

Este manual ha sido actualizado en el 2019 para cumplir con los estándares de la marca Western Union, pero no se ha realizado ningún cambio a los requerimientos o al contenido como tal.

ATENCIÓN AGENTES: SI SU AGENTE OFICIAL DE CUMPLIMIENTO, CUALQUIER EMPLEADO DEL AGENTE O SUBAGENTE, O USTED TIENE ALGUNA PREGUNTA ACERCA DE LA INFORMACIÓN EN ESTE MANUAL, COMUNÍQUESE CON SU REPRESENTANTE DE CUMPLIMIENTO DESIGNADO DE WESTERN UNION.

El nombre y el logotipo de WESTERN UNION, y las marcas comerciales y nombres de servicios relacionados, son propiedad de Western Union Holdings, Inc., y están registrados o se utilizan en los Estados Unidos y otros países. LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE MATERIAL ES CONFIDENCIAL Y PROPIEDAD DE WESTERN UNION. SE PROHÍBE Estrictamente cualquier uso, copia o reproducción de este material sin el permiso previo por escrito de Western Union. Western Union Holdings, Inc. Todos los derechos reservados.

Manual global del Programa de Cumplimiento de Agentes

WesternUnion  WU

Índice

13	Sección tres — requisitos del programa de supervisión de subagentes
14	Debida diligencia del subagente
14	Capacitación del subagente
15	Sección cuatro — prevención del fraude contra consumidores y agentes
15	Fraude contra el consumidor
15	Tipos comunes de fraude al consumidor
17	Requisitos del operador cuando se encuentra con señales de alerta de fraude
18	Localidades del agente con un elevado riesgo de fraude: el programa EFRAL
19	Fraude contra el agente
20	Protección al agente contra fraude
21	Prácticas diarias para la prevención de fraudes
22	Sección cinco — otros componentes requeridos del programa de cumplimiento
22	Prohibición contra el envío o recepción de transacciones de telemarketing
23	Privacidad y protección de la información
24	Conservación y retención de registros
24	Solicitudes de autoridades

Índice

2	Sección uno — el Manual global del Programa de Cumplimiento de Agentes de la empresa Western Union
3	Aviso legal
4	Prevención del lavado de dinero y del financiamiento del terrorismo
4	Características del lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo
4	La función del agente de Western Union
4	Debida diligencia inicial y continua del agente de WU
5	Evaluaciones del Programa de Cumplimiento de Agentes
6	Evaluación del Programa de Cumplimiento de Agentes
6	Prevención de pagos ilícitos
7	Sección dos — requisitos del programa de cumplimiento de ALD, CFT y antifraude de agentes
7	Evaluación de riesgos de ALD, CFT y fraude
7	Responsabilidades del oficial de cumplimiento designado de agentes
7	Políticas y procedimientos
8	Elaboración de informes reguladores
8	Capacitación
9	Monitoreo de transacciones
9	Cumplimiento de sanciones
10	Garantía y pruebas de calidad
10	Los procesos de identificación del consumidor del agente
13	El sistema F2 Zoom

Índice

32	Apéndice E — Procedimientos y políticas de prevención del fraude para los Agentes
32	Introducción
33	Objetivo
34	Tipos de estafas de fraude al consumidor
37	Responsabilidades de los operadores
39	Transacciones prohibidas de telemarketing
40	Qué hacer cuando se sospecha de fraude
42	Preocupaciones por la seguridad del operador (del inglés Front Line Associate, FLA)
42	Cómo evitar convertirse en un Agente víctima de fraude
45	Prácticas diarias para la prevención de fraudes

Índice

25	Apéndice A — preguntas frecuentes
25	Capacitación del operador
26	La función del oficial de cumplimiento
27	Apéndice B — el modelo de Políticas y procedimientos de fraudes de agentes de Western Union
27	Apéndice C — señales de alerta de lavado de dinero, financiamiento del terrorismo, tráfico de personas y apuestas ilegales
27	Señales de alerta de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo
28	Señales de alerta de tráfico de personas y contrabando de personas
28	Señales de alerta de apuestas ilegales
29	Apéndice D — señales de alerta de fraude al consumidor
29	Consumidor que envía una potencial transacción fraudulenta
30	Consumidor que recibe una potencial transacción fraudulenta
31	Posibles señales de alerta de comportamiento para fraude
31	Posibles señales de alerta relacionadas con transacciones



Sección uno — el Manual global del Programa de Cumplimiento de Agentes de la empresa Western Union

La empresa Western Union y sus subsidiarias ("Western Union" o "WU") desarrollaron el Programa de Cumplimiento de Agentes enfocados, entre otras cosas, en la detección, la disuasión y la prevención del lavado de dinero (lo cual se conoce como acciones antilavado de dinero o "ALD"), el combate al financiamiento del terrorismo ("CFT"), la protección al consumidor y el antifraude. Las normas del Programa de Cumplimiento de Agentes descritas en este Manual se establecieron para mantener la reputación de Western Union en el mercado, para cumplir con requisitos y expectativas legales y para proteger a nuestros consumidores. Como agente que ofrece productos y servicios de WU, está obligado a implementar su propio programa de cumplimiento que incorpore los requisitos del Programa de Cumplimiento de Agentes y que esté diseñado para cumplir con las leyes y las normativas específicas establecidas en el país o países donde opera.

Los requisitos que se describen en este Manual del programa de cumplimiento de agentes ("Manual") y el Programa de Cumplimiento de Agentes de Western Union ("Programa de Cumplimiento de Agentes") se incorporan e integran a su acuerdo con Western Union como parte de los Requerimientos de servicio.

Los nuevos requisitos que se describen en este Manual incluyen rechazar transacciones relacionadas con la actividad de telemarketing, identificar y mantener registros de identificación de los operadores del agente que tienen acceso a los sistemas de Western Union o que están involucrados en la oferta, o el manejo de la oferta, de nuestros servicios a los consumidores ("operadores") y los operadores de su subagente (que incluye el mantenimiento de copias de los documentos de identificación de los operadores de ventas), requisitos del programa mejorado de Antilavado de dinero y Contra el financiamiento del terrorismo, requisitos del programa antifraude, además de sanciones de suspensión y finalización por no cumplir los requisitos establecidos en este Manual.

Este Manual también reitera determinados requisitos existentes, incluido que debe suministrar su información a Western Union y actualizar datos como la propiedad, la dirección, el documento de identificación fiscal, cualquier sanción reguladora o penal, la debida diligencia del subagente, los procesos de identificación del consumidor y la supervisión del programa por parte de representantes de Western Union.

Si no se implementa el Programa de Cumplimiento de Agentes como se describe en este Manual del Programa de Cumplimiento de Agentes, ello puede dar lugar a la suspensión o finalización de su relación con Western Union.

Nota importante: El término agente se utiliza en este Manual para referirse a un agente de una cadena, un agente independiente, un agente y todos los subagentes. Este Manual se aplica a todos los agentes y sus subagentes que venden productos y servicios de Western Union. Para aclarar, Western Union exige que todos los subagentes implementen el Programa de Cumplimiento de Agentes conforme a las normas descritas en este Manual.

Si es un agente o un agente de una cadena es responsable de garantizar que cada una de sus localidades entienda y aplica los requisitos descritos en este Manual. Si contrató subagentes, debe asegurarse de que sus subagentes reciban una copia de este Manual lo más pronto posible, además de que comprendan y apliquen estos requisitos del programa en cada localidad del subagente.

Prevención del lavado de dinero y del financiamiento del terrorismo

WU y sus agentes sirven a una necesidad económica importante a través de la facilitación de servicios de pago y de envío de dinero confiables, seguros y rápidos a consumidores en todo el mundo. A través de nuestra red global de agentes, podemos apoyar las necesidades de pagos nacionales y transfronterizos de nuestros consumidores, incluidos trabajadores expatriados que proporcionan fondos a sus familias en su país de origen, estudiantes en el extranjero o trabajadores de recuperación ante desastres que necesitan tener acceso a los fondos. Sin embargo, proporcionar este servicio deja a WU y a sus agentes vulnerables a que delincuentes los utilicen para mover fondos con propósitos ilegales o para defraudar a otras personas. WU toma muy en serio sus programas de ALD, CFT y prevención de fraude, y espera que usted haga lo mismo.

Los requisitos del Programa de Cumplimiento de Agentes descritos en este Manual están diseñados para ayudarlo a detectar, impedir y prevenir el lavado de dinero, el financiamiento del terrorismo y el fraude al consumidor, y reducir el riesgo de que los consumidores o los empleados del agente utilicen la red de WU para propósitos ilegales o ilícitos. Es importante que esté consciente de estos requisitos del Programa de Cumplimiento de Agentes para ayudar a protegerse a sí mismo y a su negocio, cumplir con las leyes de ALD y CFT, y apoyar los esfuerzos nacionales e internacionales contra el delito y el terrorismo.

Características del lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo

El lavado de dinero es el acto de separar el delito en sí de las ganancias provenientes del mismo para ocultar la conexión de un individuo con ese crimen. Los lavadores de dinero a veces intentan utilizar instituciones financieras, como bancos y transmisores de dinero, para ocultar el origen de sus fondos o esconder el propósito criminal de una transacción. Los terroristas también intentan ocultar sus actividades financieras para evitar que los detecten. Aquellos que ayudan a criminales y terroristas en tales intentos están sujetos a enjuiciamiento penal. Hay muchas técnicas, descritas en el apéndice C, que utilizan los lavadores de dinero y terroristas, y estas evolucionan constantemente en respuesta a los controles establecidos por los gobiernos y las instituciones financieras.

La función del agente de Western Union

Western Union confía en sus agentes para que sean la primera línea de defensa contra el abuso de los servicios de WU. Por ende, sus operadores y usted tienen una función crucial que desempeñar en la detección y prevención del lavado de dinero, el financiamiento del terrorismo y el fraude al consumidor. Como agente de WU, debe leer, entender e implementar los requisitos descritos en este Manual y en el Modelo de políticas y procedimientos antifraude del agente.

Este Manual requiere que contacte a Western Union en determinadas situaciones. Si tiene alguna pregunta sobre el Programa de Cumplimiento de Agentes, comuníquese con su contacto de cumplimiento dedicado de Western Union. Para cualquier problema o pregunta acerca de incumplimientos, comuníquese con su contacto de operaciones designado de Western Union, a menos que se indique lo contrario en este Manual.

Debida diligencia inicial y continua del agente de WU

Western Union realiza la debida diligencia en todos los agentes nuevos y los que se deben renovar como parte de los procesos de Inscripción y de recertificación del agente. Además de recopilar cierta información acerca de los propietarios, la administración clave, la estructura legal y la historia comercial de su empresa, WU también debe validar esta información mediante la recolección de documentos de constitución de la empresa. Western Union necesita la información de debida diligencia antes de que un agente pueda realizar transacciones con Western Union y durante toda la relación. Usted debe actualizar esta información cuando cambie durante el transcurso del tiempo. Este proceso, llamado el proceso de debida diligencia del agente o Conozca a su agente ("KYA", por sus siglas en inglés), garantiza que la información de debida diligencia sigue siendo exacta, completa y actualizada durante el transcurso de nuestra relación.

Junto con la información y la documentación de la empresa, Western Union solicitará, como mínimo, la siguiente información (así como un documento de identificación que compruebe esta información) de los propietarios del agente y al menos un gerente de alto nivel: (i) nombre y apellido; (ii) ciudad y país de residencia; (iii) fecha de nacimiento; (iv) país de nacimiento; (v) fecha de emisión de la identificación; (vi) fecha de vencimiento de la identificación y (vii) número de identificación fiscal. Western Union también requiere información sobre los antecedentes de cumplimiento legal y regulador del agente, el volumen de transacciones previsto, una descripción del consumidor típico que utilizará la localidad para enviar fondos y los países a donde estos consumidores enviarán los fondos.

Western Union requiere que todos los agentes respondan un cuestionario de cumplimiento para que brinden cierta información y documentación. Su respuesta debe ser completa y exacta. Si no llena el cuestionario con información completa y exacta, esto podría impedir que haya relaciones con nuevos agentes y se podrían suspender o finalizar las relaciones con agentes existentes.



Este Manual describe las normas mínimas obligatorias para los programas ALD, CFT y antifraude que WU necesita que implemente como parte de su programa de cumplimiento. También describe los pasos que debe seguir para adoptar estos requisitos. El Programa de Cumplimiento de Agentes debe incorporarse en las actividades diarias continuas de su negocio. Su operador debe saber el nombre y la información de contacto de su oficial de cumplimiento (el "Agente CO"), debe completar toda la capacitación obligatoria y debe seguir todas las políticas y los procedimientos requeridos en el Programa de Cumplimiento de Agentes. El agente debe comprender los requisitos de cumplimiento en su jurisdicción (incluidos los requisitos de ALD, CFT, fraude al consumidor y protección al consumidor), así como los requisitos que se describen en este Manual.

Western Union le proporcionó un documento modelo de Políticas y procedimientos antifraude para que lo utilice. Si tiene políticas y procedimientos antifraude, debe revisar el modelo de Políticas y procedimientos antifraude de agentes y garantizar que la documentación del programa incluya (como mínimo) los requisitos del modelo de políticas y procedimientos. Si no se acata el Programa de Cumplimiento de Agentes o las leyes del país del agente, ello puede dar lugar a medidas drásticas, incluidas multas gubernamentales y otras sanciones, tales como la suspensión o finalización de su capacidad para ofrecer los servicios de Western Union. WU está disponible para asistir a los agentes si tienen alguna pregunta acerca de los requisitos del Programa de Cumplimiento de Agentes en este Manual.

