

ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE CORREOS

CORREO URUGUAYO

**MANUAL DE PREVENCIÓN DEL
FRAUDE**



CAPÍTULO 1 – INTRODUCCIÓN. Propósito. Alcance. Definiciones.

1.1 – Propósito

CORREO URUGUAYO, cumpliendo con los valores y principios funcionales emanados de las *Normas de Conducta en la Función Pública* (Dec. 30/003 de 23/01/2003), así como de su propio *Código de Conducta* de abril de 2013, está comprometido a realizar sus negocios con honestidad, respeto, ética e integridad, responsabilidad y transparencia, amén de los demás enunciados en las normas citadas *ut supra* que obran en nuestra web: www.correo.com.uy

El propósito de este Manual de Prevención del Fraude es educar a nuestros funcionarios, empleados (entiéndase por tales los vinculados por otra relación que no es de función pública), proveedores, clientes y a nuestro público en general en lo concerniente a las tipologías de fraude más comunes para dotarnos de protección frente a ellas.

También declarar como valor o principio ético que CORREO URUGUAYO aplica "Tolerancia Cero" con cualquier conducta que pudiese ser considerada fraudulenta o coadyuvar en situaciones de fraude en su contra, de sus funcionarios, empleados, proveedores, clientes o público en general.

1.2 - Alcance:

Este Manual es aplicable a los funcionarios y empleados de CORREO URUGUAYO en todo el país, quienes también tienen la responsabilidad de conocer, hacer conocer, cumplir y hacer cumplir con lo dispuesto en el mismo.

El Directorio, como órgano de máxima autoridad, tiene la responsabilidad de asegurar el cumplimiento de sus disposiciones.

En el Manual se describirán procedimientos atinentes a la prevención y detección del Fraude relacionado a la apropiación indebida de Activos (robo de dinero) o el robo de información, mediante la utilización de servicios de transferencias de dinero (giros postales).

1.3 - Áreas responsables de implementación y cumplimiento

El Oficial de Cumplimiento será responsable de difundir los procedimientos contenidos en este Manual a todos los funcionarios y empleados del CORREO URUGUAYO; y, de coordinar con otras áreas la extensión de su conocimiento por parte de terceros.

Además, deberá coordinar con quien corresponda, de acuerdo con la naturaleza del hecho denunciado, la investigación de las quejas, denuncias o reportes concernientes a la posible existencia de Fraudes y –previo los trámites administrativos pertinentes- promover la imposición de las sanciones apropiadas.

1.4 – Definición de Fraude

"El funcionario público que, directamente o por interpuesta persona, procediendo con engaño en los actos o contratos en que deba intervenir por razón de su cargo, dañare a la Administración, en

beneficio propio o ajeno, será castigado con..." pena de prisión, de penitenciaria, inhabilitación especial y multa en Unidades Reajustables. (Artículo 160 del Código Penal)

Fraude, entonces, comprende cualquier acto ilegal caracterizado por el engaño, el ocultamiento o la violación de la confianza.

Los fraudes son perpetrados por individuos y organizaciones para:

- obtener dinero, propiedades o servicios
- evitar pagos o pérdida de servicios
- asegurar una ventaja personal o del negocio

¿Por qué es importante la prevención de los fraudes? Para evitar las pérdidas directas e indirectas que provienen del mismo, como ser:

- pérdidas directas: se relacionan específicamente con la pérdida económica ocasionada por el desfalco;
- pérdidas indirectas: honorarios técnicos o profesionales, costas de juicios, peritajes internos, demandas y eventuales pago por sentencias judiciales, efectos sobre la imagen de la empresa.

CAPÍTULO 2 – POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS. Plan. Tipología. Protección.

2.1 – Plan de Prevención del Fraude: se utilizarán los siguientes elementos como componentes del Plan para mitigar el riesgo de fraudes:

- verificación de antecedentes de los funcionarios o empleados, directamente abocados a la atención al cliente, en forma previa al inicio del cumplimiento de su función de ventanillero.
- procedimiento de reporte de irregularidades detectadas por CORREO URUGUAYO o clientes).
- capacitación al personal de CORREO URUGUAYO.


