

## PROTOCOLO ANTE LLAMADAS DE EXTORSIÓN

Desde hace algunos años la extorsión telefónica se ha vuelto una práctica común que ha terminado de mermar la tranquilidad de toda persona; ya que los extorsionadores con tal de lograr su cometido te amenazan de muerte, que tienes que realizar un supuesto pago por un servicio, que tienes que depositar o entregar cierta cantidad por mandato del gerente o alto funcionario, que te llega paquetería y para recibir debes entregar una cantidad, entre otros.

**Por ello, cuando recibas y detectes que se trate de una llamada de este tipo, deberás considerar los siguientes pasos:**

**1.- Mantén la calma**, aunque te hablen con datos reales de compañeros del trabajo, directivos o cualquier alto funcionario de la empresa, familiares y/o amigos; recuerda que éstos fueron obtenidos por medios ilícitos con la única intención de obtener credibilidad y éxito en la extorsión.

**2.- Escucha con atención** los argumentos y demandas del extorsionador.

**3.-** Si tienes **identificador**, anota el número, día y hora de la llamada.

**4.- Intenta localizar** a tu superior jerárquico de manera inmediata.

**5.- Si lograste localizarlo** y recibes una nueva llamada amenazante, indica al agresor que ha marcado un número equivocado y **cuelga**.

**6.- Mantén el teléfono descolgado** por lo menos media hora y da aviso al superior jerárquico de lo mencionado. (En caso de haber confirmado la extorsión)

**7.- Si NO logras localizarlo** y recibes una nueva llamada, **escucha con atención** las exigencias, **cuelga y continúa la búsqueda**.

**8.- No realices ningún depósito, no entregues efectivo ni proporciones información que te indiquen y toma nota del nombre y números.**

La información y la prevención son las mejores armas contra el delito de la extorsión. En la mayoría de las ocasiones, la propia víctima es quien proporciona la información a los delincuentes sin darse cuenta, o es la que realiza las operaciones que incurren en el delito.

## MEDIDAS PREVENTIVAS

Sugerimos se tomen las siguientes medidas preventivas:

- **Prohibir el acceso** a personas ajenas al centro de trabajo en horas NO LABORABLES.
- Proporcionar **capacitación a su personal** para la prevención de extorsiones.
- Solicitar a sus **proveedores la capacitación** de sus elementos para la prevención de extorsiones y atención a emergencias.
- **Prohibido dar información** de la empresa, del personal, de directivos y altos funcionarios que comprometan la seguridad.
- **Destrucción de información**, por ejemplo, los sobres de paquetería que traen la hoja de envío muchas veces contienen información de los nombres de las personas, correo, teléfono y domicilio, es importante que esta información se borre, se destruya y no se tire simplemente así a la basura.
- **Desconfiar** de encuestas, entrevistas o promociones comerciales y no proporcionar información personal y de las empresas a personas desconocidas.
- **Mantener comunicación** constante con integrantes de la agencia. Es importante NO realizar movimientos y actividades sin consultar con los jefes directos.
- **Negar respuestas** a peticiones de recomendación sobre gerentes, directivo y/o cualquier personal sin antes verificar plenamente la identidad de quien lo necesita.
- **Tener a la mano** un directorio telefónico con los datos de cada integrante de la agencia, en especial el Gerente Administrativo, Gerente General, entre otros.
- **Indicar que se trata de un error y colgar** cuando se reciba una llamada con el argumento de que minutos antes se recibió una llamada de su número y ello no sea cierto.
- Contestar “¿Con quién quiere hablar?” ante la pregunta “¿Con quién hablo?”. Si no se obtiene respuesta, lo recomendable es colgar.
- **Evitar ingresar datos de las empresas** en computadoras de uso compartido.
- **Verificar la seguridad** y seriedad de los portales de instituciones bancarias, gubernamentales y de compras por internet.
- Antes de retirarte, **verifica haber dejado bien cerrado y bajo llave** el acceso a las áreas vulnerables.
- **No permitas el acceso y/o contacto directo con el área de cajas.** Primero averigua que requiere y canalízalo con la persona adecuada.

## CÓMO CONTESTAR UNA LLAMADA DE EXTORSIÓN:

### 1.- Si preguntan ¿Con quién hablo o a dónde llamo?

**Contestar:** ¿Con quién desea hablar o a donde quiere llamar?

### 2.- Si preguntan de las cuentas bancarias de la agencia.

Comentarle que van a tomar sus datos, nombre completo, teléfono, correo y preguntar quién es su asesor de venta, su contacto o quien lo está atendiendo. Para que esta persona le envíe la información.

### 3.- Si le dicen que: Le hablo de Corporativo/planta/proveedor/ tengo en la línea a su jefe el CP... y para realizar la compra con descuento/pagar muebles o equipo/ permisos o depósitos solicitado por el dueño/ debe realizar un depósito a la brevedad.

Contestar: No estoy autorizado para realizar pagos, ni depósitos sin la autorización por escrito de mi jefe inmediato y tomar los datos de la supuesta operación. En ese momento comunicarse al teléfono de su Jefe inmediato y comunicar lo sucedido.

### 4.- Si están insistentes, guardar siempre la calma y decirle. Déjeme sus datos, nombre completo, teléfono y extensión, correo y en breve mi jefe inmediato se comunicará con usted.

### 5.- Si dicen que están afuera del negocio y que saben dónde viven y quiénes son sus familiares.

No entrar en discusión, colgar inmediatamente y llamar a sus familiares.

### Prohibido:

- Realizar pagos a solicitud verbal de cualquier ejecutivo de la agencia, mucho menos de solicitud vía telefónica.
- Pasar llamadas a Cajas. En caso de que alguien intente comunicarse a Caja, enviarlo al responsable administrativo de la agencia, para que ellos se cercioren de la información.

### Recomendaciones Generales:

- Platicar con su personal que maneja valores (Cajas, encargado de pagos), de las extorsiones que están ocurriendo, para generar comunicación efectiva y rápida entre todos los involucrados.

**Nota:** Estas recomendaciones son enunciativas y no deben considerarse como únicas, toda vez que pueden existir situaciones diferentes, por lo que deberán avisar a sus superiores de cualquier situación semejante.

Dudas y comentarios: ÁREA DE CUMPLIMIENTO, AUDITORIA Y LEGAL