Si tiene subagentes, debe entregar lo más pronto posible a cada uno de ellos este Manual y el modelo de Políticas y procedimientos antifraude de Western Union, que vienen adjuntos a este Manual como apéndice B.

Aviso legal

Este Manual describe las normas mínimas obligatorias del Programa de Cumplimiento de Agentes que debe implementar para cumplir con los estándares de cumplimiento que Western Union requiere. Este manual complementa los Requisitos de servicio, pero no describe la totalidad de sus obligaciones jurídicas como un agente de WU conforme a las leyes y las normativas de su localidad, sus obligaciones contractuales con WU o las obligaciones con los consumidores. Si algún requisito de cumplimiento descrito en este Manual es menos riguroso que el del país o países donde opera, debe cumplir con el estándar más alto. Si algún requisito en este Manual contradice los de otro documento de Requisitos de servicio (incluida cualquier política de WU), regirán los requisitos de este manual. Comuníquese con su contacto de cumplimiento de Western Union designado si sus operadores, subagentes o usted tienen alguna pregunta acerca de los requisitos del Programa de Cumplimiento de Agentes.

Evaluación del Programa de Cumplimiento de Agentes

Una vez se finalice la revisión de cumplimiento, el contacto de cumplimiento de WU dejará un Informe de revisión del programa que identifica los elementos del Programa de Cumplimiento de Agentes que requieren atención. Los elementos administrativos sencillos podrían corregirse in situ durante la revisión. Asuntos más importantes, como la realización de capacitación, la presentación de los SAR y los STR o un mayor monitoreo de transacciones, podrían tomar tiempo para solucionarse. Su contacto de cumplimiento de Western Union establecerá un periodo aceptable para corregirlo y hará seguimiento para garantizar que estos asuntos se solucionaron de manera efectiva.



Los agentes también deben proporcionar a WU información actualizada y documentación de respaldo cuando se produzcan cambios importantes en su negocio o el negocio de cualquiera de sus subagentes, y a petición de WU. Específicamente, debe notificar lo más pronto posible a su contacto de cumplimiento de WU si ocurre alguno de los siguientes casos:

- Un cambio en la dirección de la empresa del agente o de los subagentes del agente.
- Un cambio en el número de identificación fiscal del agente o el subagente.
- Un cambio en la titularidad del agente o sus subagentes (la política de WU requiere información de identificación de las personas que son propietarios de un 10 % o más de la empresa).
- El cierre o la suspensión de cualquier localidad del agente o subagente, o la suspensión o terminación de cualquier acuerdo con un subagente.
- Si la compañía, sus propietarios, operadores o miembros clave de su equipo administrativo son acusados, condenados, se declaran culpables o no se oponen a un grave acto criminal como soborno, corrupción, corrupción política, falsificación, adulteración, distribución o tráfico de drogas, fraude, lavado de dinero, crimen organizado, tráfico de personas u órganos, delitos relacionados con terrorismo, otros delitos financieros o actos ilícitos.

Prevención de pagos ilícitos

No se le puede sobrevalorar la importancia de los operadores en el proceso de gestión de riesgos y en llevar a cabo el Programa de Cumplimiento de Agentes. El operador tiene contacto directo con el consumidor en el punto de venta. El comportamiento de un consumidor cuando envía o recibe fondos puede indicar que una transacción sea sospechosa. Además, si la transacción no tiene sentido para el operador, podría ser para propósitos ilegales.

Todos los operadores deben estar capacitados para reconocer características de comportamiento y de transacción que indican lavado de dinero, financiamiento del terrorismo, fraude u otras actividades ilegales o ilícitas ("señales de alerta"). Si los operadores presencian una actividad con señales de alerta, el operador no debe procesar la transacción. Si el operador está preocupado por su seguridad o la de otros, podrá procesar la transacción, pero debe informar inmediatamente la situación a su contacto de cumplimiento de WU. Consulte los apéndices C y D para obtener ejemplos de señales de alerta de lavado de dinero, financiamiento del terrorismo y fraude.

Debe tener un proceso claro y por escrito acerca de cómo un operador debe reaccionar e informar una actividad con señales de alerta. Si su operador o usted sospecha que hubo lavado de dinero, financiamiento del terrorismo o fraude, las leyes de su país podrían exigir que presente un SAR o un STR.

Evaluaciones del Programa de Cumplimiento de Agentes

Western Union proporciona apoyo acerca de cumplimiento a sus agentes para garantizar que existe una comprensión sólida de las responsabilidades de cumplimiento del agente. Hay disponible un equipo de apoyo al cumplimiento de WU para contestar cualquier pregunta que pueda tener acerca de sus requisitos de cumplimiento. El equipo de apoyo al cumplimiento de WU contactará a los nuevos agentes para garantizar que comprenden el Programa de Cumplimiento de Agentes descrito en este Manual. Los agentes deben utilizar estas reuniones para hacer cualquier pregunta que puedan tener acerca de las normas de cumplimiento en este Manual a su contacto de cumplimiento de WU, así como otros Requisitos de servicio del agente.

Además de las conversaciones sobre el cumplimiento de agentes nuevos, WU realiza evaluaciones de riesgo periódicas a todos sus agentes para determinar a cuáles agentes revisarán los contactos de cumplimiento de WU. Los agentes que se van a revisar se seleccionan según su volumen de transacciones, los países hacia o desde el cual se envían los fondos, el nivel de riesgo de las transacciones de sus consumidores y otros factores. Si quedó seleccionado para revisión, un contacto de cumplimiento de WU lo contactará para llevar a cabo una revisión de su programa de cumplimiento. Esta revisión es un elemento esencial de los procesos de supervisión de agentes de Western Union.

Western Union enviará una carta donde notifique a los agentes seleccionados de una próxima revisión de cumplimiento. Luego, un contacto de cumplimiento de Western Union se comunicará con usted por teléfono o correo electrónico para programar la revisión. Durante la revisión, el contacto de cumplimiento de Western Union le hará varias preguntas acerca de su programa de cumplimiento de agentes y revisará los documentos y registros pertinentes. Western Union exige la plena cooperación y atención de su Agente CO en esta reunión.

El Agente CO debe proporcionar la siguiente información para que el Contacto de cumplimiento designado de Western Union del agente la revise:

- Un formulario completado de la designación del oficial de cumplimiento
- Capacitación de concientización sobre el fraude y el cumplimiento
- Registro que muestre todos los eventos de capacitación de cumplimiento
- Evidencia del proceso de monitoreo de transacciones del agente
- Registros del documento de identificación actual para el sistema de envío de dinero que muestre documentos de identificación únicos para cada usuario del sistema
- Si el agente vende órdenes de dinero, registros del documento de identificación de usuario actual para el sistema de orden de dinero que muestre documentos de identificación únicos para cada usuario
- La versión más actual de las políticas y los procedimientos de cumplimiento del agente requeridos en este Manual
- Cualquier informe de actividad sospechosa o de transacciones sospechosas ("SAR o STR" por sus siglas en inglés) que se hayan remitido a Western Union, junto con pruebas de retención para el periodo exigido legalmente
- Solo para agentes en EE. UU. y Canadá: si el agente vende órdenes de dinero, el registro de la orden de dinero para el periodo exigido legalmente

El contacto de cumplimiento de Western Union también podrá solicitar información adicional, que incluye, entre otras cosas:

- Información relacionada con una solicitud de interdicción o una presentación de SAR o STR
- Información acerca de denuncias de transacciones fraudulentas enviadas o pagadas por un agente
- Información acerca de un fraude al consumidor o reclamo por el servicio
- Información sobre patrones inusuales de actividad que haya identificado el sistema de monitoreo de transacciones





Elaboración de informes reguladores

Sus políticas y procedimientos del programa de cumplimiento deben permitir la identificación oportuna de las transacciones que son comunicables según ALD u otras leyes en su país o en los países de operación en el medio (presentación electrónica o en papel) y el formato obligatorio.

Incluso si no hay ningún requisito de país para presentar un SAR o un STR, se espera que escale a WU comportamientos o actividades sospechosos del consumidor para una revisión adicional una vez que haya completado su investigación interna. En los casos que lo exija la ley, los agentes también deben informar directamente a su gobierno local o a las autoridades. Para facilitar estos escalamientos y derivaciones, debe establecer un proceso escrito claramente comunicado para que sus empleados informen al Agente CO sus inquietudes sobre actividades sospechosas.

Capacitación

La capacitación sobre las normas y los procesos del programa de cumplimiento es fundamental para todos los operadores y el Agente CO. Su programa de cumplimiento debe incluir capacitación continua para asegurar que todos los empleados pertinentes del agente (incluidos los subagentes y sus operadores, si corresponde) estén adecuadamente capacitados con respecto a los requisitos del Programa de Cumplimiento de Agentes.

Ningún empleado del agente tendrá acceso a los sistemas de WU, y usted no podrá permitir que ningún empleado ofrezca cualquier producto o servicio de WU al público, a menos que el empleado haya completado la capacitación de ALD, CFT, agente y consumidor víctimas de fraude y protección al consumidor. Los nuevos operadores y los Agentes CO deben asistir a capacitación lo antes posible después de contratados. Se debe proporcionar capacitación de actualización adecuada de forma continua y en especial cuando haya cambios significativos en los procesos, sistemas, riesgos o normas del Programa de Cumplimiento de Agentes para garantizar que los Operadores recuerden sus obligaciones y que sus conocimientos y habilidades se mantengan actualizados.

El Programa de Cumplimiento de Agentes debe requerir que se documenten todas las capacitaciones de operadores y refleje los nombres de los asistentes, las fechas de asistencia, el método de impartición y el contenido de la capacitación. Deben mantenerse los registros de las capacitaciones según las normas de conservación de registros correspondientes.

Aunque hay muchas formas de impartir la capacitación a operadores nuevos y existentes, WU ofrece acceso a un programa de capacitación en línea, "Academia de agentes", que está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana a través del Sistema de gestión de aprendizaje de Western Union. Se puede acceder a la academia de agentes a través del portal de agentes de Western Union una vez se establezcan las credenciales del operador. WU también proporciona capacitación fuera del portal de agentes para agentes que no pueden acceder a la capacitación en línea.

Para acceder al portal de agentes en los Estados Unidos y Canadá, inicie sesión en: <https://agentportal.westernunion.com/ap/loginap.do>

Para acceder al portal de agentes fuera de los Estados Unidos y Canadá, inicie sesión en: <https://wuagentportal.westernunion.com/ap/login.do>

Su contacto de cumplimiento designado o contacto de operaciones puede facilitar su acceso a la capacitación proporcionada por WU.

Sección dos — requisitos del programa de cumplimiento de ALD, CFT y antifraude de agentes

Como mínimo, su programa de cumplimiento de ALD, CFT y antifraude debe incluir los componentes del programa que se describen en esta sección.

Evaluación de riesgos de ALD, CFT y fraude

Como agente de WU, debe identificar los tipos de consumidores y transacciones que tienen más probabilidades de representar un mayor riesgo de lavado de dinero, financiamiento del terrorismo y fraude al consumidor. También debe aprender las leyes y normativas de ALD y CFT de su país para asegurarse de que está cumpliendo con las leyes locales y las normas del Programa de Cumplimiento de Agentes.

Entre los puntos que debe considerar cuando evalúe el riesgo de cumplimiento que los consumidores representan para su negocio se incluyen detalles sobre la localidad del agente (por ejemplo, ¿está cerca de la frontera, donde hay mucha actividad de transacciones transfronterizas?), el consumidor típico que utiliza su localidad (por ejemplo, ¿los consumidores son de la zona, turistas o inmigrantes de países que tienen altos niveles de lavado de dinero, fraude o terrorismo?) y los países a donde un consumidor típico transfiere fondos (¿los países tienen un alto nivel de fraude, lavado de dinero o terrorismo?). Una vez que se identifican estos puntos, puede utilizar la información para determinar su riesgo de cumplimiento general y establecer controles como detener transacciones preocupantes antes de que se envíen, llamar a su contacto de cumplimiento de Western Union o garantizar que la documentación de identificación del consumidor es correcta.

Responsabilidades del oficial de cumplimiento designado de agentes

Cada agente debe designar un Agente CO, quien es responsable de establecer y supervisar el Programa de Cumplimiento de Agentes. El Agente CO tiene la responsabilidad general de implementar y mantener los programas de cumplimiento de ALD, CFT y antifraude del agente y debe completar toda la capacitación de cumplimiento necesaria.

Debe proporcionar a WU una descripción por escrito de la identidad del Agente CO y debe demostrar que el Agente CO comprende las leyes y las normativas de cumplimiento en sus jurisdicciones, así como las normas del Programa de Cumplimiento de Agentes descritos en este Manual. Debe proporcionar a su Agente CO suficientes recursos y autoridad para ejecutar eficazmente sus responsabilidades, además de autorizar y permitir que el Agente CO desempeñe una función central en su Programa de Cumplimiento de Agentes. El Agente CO también debe tener la responsabilidad y autoridad para asegurar que los requisitos del programa de ALD, CFT y antifraude descritos en este Manual se implementaron adecuadamente.