2.2 – Tipologías de Fraude

Fraudes contra CORREO URUGUAYO:

Ocurre cuando sus funcionarios, empleados o clientes son víctimas de personas que intentan robar información para cometer fraude o poner en circulación dinero falsificado.

Las siguientes son posibles categorías de fraude:

- **Delitos Informáticos:** mediante el control del hardware del CORREO URUGUAYO, utilizando un software ilegal que permitirá el robo de información propia o datos del cliente.
- **Ingeniería Social:** es la práctica de obtener información confidencial a través de la manipulación de usuarios legítimos. El principio que sustenta la ingeniería social es que, en cualquier sistema, "los usuarios son el eslabón débil". Por ejemplo: alguien que dice ser funcionario, empleado o proveedor, solicita ayuda por cualquier medio para ejecutar una transacción de prueba o resolver un problema de sistema.

- 
- **Falsificación:** entregan al ventanillero dinero falso y/o le solicitan realizar la transacción de transferencia antes de entregar el dinero en efectivo.

Para protegernos del fraude en CORREO URUGUAYO debemos seguir estas instrucciones:

1. cierre la sesión o apague los equipos informáticos cuando no estén en uso.
2. no responda ni abra archivos adjuntos en enlaces de correos electrónicos no solicitados/deseados (que ofrezcan fotos de famosos, programas gratis, etc.).
3. tenga cuidado con los mails o mensajes emergentes que dicen que su máquina está infectada y ofrecen un software antivirus para escanear y solucionar el problema. No debe descargar software no autorizado en la máquina que utiliza para realizar las transferencias. Consulte a la Mesa de Ayuda (Help Desk del Área Sistemas de Información) antes de actuar en estos casos).
4. nunca introduzca en su equipamiento informático un CD, DVD, USB, o cualquier dispositivo de almacenamiento del cual no conoce su procedencia.
5. proteja sus usuarios y contraseñas/PIN: cambie las contraseñas/PIN periódicamente y cada vez que un empleado deje la empresa.
6. NUNCA escriba su usuario y contraseña/PIN delante de un cliente, ni tenga su contraseña/PIN a la vista en la ventanilla o donde lo pueda ver un cliente. Esta es información confidencial que no debe compartir.
7. NUNCA proporcione sus contraseñas/PIN, ni en persona, ni por teléfono, ni por mail, ni via Internet a nadie, sea compañero de trabajo, cliente, servicios de información, software gratuitos o de ampliación, Bancos, etc.
8. no comparta información confidencial con nadie.
9. NUNCA envíe una transacción de "prueba" o "capacitación". Ante esta solicitud, dentro de lo posible, informe a la persona que llama que le devolverá la llamada y trate de obtener un número telefónico.
10. NUNCA envíe una transacción sin el dinero en efectivo a mano:
 - no procese una transacción sin que el cliente esté presente en su ventanilla.
 - no procese una transacción sin haber confirmado que el dinero no contiene billetes falsos. PRIMERO reciba el dinero, contabilice y revise. LUEGO procese la transacción.
11. si considera que pueden haberse divulgado su usuario y contraseña/PIN, comuníquese con Mesa de Ayuda (Help Desk del Área Sistemas de Información) inmediatamente y denúncielo.
12. en caso de duda, haga un arqueo o balancete de su cuenta para detectar pérdidas inmediatamente.

Fraudes contra el Cliente:

Ocurren cuando una persona deshonesto convence a otra (un cliente de CORREO URUGUAYO o tercero) de que le transfiera dinero, con la finalidad de legalizar su procedencia, por ejemplo.

A los estafadores no les importa quién es la persona y apuntarán a víctimas de cualquier origen, edad y nivel de ingresos.

Para el cliente, transferir dinero es lo mismo que enviar dinero en efectivo, una vez que se efectiviza la transferencia, el cliente ya no puede recuperarlo.

Los Ventanilleros son la primera línea de defensa para ayudar a proteger a clientes y evitar que sean víctimas de fraude de estafadores que utilicen los servicios que brinda CORREO URUGUAYO.

