aplique la normatividad de los servicios.</p> <p>Se realizó el ejercicio de Mystery Shopping, para evaluar la calidad de servicio al cliente y seguimiento al Protocolo de Retiros Bancarios, efectuando una reunión de trabajo con los Encargados y Jefes de las Sucursales, levantando para tal efecto Minuta de Trabajo sobre la Normatividad que nos rige en materia de Retiros Bancarios, se reiteró al personal la</p>



	importancia del uso de protocolos de atención, se verificó el funcionamiento de los dispositivos de seguridad y se entregó material publicitario y formato universal.
26/08/2021	Se realizaron ejercicios de Mystery Shopping en las sucursales telegráficas de Villa del Carbón y San Bartolo Morelos. En villa del carbón, se realizó con apoyo de personal no reconocido por el Jefe de Sucursal, para evaluar la calidad de asistencia y atención al cliente; así como, el seguimiento al Protocolo de los servicios sugeridos; posteriormente me presente con el titular de la oficina, se verificó el equipo de seguridad y se efectuó la entrega de material. En San Bartolo Morelos, se visitó la sucursal para evaluar la calidad de atención al cliente, así como el protocolo de retiros bancarios.
28/07/2021	Videoconferencia con Jefes de Sucursales Telegráficas del Estado de México; se comunicó la importancia que tiene el llevar a cabo el proceso de retiro de acuerdo a la normatividad, toda vez que el operarlo incorrectamente nos ha llevado a perder ingresos considerables.
13/10/2021	Se solicitaron a la Gerencia de Monitoreo y Vigilancia los videos e imágenes de las cámaras de seguridad instaladas en las sucursales telegráficas de Teoloyucan y Cuautitlán Izcalli, correspondientes a los días 30 de septiembre y 1º de octubre del presente año, de los horarios que se detallan en los formatos adjuntos; derivado de las indagatorias que se están realizando respecto de retiros de la institución financiera HSBC, supuestamente operados en la sucursales referidas, y cuyos movimientos no son reconocidos por los clientes.

13 de agosto 2021. En compañía del personal de la Dirección del Personal de la Unidad Estratégica de Inteligencia, de la Dirección de Asuntos Jurídicos y de la Dirección Técnica, realizamos recorrido en las Sucursales Telegráficas de San Antonio la Isla, Tenango del Valle, Central Camionera de Toluca, C.S.A. de Toluca y Toluca Centro, llevando a cabo supervisión de los sistemas de seguridad, así como el que estén aplicando los protocolos de retiro de los servicios bancarios.

Se elaboraron actas circunstanciadas y administrativas al personal de cada una de las sucursales que brindaron el servicio de retiros no reconocidos, por motivo de un correo electrónico que envió el Lic. José Marco Antonio Guzmán Reyes, Gerente de Supervisión de Sucursales de fecha 21 de julio de 2021, donde se presumía el incumplimiento en los lineamientos correspondientes a los retiros bancarios, toda vez que realizaron retiros de la Institución Bancaria HSBC de tarjetas presuntamente clonadas, cabe mencionar que la Gerencia de Relaciones Laborales dictaminó que no existía sanción a los trabajadores involucrados por falta de elementos.

FECHA	ACTAS CIRCUNSTANCIADAS Y ADMINISTRATIVAS	SUCURSAL
20 y 21 de julio de 2021		Ojo de Agua
22 y 26 de julio 2021		Coacalco
27 y 29 de julio de 2021.		Coacalco
27 y 29 de julio de 2021		Naucalpan de Juárez
28 y 29 de julio de 2021		Ojo de Agua
4 y 6 de agosto de 2021		San Felipe del progreso
6 y 9 de agosto de 2021		Temoaya
6 y 10 de agosto de 2021		Villa de las Flores
12 y 14 de octubre 2021		Teoloyucan
12 y 14 de octubre 2021		Cuautitlán Izcalli
12 y 14 de octubre 2021		Cuautitlán Izcalli
13 y 15 de octubre 2021		Ojo de Agua

Las actas levantadas en las sucursales de Temoaya y San Felipe del Progreso, se instrumentaron producto de los ejercicios de Mystery Shopping; en estos casos, la Gerencia de Relaciones Laborales emitió dictamen con sanción en sueldo y funciones.

• **Acciones para la difusión de los oficios y circulares inherentes al tema.**

FECHA	ACTIVIDAD
27/07/2021	<p>27 de julio 2021. Se llevó a cabo video conferencia vía zoom con personal de las sucursales telegráficas, en la cual se abordaron los temas de presuntas operaciones con tarjetas clonadas, normatividad para operación de los servicios bancarios, instruyendo al jefe de la sucursal la supervisión con el personal de ventanilla para que aplique la normatividad de los servicios. Levantando la minuta correspondiente.</p> <p>En esta fecha, también se generó y se envió boletín circular no. 66, emitido el 26 de agosto en el cual se hizo referencia al oficio 4000.-1621/2021 emitido por la Red de Sucursales.</p>

- Seguimiento a las denuncias presentadas ante la autoridad investigadora, por las operaciones irregulares de retiro realizadas en las sucursales telegráficas de su entidad, y las acciones de su coadyuvancia entre dicha autoridad.

Respecto a este punto, me permito informar que después de realizar una búsqueda exhaustiva en los archivos de esta Gerencia y realizar consultas económicas vía telefónica; a la fecha no se cuenta con registro de alguna denuncia o carpeta de investigación por presuntas operaciones irregulares de retiros realizados en las sucursales telegráficas del Estado de México.

Sin otro particular, le reitero la certeza de mis más distinguidas consideraciones.

ATENTAMENTE

LIC. FRANCISCO ENRIQUE PÉREZ HERNÁNDEZ
GERENTE REGIONAL ZONA CENTRO