Independientemente del tamaño de su negocio, debe evitar posibles conflictos de interés. Para permitir un criterio ecuatorial y facilitar un asesoramiento imparcial a la administración, la mejor práctica es que el Agente CO no tenga responsabilidades de línea de negocio ni sea responsable de la función de revisión independiente obligatoria que exige el Programa de Cumplimiento de Agentes y se describe en este Manual. Cuando sea inevitable que haya conflictos entre el negocio y las

responsabilidades del Agente CO, tales como en organizaciones de menor tamaño, se deben establecer procedimientos para garantizar el manejo objetivo de asuntos de ALD, CFT, fraude y protección al consumidor.

Políticas y procedimientos

Su programa de cumplimiento debe incluir políticas y procedimientos documentados diseñados para detectar, impedir y prevenir AML, CFT y fraude, así como los otros componentes del Programa de Cumplimiento de Agentes descritos en este Manual o en otra parte en los Requisitos de servicio. Además de las políticas de ALD, CFT y fraude al consumidor, también debe tener procedimientos escritos que sus operadores comprendan claramente y que describan los procesos del día a día para la implementación de las políticas. Por ejemplo, debe tener procedimientos escritos para recolectar la identificación del consumidor cuando sea necesario, monitorear transacciones, escalar problemas de cumplimiento a su Agente CO cuando sea necesario, manejar consumidores que muestran un comportamiento sospechoso y presentar un SAR o STR ante las autoridades pertinentes (como se exija en sus jurisdicciones), además de mantener todos los registros de cumplimiento y transacciones y los datos delicados del consumidor en una ubicación confiable y segura, conforme a los plazos de retención de registros de WU y los requisitos legales aplicables. Debe comunicar sus políticas y procedimientos al menos una vez al año a todos los operadores que ofrecen o apoyan los productos y servicios de WU. Los operadores deben confirmar que leyeron y entendieron sus políticas y procedimientos escritos de ALD, CFT y fraude al consumidor.

Garantía y pruebas de calidad

Los agentes deben tener un programa de control de calidad que realice pruebas periódicas e independientes de los controles de ALD, CFT y fraude. El programa de pruebas deberá también evaluar la efectividad de los controles de ALD, CFT y fraude, como el monitoreo de transacciones, la capacitación de empleados y los informes reguladores. Estas pruebas independientes deben realizarla partes calificadas que no están involucradas en la implementación o la operación de su programa de cumplimiento. Estas pruebas deben evaluar la idoneidad de su programa.

Su programa de cumplimiento debe incluir revisiones de nuevos operadores para asegurar que comprenden los requisitos del trabajo, como cuándo recolectar la identificación del consumidor, cómo completar los campos de datos de la transacción, cuándo llamar a Western Union si hay una pregunta sobre una transacción, cómo identificar y reportar ALD, CFT, tráfico de personas y actividades fraudulentas con señales de alerta, o cualquier otro estándar del Programa de Cumplimiento de Agentes. Si la revisión de garantía de calidad determina que un operador necesita capacitación adicional, debe proporcionar esta capacitación para garantizar que sus procesos se realicen correctamente.

Los procesos de identificación del consumidor del agente

Su programa de cumplimiento debe explicar y cumplir con las reglas de identificación del consumidor de WU, así como cualquier ley local aplicable a usted o a los servicios de WU. Es su responsabilidad asegurarse de que sus empleados comprendan e implementen correctamente las leyes de ALD y CFT en su país, incluidos los de tiempo completo, temporales y cualquier persona contratada. Para ayudarlo, WU implementó controles de identificación del consumidor en el punto de venta. Estos controles, que podrían revisarse ocasionalmente, están diseñados para garantizar que los agentes recolecten e ingresen toda la información necesaria en el sistema de WU antes de enviar o pagar una transacción.

Medidas de debida diligencia del consumidor

El sistema de punto de venta de WU requiere que se tomen medidas adicionales de debida diligencia del consumidor ("CDD", del inglés Consumer Due Diligence) para transacciones de mayor riesgo. Estas medidas podrían incluir documentos de identificación adicionales o preguntar al consumidor acerca de la finalidad de la transacción o el origen de los fondos que están enviando o recibiendo. Como mínimo, debe recolectar toda la información necesaria para verificar que la persona que envía o recibe los fondos es quien dice ser. Los requisitos de CDD están diseñados para ayudar a los agentes a identificar, verificar y monitorear de manera eficaz a sus consumidores y las transacciones financieras que realizan, en relación con los riesgos de lavado de dinero, financiamiento del terrorismo, fraude y protección al consumidor que representan.

Industrias prohibidas

Para proteger nuestra marca y a las personas que utilizan nuestros servicios, los agentes de Western Union no podrán participar en, o procesar intencionalmente, una transacción para una empresa que opera en las industrias que se muestran en la siguiente tabla. Además, los agentes de Western Union no pueden incorporar a un subagente si este participa en cualquiera de las industrias que se describen en esta tabla.

Monitoreo de transacciones

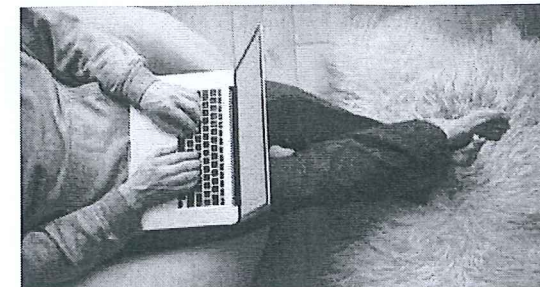
Su Programa de Cumplimiento de Agentes debe incluir políticas y procedimientos documentados para garantizar el monitoreo de transacciones de WU por actividades de lavado de dinero, financiamiento del terrorismo y fraude al consumidor. Sin embargo, el grado y la naturaleza del monitoreo variarán por agente y dependerán del tamaño de su negocio, los riesgos de ALD, CFT y fraude en la localidad, el método de monitoreo utilizado (manual, automático o una combinación de ambos) y el tipo de actividad bajo escrutinio.

Si opera en una jurisdicción que obliga presentar informes de SAR o STR, el Programa de Cumplimiento de Agentes debe permitir la identificación oportuna de transacciones que son comunicables según la ley de su país o países de operación. Las políticas y los procedimientos del agente deben garantizar la presentación oportuna y correcta de informes de SAR o STR.

Los resultados del control deben documentarse, ya sea de forma sistemática, manual o ambas, para crear un registro de auditoría integral de la investigación, las transacciones y la presentación de informes. Estos registros deben conservarse según las normas de conservación de registros descritas en este Manual en "Requisitos para la conservación de registros". Si necesita ayuda con sus procesos de monitoreo, comuníquese con su contacto de cumplimiento dedicado de Western Union.

Cumplimiento de sanciones

Las sanciones económicas y comerciales cumplen objetivos importantes de política exterior y de seguridad y pueden ir desde prohibir el comercio integral con un país hasta medidas más específicas, como la congelación de activos financieros, embargos de armas y prohibición de viajes. Los gobiernos nacionales y las instituciones multilaterales han aplicado sanciones para apoyar transiciones pacíficas, disuadir cambios no constitucionales, restringir el terrorismo y el tráfico de drogas, proteger los derechos humanos y promover la no proliferación de armas de destrucción masiva. Western Union está sujeto a muchas leyes, reglas y normativas de sanciones económicas y comerciales, y cumple globalmente con las sanciones implementadas por la Oficina de control de activos extranjeros ("OFAC", del inglés Office of Foreign Asset Control) del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos y las Naciones Unidas.



Western Union también cumple con otros programas aplicables de sanciones comerciales y económicas gubernamentales autorizados por los países, los territorios y las jurisdicciones donde se venden nuestros productos y servicios. De acuerdo con las políticas de cumplimiento de sanciones actuales de la empresa, Western Union no proporciona servicios de envío de dinero desde, hacia o que involucre a Irán o Corea del Norte y limita estrictamente su actividad con Cuba, Siria, Sudán y la región de Crimea. Western Union finalizará su relación con los agentes (o sus subagentes) si son sospechosos de facilitar intencionalmente cualquier transacción que, directa o indirectamente, implique una actividad no autorizada por la OFAC o por las Políticas de sanciones globales de WU en esos países y regiones, o para eludir o intentar eludir los controles de sanciones de WU.

Los agentes desempeñan una función crucial en apoyar el programa de cumplimiento de sanciones de Western Union y esperamos que usted evite tomar medidas que podrían llevarnos a violar las normativas y reglamentos de sanciones aplicables o nuestras políticas de cumplimiento de sanciones. WU ha establecido estándares, pautas, procedimientos y controles que especifican las prácticas para obtener la información más confiable posible en el momento de la transacción y para asegurar que la transacción no se procese de forma que pudiera ocultar la identidad de las partes pertinentes de nuestra revisión de transacciones. Los agentes deben recolectar información completa e inalterada de todos los remitentes y beneficiarios de transacciones de WU. Sin la información de identificación completa y exacta, es difícil tanto para el agente como para WU cumplir con las leyes de sanciones. Si se descubre que un agente altera o ayuda intencionalmente al consumidor a modificar la información de identificación para evitar las leyes de sanciones económicas, WU finalizará su relación con el agente.

Los agentes también deben cumplir con las normativas y las reglas de sanciones aplicables a ellos y deben garantizar que no se relacionan con subagentes sujetos a sanciones de la OFAC, ONU u otras sanciones económicas y comerciales aplicables. Los agentes deben adoptar un enfoque basado en los riesgos para determinar si otros controles pudieran ser necesarios o convenientes para mitigar el riesgo de violaciones de leyes, reglas y normativas de sanciones aplicables.

Industria	Descripción de prohibiciones	Preocupación
 Instituciones financieras sin licencia, donde esta se requiera	En jurisdicciones donde las instituciones financieras necesiten tener licencia, los agentes de Western Union no abrirán cuentas, procesarán pagos o permitirán intencionalmente que instituciones financieras sin licencia utilicen los servicios de Western Union.	Western Union no abrirá cuentas, procesará pagos o permitirá intencionalmente que instituciones financieras sin las licencias o los registros requeridos en su jurisdicción utilicen los servicios de Western Union. El término "institución financiera" significa un banco; una empresa fiduciaria; un banquero privado; una cooperativa de ahorro y crédito; instituciones de ahorro; un agente en valores o materias primas; un banquero de inversión o empresa de inversión; un cambio de divisas; un emisor, receptor o cajero de cheques de viajero, cheques, transferencia de dinero o instrumentos similares; un operador de un sistema de tarjeta de crédito; una compañía de seguros; un distribuidor de metales, piedras o joyas preciosos; un prestamista; una empresa de préstamo o financiera; una agencia de viajes; un transmisor de dinero; una compañía de telégrafos; una empresa dedicada a la venta de vehículos, incluida la venta de automóviles, aviones y barcos; una persona involucrada en cierres y acuerdos del sector inmobiliario; o un establecimiento de juegos, apuestas o casino.
 Comercio de diamantes en bruto	Los agentes de Western Union no procesarán pagos o permitirán intencionalmente el uso de los servicios de Western Union cuando haya la sospecha de estar involucrado en el mal uso de los protocolos de comercio de diamantes en bruto.	Cualquier entidad que importe o exporte diamantes en bruto, de cualquier fuente que no se controle a través del sistema de certificación del Proceso Kimberley.
 Falsificación/ piratería de productos	Los agentes de Western Union no procesarán pagos o permitirán intencionalmente el uso de los servicios de Western Union cuando haya una sospecha razonable que involucre la fabricación de mercancías falsificadas o pirateadas.	La falsificación y la piratería son temas que afectan a una amplia variedad de industrias y pueden exponer a Western Union y sus agentes a riesgos legales significativos.
 Actividades ilegales	In addition to activities that may be legal but are prohibited by Western Union policy, Western Union Agents may not knowingly process payments, or allow the use of Western Union services when there is suspicion of illegal activity.	Esta sección se refiere a las actividades ilegales que están definidas por la ley donde la localidad del agente opera, que no se han descrito en otras partes de esta tabla.