Por este motivo, es importante conocer los casos que pueden presentarse y de qué forma proceder. A continuación, se describen las estafas fraudulentas más comunes a las que se debe prestar atención:

- **Familiar en necesidad:** los estafadores les dicen a los clientes que envíen dinero de inmediato para ayudar a un familiar o amigo a comprar medicamentos, pagar una deuda impostergable u otro caso de necesidad, etc.
- **Loterías o rifas:** el cliente recibe un correo electrónico o llamado telefónico donde se le dice que ganó el premio de una lotería o de una rifa y previo al cobro del mismo debe remitir fondos para cubrir las tarifas de transferencia del dinero, legales o administrativas.
- **Compras en línea:** el cliente paga un artículo que "compró" en línea por un "precio realmente bueno". El envío de dinero para una compra en línea siempre debe poner al cliente en alerta. La mayoría de los sitios de Internet ofrecen una opción de pago diferente que brinda un mejor nivel de protección para el comprador y el vendedor que el envío de dinero. Algo similar sucede con clasificados en el diario que ofrezcan ofertas a pagar mediante remesa.
- **Romance:** en muchos casos, el cliente dice que conoció a alguien o que alguien los contactó en línea y cree ser parte de una relación "romántica". El estafador le pedirá que envíe dinero para que pueda visitarlo o mudarse para empezar una vida juntos.
- **Cheques falsos:** el cliente recibe del estafador un cheque por una cantidad superior que la esperada (en pago de una venta u otro), por lo que debe depositar el cheque y devolver el excedente mediante remesa.
- **Estafas de caridad:** hay muchas maneras legítimas de proporcionar apoyo para ayudar a las personas afectadas por inundaciones, incendios u otros desastres naturales; por razones de salud (generalmente intervenciones quirúrgicas fuera del país o compra de medicamentos costosos) o de carencias socio económicas. Si está deseoso de hacer una donación, el cliente puede donar de una manera que haya donado antes o a través de una organización de confianza o de negocios donde se entiende plenamente cómo se recogen los fondos y se utilizan. **DESCONFÍE** de colectas de caridad donde deba transferir una partida de dinero para colaborar.
- **Préstamos:** el cliente recibe un mail o información sobre cómo obtener un préstamo, pero el estafador solicita el previo envío de dinero para pago de tasas, impuestos, cargos o cualquier otra razón.
- **Empleo:** las estafas por empleo generalmente comienzan con una oferta "demasiado buena para ser real" (*trabajar desde casa y ganar miles de dólares al mes, sin requisitos de experiencia*) y finalizan con consumidores sin 'trabajo' y sin dinero. Por lo general, siguen uno de estos patrones:
 - a. Los estafadores se hacen pasar por 'reclutadores' y ofrecen empleo garantizado, o por 'empleadores' con ofertas de trabajo con la condición de que las víctimas paguen por adelantado cosas como una evaluación crediticia o una cuota de solicitud o reclutamiento. Las víctimas pagan, pero las ofertas de trabajo nunca se materializan.
 - b. Los estafadores se hacen pasar por representantes de 'empresas' y buscan personal sensible o información financiera de las víctimas con el pretexto de realizar una evaluación crediticia o de antecedentes. Luego roban la identidad de las víctimas.

- beneficiarios que reciben dinero e inmediatamente realizan una transferencia de dinero enviando todo o parte de los fondos que recién recibieron.

Estas son modalidades típicas de Lavado de Dinero.

PREGUNTE: usted puede ayudar a *PREVENIR* el fraude con solo hacer al cliente algunas preguntas sobre la situación que lo lleva a enviar dinero.

La clave es conversar, interesarse, NO CONFRONTAR.

Haga las preguntas de una manera amistosa, que no resulte amenazante o irrespetuosa hacia el cliente.

Cuando sospeche un fraude, haga los siguientes tipos de preguntas (a modo de ejemplo), según la situación, para ayudarse a sí mismo a tomar una decisión informada sobre la transacción.

¿Conoce a la persona a la que le envía el dinero?

¿Dónde la conoció? ¿Dónde vive esa persona?

¿Ha enviado dinero a esta persona (o a esta localidad) con anterioridad?

¿Cómo se enteró acerca de esta oferta?

¿Ya compró algo antes a este vendedor?

¿Ud. se inscribió realmente en este concurso? ¿Cómo se enteró del concurso/premio?

¿Ud. verificó con su familiar o allegados si se encuentra en situación de emergencia?

¿Ya ha alquilado a este propietario con anterioridad?