Industria	Descripción de prohibiciones	Preocupación
 Apuestas ilegales	Los agentes de Western Union no transmitirán, establecerán una relación de negocios con, o procesarán pagos intencionalmente a nombre de organizaciones de apuestas ilegales o personas que han participado en ellas.	Los agentes de Western Union no podrán realizar, recibir o transmitir intencionalmente una apuesta por cualquier medio, cuando esa apuesta sea ilegal según cualquier ley aplicable en la jurisdicción en la cual se inició, recibió o hizo.
 Bancos ficticios	Los agentes de Western Union no procesarán pagos o permitirán intencionalmente que bancos ficticios utilicen los servicios de Western Union.	Un banco ficticio es aquel que no tiene presencia física en el país que se constituyó y en el que obtuvo la licencia, además de no contar con una afiliación a un grupo financiero regulado que sea sujeto a una supervisión consolidada eficaz. Presencia física significa presencia física y administración relevantes ubicadas dentro de un país. La existencia de simplemente un agente de banco local o personal de bajo nivel no constituye una presencia física.
 Empresas de telemercadeo	Los agentes de Western Union no realizarán intencionalmente transacciones para vendedores de telemercadeo, o desde ellos, ni procesarán pagos por bienes o servicios solicitados a través del telemercadeo.	Aunque el telemercadeo es una industria legal, los transmisores de dinero en los Estados Unidos tienen prohibido proporcionar servicios de transacción de efectivo para la industria. Debido a que la actividad de telemercadeo fuera de los Estados Unidos podría requerir pagos en efectivo dentro o fuera de los Estados Unidos, esta actividad está prohibida en todo el mundo. Los agentes en todo el mundo deben adherirse a las políticas y procedimientos de Western Union diseñados para prevenir tales transferencias.
 Prostitución	Western Union no procesará pagos o permitirá intencionalmente el uso de los servicios de Western Union por parte de empresas en la industria de la prostitución, incluso si la industria es legal en el país de operación del agente.	Aunque la prostitución es legal en algunas jurisdicciones, Western Union no llevará a cabo negocios con esta industria.
 La industria de marihuana y otras industrias de drogas recreativas	Los agentes de Western Union no procesarán pagos o permitirán intencionalmente que la industria de marihuana y de otras drogas recreativas utilicen los servicios de Western Union.	Aunque la marihuana u otras drogas recreativas puedan ser legales en algunas jurisdicciones, Western Union no llevará a cabo negocios con este sector.

Debida diligencia del subagente

Para llevar a cabo la debida diligencia, el agente debe, como mínimo, recolectar la siguiente información de los propietarios de los subagentes y al menos un gerente de alto nivel, además debe proveer esta información a WU: (i) nombre y apellido; (ii) ciudad y país de residencia; (iii) fecha de nacimiento; (iv) país de nacimiento; (v) fecha de emisión de la identificación; (vi) fecha de vencimiento de la identificación y (vii) número de identificación. El agente debe comprender los antecedentes de cumplimiento legal y regulador del subagente, el volumen de transacciones previsto, el consumidor típico del subagente y los países a donde estos consumidores enviarán transacciones.

Los agentes deben comprender el motivo para que su subagente se cambie de otro proveedor de servicio de envío de dinero (si aplica), la antigüedad del posible subagente en el negocio como un proveedor de envío de dinero (si aplica), la estructura de propiedad, la solvencia crediticia, la viabilidad financiera, la clase de comercio o industria y cualquier licencia o registro que el subagente pueda estar obligado a tener. La debida diligencia debe actualizarse periódicamente desde ese momento. Se espera que usted garantice que todos los subagentes, sus propietarios y sus directores no están sujetos a sanciones aplicables (incluidas aquellas mantenidas por la OFAC y las Naciones Unidas). Los agentes deben asegurarse de que ninguno de sus subagentes o cualquier propietario o director de los subagentes hayan sido agentes, subagentes, propietarios u operadores de un agente o subagente suspendido o despedido debido a razones relacionadas con fraude por parte de Western Union o cualquier otra empresa de envío de dinero. Debe proporcionar toda la información de debida diligencia del subagente a Western Union antes de que Western Union considere la aprobación del subagente.



Capacitación del subagente

Una vez que un agente contrate un nuevo subagente, el agente debe realizar la capacitación del nuevo subagente que describe las normas del programa en este Manual. Esta capacitación debe abordar los requisitos del Programa de Cumplimiento de Agentes con respecto a ALD, CFT, fraude y protección al consumidor, además de las políticas y los controles del agente y las leyes locales. Es apropiado que el agente ayude a sus subagentes a través de la facilitación de materiales de cumplimiento y otras herramientas. Debe proporcionar capacitación a los subagentes y sus operadores de forma continua.

El sistema F2 Zoom

El sistema F2 Zoom de WU contiene información acerca de nuestros productos y servicios (que incluye cualquier restricción, limitación, condición o regla de transacción específica) para cada país donde están disponibles. Todos los operadores deben capacitarse sobre cómo utilizar el sistema F2 Zoom para ayudar a los consumidores con sus transacciones. Un consumidor que envía fondos tal vez no entienda por qué su transacción se detuvo, pero probablemente se pueda encontrar el motivo en este sistema.

El sistema F2 Zoom contiene información como:

- Divisas disponibles de envío y pago para la transacción
- Cualquier restricción de transacción de envío o pago
- Reglas de preguntas de verificación al consumidor
- Zonas horarias pertinentes para la transacción de forma que el consumidor entienda cuándo estarán disponibles los fondos para el beneficiario
- Formas aceptables de identificación para un país, como la licencia de conducir, el pasaporte, la tarjeta de seguros nacional y
- Feriados para el año en curso, para informar al consumidor si un feriado en el país de pago impactará en el tiempo en que los fondos pueden estar disponibles para el beneficiario.

Antes de enviar una transacción de WU, el operador debe verificar F2 Zoom primero para garantizar que el operador está informado e informa al consumidor, de las normativas que rigen a cada lado de la transacción (envío y pago) y para establecer las expectativas del consumidor. Por ejemplo, si las ubicaciones de pago estarán cerradas ese día debido a un feriado local, el operador deberá informar al consumidor que los fondos estarán disponibles para que el beneficiario los retire el día después del feriado. Debe informar lo antes posible a su contacto de operaciones designado de WU si conoce de alguna nueva regla, restricción o detalle que deba incluirse en F2 Zoom para sus ubicaciones.

Sección tres — requisitos del programa de supervisión de subagentes

Si contrató subagentes, su programa de cumplimiento debe establecer políticas y procedimientos para identificar a los propietarios de cualquier subagente, así como evaluar las operaciones de esos subagentes. También debe supervisar que implementen las políticas, los procedimientos y los controles diseñados para minimizar el riesgo de que los productos y servicios de WU se utilicen para propósitos ilegales o ilícitos por parte de los consumidores o los operadores del subagente. Los agentes deben proporcionar pautas para ayudar a los subagentes a desarrollar sus propios programas de cumplimiento que cumplan con el Programa de Cumplimiento de Agentes y los requisitos establecidos en este Manual o en otra parte de los Requisitos de servicio. Debe proporcionar lo más pronto posible a los subagentes copias actualizadas de este Manual (que se modificará ocasionalmente) así como cualquier modelo de documento de políticas y procedimientos de ALD, CFT o antifraude de Western Union.

Los agentes son responsables de asegurar que sus subagentes implementen las normas del programa de cumplimiento que se describen en este Manual en cada localidad del subagente, esto incluye proveer capacitación. Cuando un agente contrata a un nuevo subagente, el agente debe proporcionar al subagente los materiales y herramientas de cumplimiento de agentes de Western Union, incluido este Manual y asegurar que el subagente comprenda sus obligaciones de cumplimiento, que incluyen las normas del programa de ALD y CFT, las responsabilidades del programa de cumplimiento antifraude y los controles obligatorios y políticas del agente.

El agente también debe:

- Atender y remediar lo más pronto posible las deficiencias del programa de cumplimiento de subagentes
- Proporcionar pautas y asistencia al subagente para ayudarlo a desarrollar sus propios programas de cumplimiento de ALD y CFT, lo que incluye las políticas y los procedimientos modelo de Western Union, si es necesario.
- Asegurarse de que cada programa de cumplimiento de subagentes se adhiera a todos los estándares, políticas y regulaciones del Programa de Cumplimiento de Agentes, incluidas las normas aplicables de elaboración de informes, monitoreo y conservación de registros reguladores.

Los agentes deben revisar periódicamente la idoneidad de cada uno de sus programas de cumplimiento de subagentes. Western Union hace responsables a sus agentes de las acciones de sus subagentes. Los agentes deben suspender o despedir subagentes que no están en cumplimiento con los estándares contenidos en este Manual. Si Western Union determina que un agente no está ejerciendo suficiente supervisión de subagentes, Western Union podría suspender o despedir al agente.



Estafa del abuelo

Esta estafa es una variación de la Estafa de emergencia. Un estafador contacta a la víctima afirmando ser un nieto en dificultades o una autoridad, un médico o un abogado. El estafador describe una situación de urgencia o emergencia (libertad bajo fianza, gastos médicos, gastos de viaje de emergencia) en la que participa el nieto que necesita que le envíen dinero inmediatamente. Nunca hubo realmente una emergencia y la víctima que envió el dinero para ayudar a su nieto, lo perdió.



Estafa de inmigración

La víctima recibe una llamada de alguien que afirma ser un funcionario de inmigración diciendo que hay un problema con el expediente de inmigración de la víctima. Es posible que entreguen información personal confidencial relacionada con el estado migratorio de la víctima para hacer que la historia parezca más legítima. Se exige el pago inmediato para solucionar los problemas con el expediente de la víctima y la amenaza con la deportación o el encarcelamiento si no realizan el pago inmediatamente a través de un envío de dinero.



Estafa de compra por internet

La víctima envía dinero para comprar un artículo por internet (como una mascota o un automóvil). Los artículos a menudo se publican en Craigslist, eBay, Alibaba, etc. La víctima nunca recibe la mercancía después de enviar el dinero.



Estafa fiscal

Alguien que afirma ser de un organismo gubernamental contacta a la víctima diciendo que adeuda dinero por concepto de impuestos y que debe pagar de inmediato para evitar el arresto, la deportación o la suspensión de su licencia de conducir o pasaporte. Luego, le indica a la víctima que realice un envío de dinero o que compre una tarjeta de débito precargada para pagar los impuestos. Los organismos del gobierno jamás exigirán el pago inmediato ni realizarán llamadas telefónicas sobre la situación tributaria sin antes enviar una factura por correo.



Estafa de la lotería u otro premio

Le dicen a la víctima que ganó la lotería, un premio o un sorteo y que debe enviar dinero para cubrir los impuestos o tarifas sobre las ganancias. Es posible que la víctima reciba un cheque por parte de las ganancias, pero este rebotará después de que la víctima haya realizado el envío de dinero.



Estafa de compra misteriosa

El estafador contacta a la víctima a través de un sitio web de trabajo o la víctima responde a un anuncio de oportunidad de trabajo para evaluar un servicio de envío de dinero. Por lo general, el estafador le envía a la víctima un cheque para depositar y le indica que realice el envío de dinero, con una fracción del cheque que conserva para su pago. La víctima envía el dinero, el estafador lo recibe y, cuando el cheque rebota, la víctima debe hacerse responsable por el monto total de este.



Estafa de pago en exceso

El estafador envía un cheque a la víctima que parece ser válido como pago por un servicio o producto. Generalmente, el monto del cheque excede el monto que la víctima espera recibir y el estafador le indica que envíe el excedente de vuelta mediante un envío de dinero. Cuando el cheque rebota, la víctima debe responsabilizarse por el monto total de este.



Estafa de relación

Hacen creer a la víctima que tiene una relación personal con alguien que conoció en línea, a menudo por redes sociales, en un foro o un sitio web de citas. A menudo, se compromete emocionalmente a la víctima, usualmente se refieren al beneficiario como una prometida y esta persona cree que está enviando dinero para gastos médicos o de viaje. Al final, el estafador está robando a la víctima y no se crea ninguna relación.



Estafa de una propiedad en alquiler

La víctima envía dinero para hacer el depósito por una propiedad en alquiler y nunca recibe el acceso a la propiedad. Por otro lado, la víctima también puede ser el dueño de la propiedad que recibe un cheque del inquilino, que luego le pide enviar de vuelta una parte del cheque mediante un envío de dinero y el cheque rebota.

NOTA: Se le debería preguntar a todos los consumidores que sean ancianos o adultos dependientes si conocen a la persona a quien le están enviando dinero, debido a que son altamente vulnerables a los fraudes en línea o por teléfono. Si es evidente que el remitente no está seguro de si el beneficiario es legítimo, entonces el operador deberá negarse a procesar la transacción. Si la persona anciana está enviando una transacción a un nieto, el operador siempre debe preguntarle si ha llamado a su nieto para verificar que la emergencia es real.

Sección cuatro — prevención del fraude contra consumidores y agentes

Los agentes de Western Union deben tomar medidas activas para prevenir el fraude al consumidor.

El fraude al consumidor se produce cuando los delincuentes convencen o engañan a los consumidores para transferir dinero al criminal o a sus asociados. Los delincuentes utilizan una variedad de estafas para perpetrar tales crímenes y usualmente se dirigen a los miembros más vulnerables de la sociedad, especialmente a personas de edad avanzada. Por lo tanto, es imperativo que los agentes siempre presten atención a las posibles actividades relacionadas con fraude.

El fraude al consumidor generalmente involucra a delincuentes que realizan estafas para persuadir a los consumidores de transferirles dinero de una forma que suena financieramente atractiva para el consumidor, pero en realidad es un intento de robar al consumidor. La mayoría de los fraudes al consumidor involucran la percepción de la víctima de que recibirán algún tipo de ganancia financiera o que están ayudando a un amigo, pariente o ser querido. Un tema común en todos los esquemas de fraude al consumidor es que el consumidor nunca ha conocido al beneficiario en persona. Todos los agentes de WU deben adoptar las medidas descritas en este Manual para detectar, impedir y reportar el fraude al consumidor.