INFORME:

- Si sospecha fraude, informe al cliente que transacciones similares han finalizado en casos de fraude y que debería tener mayor información o pensar la posibilidad de no enviar el dinero.
- Si tiene la certeza que se trata de un caso de fraude, simplemente rechace la transacción, aún cuando el cliente insista.

Si sospecha que se trata de una transacción fraudulenta, o si tiene dudas al respecto, informe DE INMEDIATO al Oficial de Cumplimiento.

2.3 – Capacitación y Certificación

El Oficial de Cumplimiento ha establecido criterios objetivos para la formación anual obligatoria en relación con la prevención de Fraude.

Como parte de los requisitos de formación anual, los funcionarios y empleados de CORREO URUGUAYO, deberán participar de los programas de capacitación que se implementen, a fin de obtener una certificación en la que el interesado certifica que:

- ha leído y entendido esta política;
- respetará sus términos; y
- la implementará con el propósito de evitar o mitigar los riesgos del fraude.

CORREO URUGUAYO

ANEXO I

Caso de estafa: obras de caridad, ONG's o Iglesias:

Ella se produce cuando una persona que dice ser representante de la obra de caridad, ONG's o de una Iglesia toma contacto con un donante, solicitándole asistencia económica, donación, óbolo o caridad para personas en estado de necesidad, víctimas de inundaciones u otros sucesos trágicos.

Tales fondos no tienen ninguna rendición de cuentas y es posible que vuelva a solicitar nuevos aportes, en mérito a los mismos o nuevos sucesos trágicos.

Es probable que, si bien presente sellados, membretes o firmas de la Institución solicitante, ella no figure en ninguna lista de organización legal de acuerdo a la ley.

IMPORTANTE: es de suma importancia que los benefactores de tales obras de caridad, ONG's o Iglesias se interesen en conocer a fondo las mismas, pues conociéndola y conociendo sus destinatarios finales podrá ayudar a impedir que tales aportes generosos sean transferidos a estafadores o lavadores de dinero.

Alertas. De la amistosa e interesada conversación con ese benefactor que es nuestro Cliente, el ventanillero deberá estar atento a las siguientes alertas:

- nuestro Cliente desea remitir dinero a una obra de caridad, ONG's o Iglesia que no conoce ni nunca escuchó nombrar de ella anteriormente;
- tampoco tiene claro de la organización beneficiada, su propósito o finalidad;
- el nombre de dicha organización se asemeja a una real obra de caridad, ONG's o Iglesia, socialmente muy reconocida, pero generalmente se diferencia solamente en una letra del nombre real o utilizando un sinónimo parecido que induce en error de identificación;
- el Cliente manifiesta que se sintió obligado o recibió una persistente insistencia para realizar la donación, sin mayor información acerca de ella,

- generalmente se le promete al benefactor un obsequio o “bendición” divina a cambio de su donación; y, un “castigo” o el sufrimiento de sucesos de mala suerte si no la concreta;
- los aportes donados son para ayudar a víctimas de lugares muy genéricos (huérfanos africanos) o específicos desconocidos (bebés de Macondo).

Conversación con el Cliente. Si de la amistosa e interesada conversación con el Cliente apareciera alguna de las anteriores Alertas, el ventanillero intentará inquirir más mediante las siguientes preguntas:

- ¿Alguna vez escuchó mencionar esta organización antes de que lo contactaran?
- ¿La conoce? ¿Investigó su obrar y dónde realiza su buena obra?
- ¿La persona que se presentó como representante le informó detalladamente sobre el propósito de ella?
- ¿Le prometieron algún obsequio o beneficio –material o no- a cambio de la donación o le auguraron mala suerte de no hacerlo?

Detección de fraude: de la conversación con el Cliente, pueden surgir tendencias comunes hacia el fraude; a saber:

- los estafadores suelen utilizar diferentes nombres, cargos o identificaciones rimbombantes u ostentosos;
- pueden aparecer apresurados, nerviosos, molestos o dudan en mostrar la documentación de identificación o acreditación;
- la organización beneficiada puede llegar a recibir múltiples donaciones pero rápidamente las desvía a otra desconocida. Ello es típico del lavado de dinero.

SEÑOR FUNCIONARIO O EMPLEADO: si llegare a percibir que nuestro Cliente puede llegar a ser víctima de un fraude o estafa similar, con noticia de su superior inmediato, **rechace** la transacción y ponga de inmediato la situación en conocimiento del Oficial de Cumplimiento.

CORREO URUGUAYO

ANEXO II

Caso de estafa: concursos, rifas o loterías.

La esperanza de acertar el 5 de Oro, la Tómbola o el "Gordo" de una Lotería en nuestro país; el premio de una Rifa o ganar el concurso de tal o cual cosa es lo que nos impulsa a probar suerte, pues mucha gente los gana (o no tanta pero la publicidad así lo dice).

Este tipo de estafas tiene –por lo general- origen en otros países y se produce cuando el estafador se comunica, por correo postal o electrónico, nunca personalmente, con los remitentes para felicitarlo e informarle que resultó ganador de un premio monetario o premio de rifa o de concurso. Para ello se le indica que debe comunicarse posteriormente por ese mismo medio con el representante del juego, rifa o concurso para recibir el premio; argumentando la seguridad, organización y transparencia de la empresa que entregará el premio.

Luego de felicitarle nuevamente y potenciar las bondades de la empresa organizadora y del premio obtenido, con mucha facilidad de palabra para aturdir al ganador, se le indica que debe realizar una pequeña transferencia para el pago de impuestos, gastos de administración o de traslado.

IMPORTANTE: los funcionarios o empleados de CORREO URUGUAYO harán el mayor esfuerzo posible para evitar este tipo de estafas, atendiendo fundamentalmente, por medio de una conversación amistosa e interesada con el Cliente, las posibles siguientes Alertas.

Alertas:

- nuestro Cliente no recuerda haber jugado, adquirido una rifa o presentado a un concurso;

- cuando se le solicita información personal por medios telefónicos o electrónicos, nunca en forma personal e identificada;
- los premios que se ofrecen son "demasiados buenos y exuberantes como para ser reales";
- si le solicitan adelantos para el pago de impuestos, gastos o comisiones, mediante transferencias de dinero o uso de tarjetas de débito o prepagas;
- los orígenes más comunes para estas estafas son Jamaica, Canadá, Nigeria y Reino Unido.

Conversación con el Cliente. Si de la amistosa e interesada conversación con el Cliente apareciera alguna de las anteriores Alertas, el ventanillero intentará inquirir más mediante las siguientes preguntas:

- ¿Estuvo alguna vez en alguno de dichos países?
- ¿Compró algún billete de lotería o de rifa o escuchó hablar de este concurso?

SEÑOR FUNCIONARIO O EMPLEADO: si llegare a percibir que nuestro Cliente puede ser víctima de un fraude o estafa similar, con noticia de su superior inmediato, **rechace** la transacción y ponga de inmediato la situación en conocimiento del Oficial de Cumplimiento.

CORREO URUGUAYO

ANEXO III

Caso de estafa: compras por Internet.

Debido al gran desarrollo de las compras por Internet en nuestro país y la creciente oferta de empresas y productos nacionales y extranjeros, convenientes por su precio o inexistencia en el mercado, también proliferan los casos de estafa por este medio.

Esto es así pues por un lado puede existir un anonimato del vendedor y por otro un interés del comprador en lograr el negocio, todo lo que hace posible la estafa.

En base a esa ecuación, este tipo de estafas se origina en una "oferta" imposible de resistir, para la que debe abonarse o adelantarse previamente el pago total del precio o cierto dinero en carácter de gastos de administración, de correo o traslado, etc. y cuyo resultado final es la falta de recepción de la "oferta" y la negativa de su reintegro.

IMPORTANTE: los funcionarios o empleados de CORREO URUGUAYO harán el mayor esfuerzo posible para evitar este tipo de estafas, atendiendo fundamentalmente por medio de una conversación amistosa e interesada con el Cliente, las posibles siguientes Alertas.

Alertas:

- el estafador-vendedor de la "oferta irresistible" insiste en un pago previo por parte del comprador;
- si el estafador-vendedor acredita haber recibido el pago mediante un simple memorando o correo electrónico pero no factura comercial;
- si el estafador-vendedor insiste sobremanera en la remisión del pago, aparece como muy nervioso o urgente en concretar el negocio;

- si por su cantidad, monto o frecuencia de giros altera sobremanera el perfil del vendedor-estafador-destinatario beneficiado del giro;
- si el vendedor-estafador alega que comercializa por Internet pero recibo múltiples transacciones de la misma persona.