Fraude contra el consumidor

El programa de cumplimiento debe incluir políticas y procedimientos diseñados para detectar, impedir y reportar el fraude al consumidor, además de que cumplan con las normas del Programa de cumplimiento del agente. Puede utilizar la Política y los procedimientos de fraude de agentes de WU modelo, que se adjunta como apéndice B, en caso de que no tenga políticas y procedimientos establecidos para su programa antifraude. También debe cumplir con todas las leyes antifraude locales en el país o países donde opera. Sus operadores deben tener capacitación para fraude al consumidor y usted debe documentar los procesos que permiten a los operadores prevenir transacciones que parecen ser fraudulentas e informar sospechosos, conocimiento o reclamos de fraudes a Western Union.

Tipos comunes de fraude al consumidor

Todos los operadores deben estar capacitados para reconocer los siguientes tipos comunes de fraudes al consumidor para que puedan ayudar o proteger a los consumidores a no convertirse en víctimas.



Estafa del pago por adelantado

Se le pide a la víctima pagar por adelantado una tarifa por servicios financieros que nunca recibe. Las víctimas suelen enviar varias transacciones para el pago de múltiples tarifas por adelantado. Métodos: tarjeta de crédito, préstamo, donación, herencia, inversión.



Estafa del antivirus

Un estafador hace contacto con la víctima afirmando que es de una conocida empresa de software o computadoras y que detectó un virus en la computadora de la víctima. El estafador le indica a la víctima que el virus se puede eliminar y que puede proteger la computadora si paga una tarifa médica mediante una forma de pago como una tarjeta de crédito o un envío de dinero. En realidad, la computadora no tenía ningún virus y la víctima acaba de perder el dinero que envió para la protección.



Estafa de la organización de beneficencia

Generalmente contactan a la víctima por correo electrónico, teléfono o correo postal a fin de pedir una donación mediante un envío de dinero a un individuo para ayudar a las víctimas de un evento actual reciente, como un desastre o una emergencia (tales como una inundación, un ciclón o un terremoto). Las organizaciones de beneficencia legítimas nunca pedirán que se envíen donaciones de una persona a otra mediante un servicio de envío de dinero.



Estafa de emergencia

Se hace creer a la víctima que está enviando dinero para ayudar a un amigo o un ser querido que se encuentra en una emergencia. La víctima envía el dinero con urgencia, ya que se aprovechan de la preocupación natural que la víctima siente por un ser querido.



Estafa de empleo

La víctima responde a una oferta laboral y resulta contratada para este trabajo ficticio, luego le envían un cheque falso para los gastos relacionados con el trabajo. El monto del cheque excede los gastos de la víctima y esto devuelve los fondos restantes mediante un envío de dinero. El cheque rebota y la víctima es responsable por el monto completo.



Cheques falsos o falsificados

A menudo, las víctimas reciben un cheque como parte de una estafa y se les indica que lo depositen y utilicen los fondos para gastos de empleo, compras por Internet, compras misteriosas, etc. El cheque no es válido y la víctima es responsable por utilizar los fondos del cheque. Recuerde, los fondos de un cheque depositado en una cuenta no se deben utilizar hasta que se liquide oficialmente, lo que puede demorar semanas.

Localidades del agente con un elevado riesgo de fraude: el programa EFRAL

El propósito del programa de localidad del agente con un elevado riesgo de fraude ("EFRAL", del inglés Elevated Fraud Risk Agent Location) es reducir y prevenir el fraude al consumidor y seguir tomando medidas para proteger los intereses de nuestros consumidores, agentes y la marca de Western Union. Una EFRAL se refiere a cualquier localidad del agente de Western Union que ha procesado pagos de envío de dinero asociados con:

- Cinco (5) o más denuncias de fraude a dicha localidad del agente, recibidas por Western Union desde cualquier fuente, durante los últimos sesenta (60) días y que representan un cinco por ciento (5 %) o más del total de pagos para dicha localidad del agente en números o dólares durante el mismo período, medido mensualmente.
- Quince (15) o más denuncias de fraude a una localidad del agente recibidas desde cualquier fuente durante los últimos sesenta (60) días, con base en una revisión mensual de denuncias.

Si una localidad del agente con cumple los criterios EFRAL, todos los productos y servicios de envío de dinero de WU se suspenderán. Su contacto de cumplimiento designado de Western Union le notificará antes de que se implemente la suspensión. Western Union investigará las denuncias de consumidores que llevaron a designar a la localidad como EFRAL. Lo invitamos a que haga lo mismo y se una a WU para evaluar las causas subyacentes de la designación. Según la evaluación de la investigación, deberá tomar medidas adicionales para mitigar el riesgo de que vuelva a ocurrir. Su contacto de cumplimiento dedicado de WU puede trabajar con usted para desarrollar un plan integral que permita la reactivación de la localidad.

Debe participar activamente en la detección y disuasión de fraudes en sus localidades. Debe desarrollar procesos internos diseñados para detectar, impedir e informar transacciones fraudulentas. Western Union está disponible para ayudarlo si tiene alguna pregunta acerca de los requisitos del programa de EFRAL.

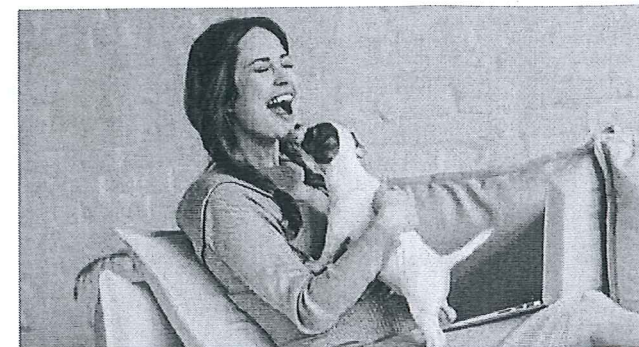


Requisitos del operador cuando se encuentra con señales de alerta de fraude

Una observación cuidadosa de la conducta del consumidor es una función importante para identificar posibles actividades fraudulentas o ilegales. Una "señal de alerta" es una situación o hecho observable que puedan indicar un comportamiento ilegal o fraudulento. Las señales de alerta pueden percibirse mediante la observación del comportamiento del consumidor. Por ejemplo, un consumidor puede actuar nervioso, inquieto o confundido, también podría estar reacio o ser incapaz de proporcionar detalles básicos acerca del remitente, el beneficiario o el propósito de la transacción. Otras veces, el consumidor podría ignorar detalles específicos relacionados con sus transacciones. El consumidor podría llevar a cabo varias transacciones en montos pequeños o inusuales, o múltiples transacciones a varios beneficiarios en distintas ubicaciones. Si el agente tiene capacidad de "tecla de alerta", el agente debe utilizar el sistema de tecla de alerta para advertir a WU que se intentó realizar una operación relacionada con el fraude al consumidor.

Consulte el apéndice D para obtener ejemplos de señales de alerta de fraude al consumidor. Estas señales de alerta se proporcionan como pautas para prevenir fraudes, pero también pueden utilizarse como patrones de transacciones de fraude para fines de control. Si el operador observa alguna señal de alerta de fraude al consumidor y sospecha que el beneficiario puede recoger una transacción relacionada con actividad fraudulenta, el asociado puede hacer lo siguiente:

- Pedir una segunda forma de identificación. Otra forma de identificación puede ser cualquier tipo de documento en el que aparezca el nombre y ver si coincide con el nombre de la primera forma de identificación que presentó. Por ejemplo, una factura de servicios públicos o una tarjeta de socio de biblioteca.
- Hacer más preguntas abiertas de Conozca a su cliente ("KYC" por sus siglas en inglés) con el fin de hacer que



los beneficiarios piensen sus respuestas. Preste atención tanto a las respuestas del beneficiario a estas preguntas como a su comportamiento (¿se ponen nerviosos o tienen dificultades para responder?). Estos son algunos ejemplos de preguntas KYC abiertas:

- "¿Cuál es su relación con el remitente?"
- "¿Cómo y cuándo conoció al remitente?"
- "¿Cuál es el propósito de la transacción?"
- "¿Con qué frecuencia utiliza Western Union?"
- "¿Alguien más le pidió que recogiera esta transacción?"

- Niéguese a pagar la transacción e informe al beneficiario que la transacción no está disponible en ese momento.
- Siga los procedimientos para completar un STR/SAR si la ley de sus localidades lo exige.

Si el agente determina que se produjo una transacción fraudulenta en la localidad o si un consumidor presenta una denuncia ante el agente para indicar que fueron víctimas de fraude, el operador debe reportar la siguiente información a la línea directa de fraude de Western Union:

- El nombre del consumidor, la dirección y el número de teléfono
- El contenido de la denuncia, que incluye el tipo de fraude y el método de fraude, además del nombre de cualquier persona mencionada
- El número de referencia o el número de control del envío de dinero de cada envío de dinero relacionado con la denuncia
- El nombre, el número de identificación del agente, el número de teléfono y la dirección de los agentes receptores
- La fecha de cada envío de dinero
- El monto de cada envío de dinero
- La tarifa por envío de dinero de cada envío de dinero
- La fecha que se recibió cada envío de dinero
- El nombre, el número de identificación del agente, el número de teléfono y la dirección de los agentes receptores
- El nombre, la dirección y el número de teléfono del beneficiario, conforme la proporcione el destinatario, de cada envío de dinero
- La identificación, si la hubiera, presentada por el beneficiario y registrada, para cada envío de dinero
- Todas las transacciones realizadas por el consumidor que tenga relación con la denuncia.



Protección al agente contra fraude

Para reforzar la seguridad en las localidades de su agente y para ayudar a prevenir que las localidades de su agente sean víctimas de fraude, nunca haga lo siguiente:

- **NUNCA** realice una transacción de envío de dinero sin recibir los fondos primero.
- **NUNCA** ingrese información al sistema de Western Union basado en una solicitud desde una llamada telefónica entrante.
- **NUNCA** acepte una conexión de soporte informático, a menos que se haya comunicado anteriormente con Western Union o con su oficina corporativa por un problema con su computadora, incluso si la persona que llama afirma que es parte del servicio técnico de Western Union o de su red.
- **NUNCA** descargue un software que provenga de una fuente desconocida o inserte un CD/USB (que le hayan entregado) en la computadora personal que se usa para proporcionar los servicios de Western Union.
- **NUNCA** ingrese una transacción de "prueba" o "capacitación" en el sistema activo. Si utiliza WUPOS™, compruebe el estado del sistema en la esquina superior derecha de la pantalla. Western Union nunca realizará una prueba en un sistema activo.
- **NUNCA** devuelva ni realice una llamada a Western Union mediante un número de teléfono proporcionado por una persona que llamó. Solo use los números indicados por Western Union en los documentos oficiales de la empresa.

Fraude contra el agente

Los agentes y sus localidades pueden ser víctimas de fraude. Los agentes deben implementar procedimientos escritos para manejar el riesgo de ser víctima de un fraude.

Cómo evitar convertirse en un Agente víctima de fraude

Los agentes víctimas de fraude sufren un fraude en la localidad del agente que provoca pérdidas financieras para la localidad. El fraude contra los agentes puede ocurrir de distintas maneras. A continuación, le mostramos una lista de algunos métodos comunes para estafar a los agentes. Tenga en cuenta que estas situaciones podrían no aplicarse a todos los sistemas de envío de dinero, como los envíos de dinero por teléfono.

Fraude al agente perpetrado por teléfono

Los estafadores llaman a la localidad del agente e intentan convencer al operador para que les dé acceso a los sistemas informáticos del agente. Una vez que tienen acceso, los estafadores utilizan el sistema del punto de venta para enviar dinero sin que la localidad del agente pueda recaudar fondos para la transacción. También pueden descargar o hacer que el operador descargue virus informáticos sin saberlo. El operador debe reconocer los siguientes tipos de fraude para ayudar al agente a evitar ser estafado.

Acceso remoto

Un estafador llama a una localidad del agente y simula ser parte del servicio técnico de redes o de Western Union con el pretexto de que el sistema de Western Union necesita una actualización. El empleado del agente acepta establecer una conexión de soporte informático mediante un software de acceso remoto. El estafador puede entonces tomar el control de la computadora y enviar transacciones sin que la localidad del agente recaude los fondos.

Intrusiones en computadoras

Un empleado del agente hace clic en el vínculo de un mensaje de correo electrónico o visita un sitio web y, sin saberlo, descarga un software malicioso en la computadora que ofrece los servicios de Western Union. Dicho software malicioso, a través de un keylogger, captura los documentos de identificación y las contraseñas del operador de Western Union, que más adelante los estafadores podrían utilizar para enviar transacciones.

Transacciones de prueba

Un estafador llama a la localidad del agente para que el operador del agente ingrese datos de una transacción como sesión de prueba o capacitación que, finalmente, da como resultado el envío de una transacción sin que se recauden los fondos.

Ingreso de códigos

Un estafador llama a la localidad del agente y da instrucciones al operador del agente para que ingrese códigos en el sistema de Western Union a fin de solucionar un problema técnico o actualizar el sistema de punto de venta. Cuando el operador del agente sigue las instrucciones del estafador e ingresa un número de tarjeta de 16 dígitos y una cantidad en dólares de 5 dígitos, el efecto es cargar una tarjeta prepagada que pertenece al estafador.

Fraude al agente perpetrado por correo electrónico

El fraude por correo electrónico (también llamado suplantación de identidad) está diseñado para que el operador o cualquier otro empleado del agente proporcione, sin saberlo, acceso a los sistemas informáticos internos del agente. La suplantación de identidad (phishing) también puede realizarse por un teléfono móvil o un mensaje de texto. Este esquema de fraude está diseñado para robar información personal o ingresar software o códigos maliciosos a la computadora o el teléfono móvil del agente. Todos los operadores que tengan acceso a la computadora del agente deben estar capacitados para evitar caer en este tipo de estafa.

A continuación, presentamos algunos elementos que el operador puede detectar para identificar un posible correo electrónico de suplantación de identidad:

- Remitente desconocido
- Correspondencia sin solicitar
- Correspondencia inesperada
- Saludos genéricos
- Solicitudes de información personal
- Un sentido de urgencia
- Errores gramaticales u ortográficos

Si el operador cree que podría estar leyendo un mensaje de suplantación de identidad, el operador debe:

- Desplazar el cursor por encima de los vínculos del correo electrónico para ver hacia qué sitio redirige al usuario.
- Eliminar todos los correos electrónicos que parezcan sospechosos.

El empleado **NO DEBERÍA** hacer ninguna de las siguientes acciones con un presunto fraude de suplantación de identidad:

- Hacer clic en los vínculos de los mensajes de correo electrónico que le parezcan sospechosos. Con solo hacer clic en un vínculo se pueden descargar archivos peligrosos a su computadora o dispositivo móvil.
- Proporcionar sus credenciales de inicio de sesión u otra información personal delicada a alguien por teléfono o correo electrónico. Si lo hace, es posible que otorgue acceso fácil a un delincuente cibernético a sus cuentas en línea o a su computadora.

Sección cinco — otros componentes requeridos del programa de cumplimiento

En esta sección se describen componentes adicionales del Programa de Cumplimiento de Agentes que se deben incorporar en su programa de cumplimiento.



Prohibición contra el envío o recepción de transacciones de telemarketing

La Comisión Federal de Comercio de los Estados Unidos ("FTC") modificó sus Reglas de Ventas de Telemarketing ("TSR"), a partir del 13 de junio del 2016. Las nuevas reglas prohíben que los vendedores en sitio o de telemarketing acepten envíos de dinero en efectivo o fondos cargados en una tarjeta prepagada de parte de consumidores estadounidenses para pagar por los bienes o servicios que se ofrecieron o vendieron por telemarketing. Es posible que Western Union y sus agentes infrinjan la TSR mediante la facilitación de los envíos de fondos a un vendedor de telemarketing, cuando sepan, o intencionalmente nieguen que saben, que el vendedor en sitio o de telemarketing está cometiendo una infracción de esta regla.

Tome estas medidas técnicas para proteger la localidad del agente contra fraude.



Las computadoras personales con servicios de Western Union solo deben usar software que sea compatible con la industria, y se deben actualizar o parchar de manera oportuna cuando se le indique. Asegúrese de contar con programas antivirus, antispyware y firewall adecuados y configurados en actualización y ejecución automática para una protección diaria.



No ejecute correos electrónicos o software externos en una computadora personal que se utiliza para procesar transacciones de WU.



Desactive los puertos USB, disquetes y CD-ROM en las computadoras personales que se utilizan para proporcionar servicios de Western Union.



Configure su horario de operación designado en el sistema de Western Union para que el sistema de envío de dinero no se active después del horario regular de trabajo. Apague la computadora después del horario de operación de la localidad.



Los empleados deben bloquear las computadoras cuando salgan de sus estaciones de trabajo.



Elimine todos los documentos de identificación del operador para cualquier operador que renunció o ya no trabaja ahí.



Las identificaciones y contraseñas de los operadores nunca se deben compartir con nadie, inclusive otros empleados o cualquier persona que solicite contraseñas mediante mensajes de texto o correo electrónico. Las contraseñas del sistema deben cambiarse cada 90 días.

Prácticas diarias para la prevención de fraudes

Existen prácticas comunes que el agente debe implementar y que lo ayudarán a prevenir el fraude contra los consumidores y contra el agente. Entre ellas se incluyen:

- Examinar los materiales de educación de Concientización sobre el fraude que WU le proporcionó a su localidad.
- Revisar lo más pronto posible todas las alertas de fraude de Western Union que se publiquen en el sistema de envío de dinero o en el portal del agente (estos mensajes contienen información puntual sobre las alertas de fraude).
- Nunca permitir que los consumidores puedan ver la pantalla de la computadora cuando el operador está ingresando una transacción o información del consumidor en el sistema.
- Nunca permitir que personas no autorizadas accedan a la zona detrás del mostrador o cerca de la zona de transacciones de Western Union.
- Nunca responder correos electrónicos, llamadas telefónicas o faxes que soliciten información de cuenta de Western Union, como números de cuenta, ID de terminal, documentos de identificación y contraseñas de los operadores. Western Union nunca llamará a un agente para pedirle esta información. Si alguien lo llama y pide acceso al sistema, las contraseñas u otros protocolos de seguridad, no responda.

IMPORTANTE: Western Union nunca contactará a una localidad del agente u operador para darle instrucciones al agente para que realice transacciones en el sistema sin obtener el pago, por ningún motivo. Las pruebas del sistema nunca se realizan en el modo de sistema activo. Tales comunicaciones que reciba probablemente sean un intento de estafarlo y debe informarlo a Western Union inmediatamente.

Conservación y retención de registros

odos los formularios de transacciones y los registros de cumplimiento relacionados con productos y servicios de Western Union que se crea o maneja el agente deben retenerse durante más de (i) el número de años requeridos legalmente a partir de la fecha de la transacción en la jurisdicción donde opera el agente o (ii) por cinco (5) años. Los registros de los agentes deben conservarse en un formato y manera que concuerde con las leyes locales y, dentro de esos parámetros, de manera que se puedan producir dentro de los plazos requeridos cuando lo soliciten adecuadamente agencias gubernamentales, reguladoras, judiciales o de seguridad pública.

En caso de duda, los agentes deben confirmar los períodos de retención legal aplicables con su contacto de cumplimiento designado de WU o comunicarse con el departamento de administración de registros de WU wurecordsmanagement@westernunion.com.

Registros de identificación del operador

El programa de cumplimiento de agentes debe establecer políticas y procedimientos para la recopilación y el mantenimiento de registros con respecto a las identidades de cualquier operador del agente y del subagente mediante documentos, datos o información de fuentes confiables e independientes, como un documento de identificación emitido por el gobierno u otro documento aceptable en su país, y la protección de los mismos. En el momento de determinar el grado de fiabilidad e independencia de los documentos fuente, el agente debe considerar los riesgos potenciales de fraude y falsificación en el país. En todos los casos, el agente debe revisar el documento de identificación para garantizar que está vigente y que la foto del documento, si es que hay alguna, se asemeja al operador. Los agentes también deben asegurarse de que un operador no tiene una relación familiar con un propietario, administrador u operador que ha sido suspendido o despedido como agente por razones relacionadas con fraude. El agente debe mantener registros para sus propios operadores (y operadores del subagente) y poner a disposición de WU los registros, sujeto a prohibiciones o restricciones legales locales.

Solicitudes de autoridades

Western Union recibe periódicamente solicitudes de autoridades. La política de WU es cooperar plenamente con las solicitudes de autoridades y proveer lo necesario para la operación. Si usted o uno de sus empleados recibe una solicitud de este tipo, debe informar inmediatamente a su contacto de cumplimiento de WU.

Un conjunto de preguntas frecuentes se adjunta como apéndice A. Comuníquese con su contacto de cumplimiento de Western Union si tiene alguna pregunta acerca de la información contenida en este Manual.

La TSR define el "telemarketing" de manera amplia para abarcar casi cualquier transacción comercial que implique la utilización de un teléfono para hacer o recibir llamadas entre un consumidor que se encuentre en un estado y un vendedor en sitio o de telemarketing ubicado en otro estado o país. Por ejemplo, Western Union o una localidad del agente de Western Union podrían infringir la regla mediante el envío de fondos de parte de un consumidor estadounidense a un vendedor en sitio o de telemarketing en relación con una promoción de vacaciones "gratis" o con un gran descuento, estafas de premios o sorteos o por la venta de revistas "en oferta". Si el operador sospecha que el consumidor envía fondos a un vendedor de telemarketing o que el beneficiario de los fondos podría ser un vendedor de telemarketing, el agente deberá detener la transacción e informar sobre el evento a su contacto de cumplimiento de agentes de Western Union.

Las leyes de los Estados Unidos y la política de Western Union prohíben el uso de los productos, los servicios y los sistemas de Western Union como método de pago por parte de vendedores en sitio o de telemarketing. Los agentes deben ayudar a WU a identificar, prevenir y detener el uso de nuestros productos y servicios para actividades de telemarketing a través de:

- Consulta a todos los consumidores si la transacción es un pago por bienes o servicios ofrecidos a través del telemarketing
- Negativa a procesar transacciones de telemarketing conocidas o sospechosas e
- Un informe a Western Union sobre vendedores en sitio o de telemarketing conocidos o sospechosos para que se pueda aplicar una interdicción.

Privacidad y protección de la información

Es la política de WU, y un requisito de diversas leyes de privacidad y protección de la información a nivel mundial, proteger la privacidad de nuestros consumidores y su información. Los consumidores utilizan WU para enviar y recibir dinero que les costó ganar y quieren asegurarse de que están utilizando a agentes acreditados y de confianza para ello. Es sumamente importante garantizar que la información personal de cada consumidor está protegida y segura. Puede proteger la información personal de los consumidores y asegurar sus datos a través de lo siguiente:

- Asegurarse de que solo el personal autorizado en su localidad tiene acceso a la terminal de WU y los formularios, los registros y la información del consumidor.
- Asegurarse de que todos los formularios del consumidor están organizados por orden de fecha y que no se queden expuestos para que otros los vean.
- Triturar formularios o documentos que contengan información de identificación del consumidor, la transacción o el operador después de que finaliza el período de retención obligatorio.
- Mantener los registros del consumidor almacenados en un lugar seguro, que pueden incluir formularios, SAR, STR, control de la información, datos del consumidor, además de los registros del operador y del subagente.
- Mantener actualizadas las computadoras, sistemas y otros equipos del agente con firewalls, software antivirus y otros controles electrónicos razonables para proteger el acceso al agente, los sistemas de WU y los registros y documentos del agente.

La función del oficial de cumplimiento

Soy el único propietario, ¿también puedo cumplir la función de Agente CO?
Sí, si es necesario. Si bien no es la mejor práctica, el propietario/operador puede asumir ambos roles si no hay otra persona en su empresa que pueda encargarse de esta responsabilidad o no esté calificada para ser el Agente CO. El Programa de Cumplimiento de Agentes debe incluir procedimientos y controles para asegurarse de que las responsabilidades de cumplimiento se implementen adecuadamente.
Soy el Agente CO y ahora deseo designar a otro empleado responsable para asumir la función de Agente CO. ¿Puedo hacerlo?
Sí. El agente debe notificar a su contacto de cumplimiento designado de WU sobre el cambio y proporcionar toda la documentación de respaldo necesaria para que WU pueda actualizar nuestros registros. El cambio no tendrá efecto hasta que WU capacite a la nueva persona designada. El agente podrá designar un Agente CO temporal si este está, o estará, ausente por un período prolongado para asegurarse de que se está cumpliendo con los estándares del Programa de Cumplimiento de Agentes. Este cambio temporal no desvincula al Agente CO de su responsabilidad por el cumplimiento general del agente.
Mi localidad es parte de una red más grande, ¿se me contactará directamente para organizar revisiones o recolectar información?
Cada agente opera de manera diferente por lo que esta determinación se realiza en la oficina principal del agente y se comunica a las localidades. En muchos casos, WU se contactará con el Agente CO principal, quien ayudará a WU en la preparación para las revisiones y en indicar a las localizaciones que WU llevará a cabo nuestras revisiones.
Soy el Agente CO para una red centralizada, ¿Cómo puedo identificar patrones de actividad a través de varias localizaciones?
Western Union ha desarrollado herramientas que están disponibles en línea y le permitirá revisar transacciones a través de su red para identificar patrones sospechosos de actividad. Comuníquese con su contacto de cumplimiento de WU para obtener más información o si necesita ayuda para acceder a estas herramientas.
¿Qué sucede si no dispongo de un Agente CO designado?
La designación de un Agente CO calificado es uno de los requisitos fundamentales del Programa de Cumplimiento de Agentes y WU evaluará el cumplimiento del agente con esta obligación durante el transcurso de la relación.