Conversación con el Cliente. Si de la amistosa e interesada conversación con el Cliente apareciera alguna de las anteriores Alertas, el ventanillero intentará inquirir más mediante las siguientes preguntas:

- ¿Le ha comprado a este vendedor-destinatario del giro en anteriores ocasiones? ¿Lo conoce o sabe de sus referencias y calificaciones como vendedor?”
- ¿Leyó la “letra chica” de la oferta? ¿Conoce la política de reembolsos y los mecanismos de solución de conflictos con el vendedor?
- ¿El vendedor ofrece otros medios de pago además del giro de efectivo?

SEÑOR FUNCIONARIO O EMPLEADO: si llegare a percibir que nuestro Cliente puede ser víctima de un fraude o estafa similar, con noticia de su superior inmediato, **rechace** la transacción y ponga de inmediato la situación en conocimiento del Oficial de Cumplimiento.

CORREO URUGUAYO

ANEXO IV

Fraude a personas de 3ª. edad.

El fraude financiero a Clientes de 3ª. edad se produce por estafadores que toman contacto con personas adultas mayores y que por medio de engaños, amenazas, abusos o acosos logran quitarles sus ahorros, jubilaciones o dinero en general.

Las personas de 3ª. edad son especialmente vulnerables, por su estado físico, gran disponibilidad de tiempo ocioso y creciente necesidades de vida actual por los avances tecnológicos fundamentalmente. En tales casos dependen en gran medida de familiares, amigos o vecinos para la administración de sus finanzas.

También es probable que no tenga con quien hablar luego de haber sido estafado, o puede haber quedado avergonzado como para denunciar el perjuicio.

Usualmente el estafador puede ser un pariente, amigo o cuidador.

La mayor parte de los abusos financieros a Clientes de 3ª. edad no se denuncian.

IMPORTANTE: los funcionarios y empleados de CORREO URUGUAYO prestaremos mucha atención para reconocer indicadores de fraudes o señales de abuso financiero a personas de 3ª. edad, puesto que los estafadores que se aprovechan de ellos también son estafadores y cometen los tipos de fraude ya conocidos a personas de otro nivel de edad.

Alertas. Siempre mediante la amistosa e interesada conversación con ese benefactor que es nuestro Cliente, el ventanillero deberá estar atento a las siguientes alertas:

- la persona mayor intenta remitir dinero a un familiar (sobrino lejano, nieto u otro pariente) luego de recibir un pedido telefónico de urgencia, con ese pedido que no pueden hacer a sus padres: accidentes, emergencias médicas, complicaciones en viajes, etc.;

- sin acreditar su fuente de ingresos, la persona mayor remite grandes sumas de dinero o con una frecuencia inexplicable, lo que parece estar fuera de los medios financieros del remitente;
 - cuando aparece acompañado por un “pariente o amigo”, quien parece controlar la operación y actividad del remitente;
 - si intenta remitir toda su pensión o ahorros;
 - si lo quiere hacer a una persona, muy importante para él, pero que conoció por Internet y nunca en forma personal;
 - si desea transferir dinero en respuesta de una autoridad fiscal o migratoria, pero sin documentación que lo exija.
- **Conversación con el Cliente.** Lo anterior y mayor información aún puede surgir de una amistosa e interesada conversación con el Cliente. Recuerde siempre que las personas de 3ª. edad disponen de mucho tiempo ocioso y con ganas de conversar.

SEÑOR FUNCIONARIO O EMPLEADO: y específicamente si cumple funciones de **VENTANILLEROS**, ustedes son la primera línea de defensa para proteger a los remitentes de 3ª. edad contra el abuso financiero.

Los estafadores crean cada vez más mecanismos sofisticados de fraude y abuso financiero por lo que debemos conocer las tendencias y alertas sobre tales tipos de estafas.

Si llegare a percibir que nuestro Cliente puede llegar a ser víctima de una estafa similar o abuso financiero, con noticia de su superior inmediato, **rechace** la transacción y ponga de inmediato la situación en conocimiento del Oficial de Cumplimiento.