Apéndice A — preguntas frecuentes

Capacitación del operador

Pronto comienza un nuevo miembro del personal, ¿podrían comenzar a procesar transacciones de Western Union y luego obtener un documento de identificación en el sistema y completar la capacitación inicial?
No, no está permitido. Para propósitos de capacitación, el sistema de Western Union puede cambiarse a modo de capacitación para permitir transacciones de práctica y que los nuevos miembros del personal se familiaricen con el sistema. Antes de que el nuevo miembro del personal realice una transacción en vivo para un consumidor, debe tener su propia identificación única para el sistema de Western Union y haber realizado la capacitación de Western Union, incluida la capacitación de ALD, CFT, fraude al consumidor y protección al consumidor. El evento de capacitación para los miembros del personal debe estar documentado.
Pronto comienzan algunos nuevos miembros del personal. Estamos casi listos para nuestra capacitación continua anual. ¿Podemos simplemente esperar y hacerla todos juntos?
No, esto no va a cumplir las normas del Programa de Cumplimiento de Agentes. Debe realizarse la capacitación inicial para los nuevos miembros del personal antes de que puedan ofrecer los productos y servicios de Western Union.
Un miembro del personal renunció recientemente, ¿puedo destruir los registros de capacitación que tengo de él?
No, debe conservar los registros de capacitación durante al menos cinco años desde el evento de capacitación. Esto es a fin de poder confirmar la capacitación por el tiempo que se autorizó al miembro del personal a realizar transacciones.
¿Necesito mantener los cuestionarios que mis miembros del personal completaron después de colocar la información en el registro de capacitación?
Sí, debe mantener los cuestionarios completados satisfactoriamente durante al menos cinco años, como evidencia de que cada operador obtuvo una calificación aprobatoria. Las fechas y los nombres de los cuestionarios deben coincidir con las entradas en el registro de capacitación.
Soy parte de una gran red centralizada y nos gustaría diseñar nuestra propia capacitación. ¿Está permitido?
Sí, está permitido. El programa de capacitación debe abarcar los temas descritos en este Manual y los requeridos por el Programa de Cumplimiento de Agentes u otras políticas o procedimientos de WU, así como las leyes de su país. Cada capacitación debe incluir un método de evaluación documentada, como un cuestionario por escrito. Además, la capacitación debe estar documentada y disponible para que WU la revise. El área de cumplimiento de WU puede proporcionar orientación si desea desarrollar un programa integral de capacitación. Consulte a su contacto de cumplimiento de WU.
¿Qué ocurre si no puedo cumplir el requisito de capacitación?
La capacitación es uno de los elementos principales del Programa de Cumplimiento de Agentes y WU evaluará la realización de la capacitación del agente durante el transcurso de la relación. Las deficiencias en esta área podrían dar como resultado un período de prueba o suspensión de una o más localidades hasta corregir el problema y puede dar lugar a la suspensión o la finalización de su capacidad de ser un agente de WU.

Señales de alerta de tráfico de personas y contrabando de personas

El tráfico de personas y el contrabando de personas son delitos graves. Western Union se compromete a prevenir que sus productos y servicios se puedan utilizar para facilitar el tráfico de personas y el contrabando de personas. El operador debe estar alerta al posible tráfico de personas o contrabando de personas si observan las conductas que se enumeran a continuación.

- El consumidor se comporta como si alguien lo controlara.
- Alguien habla por el consumidor, pero realiza la transacción a nombre del consumidor. (Esto puede hacerse para evitar la identificación del verdadero remitente o beneficiario de fondos).
- El consumidor no porta su propia tarjeta de identificación, sino que lo hace otra persona. Esto podría indicar coerción.
- El consumidor tiene contusiones, luce desnutrido o presenta otras señales de abuso físico.
- El consumidor retira un envío de dinero y se lo entrega a otra persona de inmediato.
- El consumidor presenta un formulario de envío de dinero lleno con la letra de otra persona.
- El consumidor no habla el idioma local.
- El consumidor no puede dar su nombre ni su dirección sin leerlos en un formulario.
- El consumidor parece no conocer su ubicación o la ciudad en la que se encuentra.
- El consumidor parece tener miedo, ansiedad, depresión, es sumiso, está tenso, nervioso, paranoico o evita el contacto visual.
- Varias transacciones de pequeñas cantidades en dólares que se envían dentro de un marco de tiempo limitado por varios remitentes para un beneficiario común.
- El consumidor no puede confirmar el nombre de los beneficiarios o quienes le está enviando una transacción de alto valor.
- El consumidor no parece tener una relación familiar o cercana con la persona a quien le están enviando dinero.
- El consumidor no conoce el nombre de la persona a quien le envía el dinero.



Señales de alerta de apuestas ilegales

Las siguientes señales indican que el consumidor podría estar usando WU para financiar apuestas ilegales:

- El consumidor le indica al operador que una transacción está destinada a juegos de apuestas
- El consumidor podría mencionar el juego (como el Póker, Blackjack o Bingo) o puede utilizar frases como: "esto es por mis pérdidas", "las probabilidades estaban en mi contra", "jugando a las cartas" o "para los caballos"
- El consumidor tiene una dirección de correo electrónico que contiene referencias de apuestas

Apéndice B — el modelo de Políticas y procedimientos de fraudes de agentes de Western Union

Se adjunta el modelo de Políticas y procedimientos de fraude. Si no tiene su propio documento de políticas y procedimientos antifraude, puede adoptar este modelo como el suyo. Si tiene su propio documento de políticas y procedimientos antifraude, es necesario que revise las normas de este Manual y el modelo de políticas y procedimientos de fraude para garantizar que su programa cumple con los requisitos del modelo. Comuníquese con su contacto de cumplimiento designado de WU si tiene alguna pregunta.

Apéndice C — señales de alerta de lavado de dinero, financiamiento del terrorismo, tráfico de personas y apuestas ilegales

Señales de alerta de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo

Sus operadores y usted deben estar alertas a los siguientes comportamientos y actividades sospechosos que podrían indicar lavado de dinero, financiamiento del terrorismo o delitos que preceden dichas transacciones:

- Transacciones realizadas en varias y pequeñas cantidades en dólares, que indica que la persona está intentando evitar los sistemas de monitoreo o las reglas de elaboración de informes para las transacciones
- El consumidor recibe un pago y luego envía la mayoría o la totalidad del monto en varias transacciones dentro de un corto período ("triangulación de transacciones"). La triangulación de transacciones se utiliza principalmente para evitar el monitoreo de las autoridades
- Grupos de personas que realizan transacciones en una o varias sucursales de localidades o a través de varios servicios
- El remitente sabe poco o se resiste a revelar detalles acerca del beneficiario (por ejemplo, la dirección o la información de contacto)
- El consumidor inexplicablemente viaja grandes distancias hacia un agente para realizar transacciones
- El consumidor no tiene vínculos aparentes con el país a donde se están enviando o recibiendo los fondos
- El agente tiene conocimiento de que el consumidor fue objeto de investigación por parte de las autoridades
- El consumidor proporciona una identificación falsa, ya sea evidente por el documento de identificación o por el contexto del documento con otros documentos (por ejemplo, utilizó dos o más tarjetas de identificación emitidas desde países diferentes)
- El consumidor muestra diferentes documentos de identificación o información del documento de identificación distinta (por ejemplo, teléfono o dirección) cuando va a su localidad con el pasar del tiempo
- El consumidor parece que actúa en nombre de un tercero, pero no revela esa información al operador o parece estar nervioso o bajo coacción



Consumidor que recibe una potencial transacción fraudulenta

Siempre siga los procedimientos de pago adecuados y confirme que la información proporcionada por el consumidor coincide con lo que está registrado en el sistema: MTCN, monto, área de pago prevista, país de origen y nombre del remitente. La identificación del beneficiario del consumidor también debe coincidir con la información que está en el sistema y debe ser válida (es decir, que esté vigente), emitida por el gobierno, sin mostrar signos de modificación y que incluya el nombre, el apellido y una fotografía del consumidor. Siempre se debe hacer una revisión exhaustiva de la identificación del beneficiario para verificar su autenticidad.

A continuación, se dan algunos ejemplos de posibles señales de alerta de fraude al consumidor que un operador puede ver y escuchar y que lo ayudarán a identificar a un consumidor que podría estar recibiendo transacciones fraudulentas. Tenga en cuenta que estas listas no son exhaustivas y debe tener en cuenta que cualquier comportamiento o patrón de la transacción fuera de lo normal se puede considerar como un posible indicador de fraude al consumidor.



Apéndice D — señales de alerta de fraude al consumidor

Consumidor que envía una potencial transacción fraudulenta

A continuación, se presentan comportamientos de los consumidores a los que el operador debe estar atento, de manera que pueda ayudar a identificar una posible víctima de fraude y hacer preguntas adicionales al consumidor acerca de la transacción:

- Un consumidor que explica que está enviando dinero para una compra por Internet, oportunidad de empleo, lotería o premio, propiedad en alquiler, comisiones por un préstamo o tarjeta de crédito, emergencia no confirmada o a alguien que no conoce en persona.
- Un consumidor que envía varias transacciones en un mismo día o en el transcurso de pocos días.
- Un consumidor podría estar enviando dinero por primera vez y hacen preguntas sobre el proceso.
- Un consumidor parece inquieto o confundido, especialmente ancianos y adultos dependientes.
- Un consumidor que desea demorar el pago de fondos.
- Un consumidor que desea utilizar una pregunta de verificación como una manera de proteger sus fondos.
- Un consumidor que parece estar siguiendo instrucciones por escrito sobre cómo transferir dinero.

Si el operador sospecha que un remitente se convertirá en víctima de un fraude, debe hacer una o más de las siguientes opciones:

- Haga preguntas sobre la transacción de manera amable, no en tono amenazante, por ejemplo:
 - “¿Conoce personalmente al beneficiario?”
 - Si el envío es por una situación de emergencia, “¿verificó la emergencia con un amigo o miembro de la familia que tuviera conocimiento de la situación?”
 - “¿El vendedor le dio la opción de pagar en línea o solo permiten pagos mediante un servicio de transferencia de dinero como WU?”
- Dígame al consumidor que otros tipos de transacciones similares se han asociado con el fraude y que debería considerar no enviar el dinero.
- Rechace la transacción si sospecha que el consumidor es víctima de un fraude, incluso si el consumidor insiste en enviarla. Si el operador envía una transacción que sospecha que podría relacionarse con fraude al consumidor o si el operador recibe denuncias o inquietudes sobre un fraude conocido o sospechoso, debe llamar a la línea directa de fraude de Western Union o su contacto de cumplimiento de WU para obtener ayuda.

Apéndice E — Procedimientos y políticas de prevención del fraude para los Agentes

Si tiene preguntas acerca de la información contenida en este documento, comuníquese con su contacto dedicado de Western Union. El nombre y el logotipo de WESTERN UNION, y las marcas comerciales y nombres de servicios relacionados, son propiedad de Western Union Holdings, Inc., y están registrados o se utilizan en los Estados Unidos y otros países. LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE MATERIAL ES CONFIDENCIAL Y PROPIEDAD DE WESTERN UNION. SE PROHÍBE Estrictamente CUALQUIER USO, COPIA O REPRODUCCIÓN DE ESTE MATERIAL SIN EL PERMISO PREVIO POR ESCRITO DE WESTERN UNION. Western Union Holdings, Inc. Todos los derechos reservados.

Nombre de la empresa _____

Dirección _____

Ciudad, país, código postal _____

Fecha _____

Introducción

Este manual de políticas y procedimientos ("P&P") describe las normas programáticas que Western Union ("WU") exige que sus Agentes¹ apliquen y describe los pasos que el Agente debe tomar para adoptar estos requisitos. Las normas y los requisitos establecidos en este manual de P&P son parte de los requisitos de servicio de Western Union. Western Union está dispuesto a prestar ayuda a los Agentes si tienen cualquier pregunta acerca de los requisitos programáticos de este manual de P&P.

El Agente que se nombra en la parte superior de esta página adoptó este manual de P&P. El propósito de este manual de P&P es establecer un programa de prevención del fraude diseñado para proteger a los consumidores de Western Union. Las personas que cometen estafas convenciendo a individuos incautos para que les envíen dinero cometen fraude al consumidor. En este manual de P&P se describen varios tipos de prácticas y procedimientos. Todos los operadores ("FLA") deben leer este manual de P&P y comprender los tipos de estafa que aquí se describen. (Un operador [del inglés Front Line Associate, FLA] es alguien que ejecuta las transacciones de Western Union en una Localidad del Agente). Todos los operadores (del inglés Front Line Associate, FLA) deben completar la capacitación sobre fraude antes de ofrecer los productos y servicios de Western Union. Este manual de P&P describe los pasos que un operador (del inglés Front Line Associate, FLA) debe seguir si el Agente o un consumidor parece ser víctima de un fraude.

Debido a los avances de la tecnología, los métodos para estafar a los consumidores bien intencionados son cada vez más sofisticados y difíciles de detectar. A causa de esto, los criminales pueden utilizar a los Agentes de Western Union sin que estos lo noten, para que los ayuden a estafar a la gente. Los procesos que se requieren en este manual de P&P están diseñados para detectar y disuadir a los delincuentes de utilizar los productos y servicios de Western Union para estafar a los consumidores. Si los Agentes y los FLAs conocen el comportamiento y los tipos de transacciones del consumidor en el punto de venta, pueden ayudar a prevenir el fraude contra los consumidores de Western Union.

¹ En este manual, la palabra "Agente" se refiere a cualquier Agente, Agente de una cadena, Delegado autorizado o Agente independiente con quien Western Union haya establecido una relación contractual para vender u ofrecer productos o servicios de Western Union para los consumidores. Los subagentes que operan bajo un contrato firmado por un Agente o su compañía matriz también están obligados a seguir esta política. Entre los Agentes se incluye a quienes hacen transacciones en representación de las marcas Western Union, Orlandi Valuta y Vigo.



Posibles señales de alerta de comportamiento para fraude

- El consumidor se comporta de manera sospechosa, como que pareciera estar merodeando o que se vea nervioso, que no haga contacto visual, que busque instrucciones en su teléfono o que miren hacia otro sector.
- Varias personas entran a la localidad, pero solo una realiza la transacción. (A menudo, los demás merodeen cerca de la puerta).
- El consumidor parece confundido, no está familiarizado con la forma de utilizar Western Union o sigue instrucciones de alguien a través del teléfono mientras recibe la transferencia.
- El beneficiario admite que no conoce al remitente o parece seguir instrucciones para decir que sí lo conocen.

Posibles señales de alerta relacionadas con transacciones

- Consumidores que reciben varias transacciones con diferentes nombres o variaciones de ortografía
- Consumidores que reciben varias transacciones de distintos remitentes en cantidades en dólares similares o no estándar en un corto período.
- Cuando los consumidores reciben una cantidad inusual de transacciones en un período breve.
- Consumidores que reciben varias transacciones para un beneficiario con una pregunta de seguridad.
- Consumidores que reciben transacciones de distintos remitentes sin tener una relación familiar evidente.
- Consumidores que reciben transacciones de distintos estados, provincias o países.
- Consumidores que suelen recibir y enviar transacciones de una persona, especialmente cuando las transacciones se envían al extranjero, cuando el monto que recibe es el mismo que se envía y cuando los consumidores que reciben las transacciones inmediatamente intentan enviar otra.

Tipos de estafas de fraude al consumidor

La siguiente es una lista de las estafas de fraude al consumidor que se han observado. Tenga en cuenta que esta lista proporciona ejemplos de estafas y fraudes que se han observado, pero es posible que no incluya todos los posibles tipos de fraudes. Todos los operadores deben ser capaces de reconocer estas estafas para estar alerta cuando un consumidor actúa o hace declaraciones que indican que son una posible víctima de un fraude. Los métodos criminales para estafar a los consumidores evolucionan con el paso del tiempo, así que es posible que esta lista se actualice de vez en cuando. El contacto dedicado de Western Union para el Agente está disponible para ayudar en caso de que el Agente tenga preguntas acerca de estos casos.



Estafa del pago por adelantado

Victim is asked to pay upfront fees for financial services which are never provided. Victims often send a succession of transactions for payment of various upfront fees. Methods: credit card, grant, loan, inheritance, investment.



Estafa del antivirus

Un estafador hace contacto con la víctima afirmando que es de una conocida empresa de software o computadoras y que detectó un virus en la computadora de la víctima. El estafador le indica a la víctima que el virus se puede eliminar y que puede proteger la computadora si paga una tarifa módica mediante una forma de pago como una tarjeta de crédito o un envío de dinero. En realidad, la computadora no tenía ningún virus y la víctima acaba de perder el dinero que envió para la protección.



Estafa de la organización de beneficencia

Generalmente contactan a la víctima por correo electrónico, teléfono o correo pidiendo una donación mediante un envío de dinero a un individuo para ayudar a las víctimas de un evento reciente, como un desastre o una emergencia (tales como una inundación, un ciclón o un terremoto). Las organizaciones de beneficencia legítimas nunca pedirán donaciones para ser enviadas a una persona mediante un servicio de envío de dinero.



Estafa de emergencia

Se hace creer a la víctima que está enviando dinero para ayudar a un amigo o un ser querido que se encuentra en una emergencia. La víctima envía el dinero con urgencia, ya que se aprovechan de la preocupación natural que la víctima siente por un ser querido.

Este manual de P&P también implementa procesos diseñados para impedir que los Agentes se conviertan en víctimas de fraude. Un Agente Víctima de Fraude corresponde a la acción de un tercero que puede provocar una pérdida financiera para el Agente o para Western Union. Los Operadores del Agente desempeñan un importante papel en la protección del Agente y para evitar que sea víctima de un fraude. Todos los FLAs que procesan transacciones de Western Union deben leer este manual de P&P y completar la capacitación sobre cómo detectar, prevenir e informar a los Agentes víctimas de fraude.

La prevención del fraude es una asociación entre el Agente y Western Union. Por estas razones, este manual de P&P requiere capacitación y conocimiento para los FLA, además de una comunicación saludable entre el Agente y Western Union mediante su contacto dedicado de Western Union. Los reguladores obligan a Western Union a monitorear la actividad fraudulenta en todas las Localidades del Agente y a suspender o despedir a los Agentes (o sus localidades) que facilitan las transacciones fraudulentas. Si un operador (del inglés Front Line Associate, FLA) es cómplice en el fraude, Western Union cancelará de inmediato su autorización para ofrecer productos y servicios de Western Union en la Localidad del Agente. En los casos donde un operador independiente sea cómplice de un fraude, Western Union cancelará su autorización para ofrecer productos y servicios de Western Union en cualquier ubicación donde el operador haya cometido la actividad fraudulenta y eliminará su identificación. Por lo tanto, es fundamental que todos los operadores entiendan los principios de este manual de P&P y sigan los procedimientos que se describen.

El funcionario designado del Agente identificado en el siguiente cuadro tiene la responsabilidad de garantizar que se implemente este manual de P&P y toda la capacitación correspondiente.

Funcionario responsable

Nombre completo

Dirección

Teléfono

Objetivo

El propósito de este manual de P&P es establecer los procesos y las medidas de prevención de fraudes que todos los Agentes de Western Union están obligados a implementar. Este manual de P&P proporciona descripciones de los diferentes tipos de transacciones y fraudes que se han utilizado en el pasado para estafar a consumidores y Agentes de Western Union. También describe algunos comportamientos de los consumidores que podrían indicar que es víctima de un fraude u otro crimen. Todos los operadores deben observar el comportamiento del consumidor como parte del proceso de envío de dinero, y ser capaz de identificar cuando los consumidores exhiben estos comportamientos. Este manual de P&P también describe las situaciones que podrían indicar que un Agente es una víctima de fraude. La capacitación y el conocimiento son la base de este programa contra el fraude.



Estafa de la lotería u otro premio

Le dicen a la víctima que ganó la lotería, un premio o un sorteo y que debe enviar dinero para cubrir los impuestos o tarifas sobre las ganancias. Es posible que la víctima reciba un cheque por parte de las ganancias, pero este rebotará después de que la víctima haya realizado el envío de dinero.



Estafa de compra misteriosa

El estafador contacta a la víctima a través de un sitio web de trabajo o la víctima responde a un anuncio de oportunidad de trabajo para evaluar un servicio de envío de dinero. Por lo general, el estafador le envía a la víctima un cheque para depositar y le indica que realice el envío de dinero, con una fracción del cheque que conserva para su pago. La víctima envía el dinero, el estafador lo recibe y, cuando el cheque rebota, la víctima debe hacerse responsable por el monto total de este.



Estafa de pago en exceso

El estafador envía un cheque a la víctima que parece ser válido como pago por un servicio o producto. Generalmente, el monto del cheque excede el monto que la víctima espera recibir y el estafador le indica que envíe el excedente de vuelta mediante un envío de dinero. Cuando el cheque rebota, la víctima debe responsabilizarse por el monto total de este.



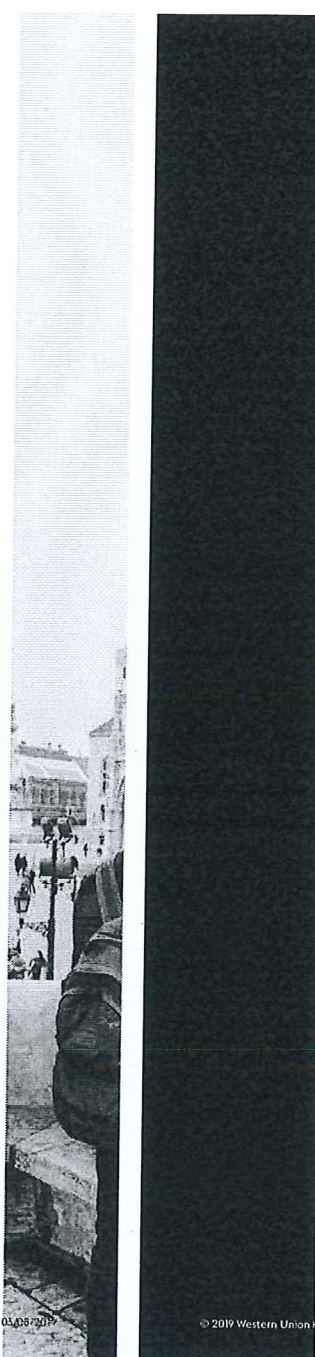
Estafa de relación

Hacen creer a la víctima que tiene una relación personal con alguien que conoció en línea, a menudo por redes sociales, en un foro o un sitio web de citas. La víctima a menudo se involucra emocionalmente, por lo general se refiere al destinatario como una novia.



Estafa de una propiedad en alquiler

La víctima envía dinero para hacer el depósito por una propiedad en alquiler y nunca recibe el acceso a la propiedad. Por otro lado, la víctima también puede ser el dueño de la propiedad que recibe un cheque del inquilino, que luego le pide enviar de vuelta una parte del cheque mediante un envío de dinero y el cheque rebota.



Estafa de empleo

La víctima responde a una oferta laboral y resulta contratada para este trabajo ficticio, luego le envían un cheque falso para los gastos relacionados con el trabajo. El monto del cheque excede los gastos de la víctima y esta devuelve los fondos restantes mediante un envío de dinero. El cheque rebota y la víctima es responsable por el monto completo.



Cheques falsos o falsificados

A menudo, las víctimas reciben un cheque como parte de una estafa y se les indica que lo depositen y utilicen los fondos para gastos de empleo, compras por Internet, compras misteriosas, etc. El cheque no es válido y la víctima es responsable por utilizar los fondos del cheque. Recuerde, los fondos de un cheque depositado en una cuenta no se deben utilizar hasta que se liquide oficialmente, lo que puede demorar semanas.



Estafa del abuelo

Esta estafa es una variación de la Estafa de emergencia. Un estafador contacta a la víctima afirmando ser un nieto en dificultades o una autoridad, un médico o un abogado. El estafador describe una situación de urgencia o emergencia (libertad bajo fianza, gastos médicos, gastos de viaje de emergencia) en la que participa el nieto que necesita que le envíen dinero inmediatamente. Nunca hubo realmente una emergencia y la víctima que envió el dinero para ayudar a su nieto, lo perdió.



Estafa de inmigración

La víctima recibe una llamada de alguien que afirma ser un funcionario de inmigración diciendo que hay un problema con el expediente de inmigración de la víctima. Es posible que entreguen información personal confidencial relacionada con el estado migratorio de la víctima para hacer que la historia parezca más legítima. Se exige el pago inmediato para solucionar los problemas con el expediente de la víctima y la amenazan con la deportación o el encarcelamiento si no realizan el pago inmediato por un envío de dinero.



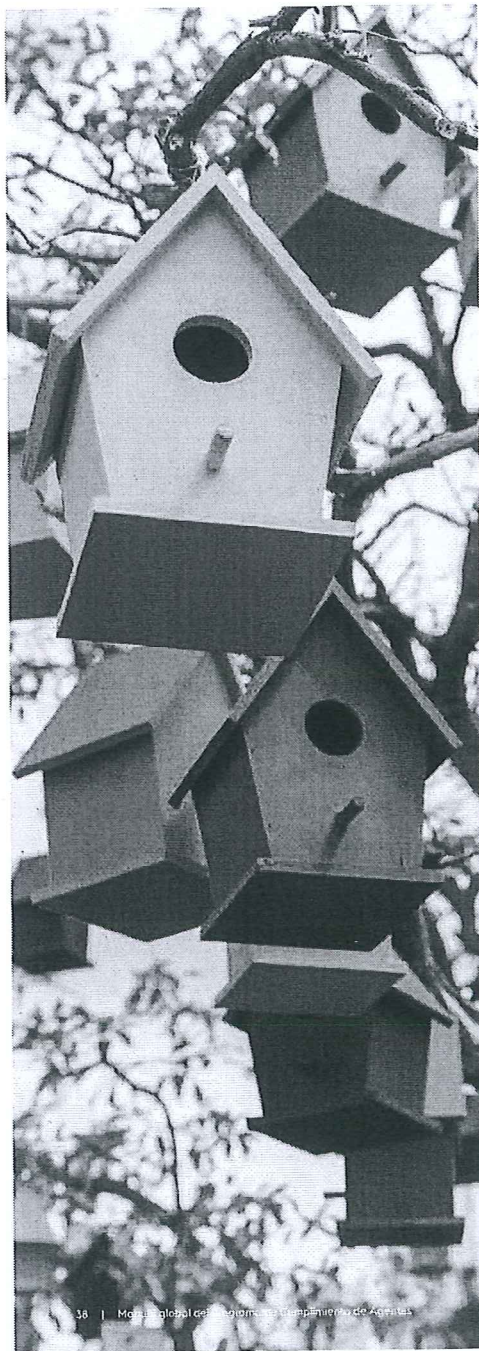
Estafa de compra por internet

La víctima envía dinero para comprar un artículo por internet (como una mascota o un automóvil). Los artículos a menudo se publican en Craigslist, eBay, Alibaba, etc. La víctima nunca recibe la mercancía después de enviar el dinero.



Estafa fiscal

Alguien que afirma ser de un organismo gubernamental contacta a la víctima diciendo que adeuda dinero por concepto de impuestos y que debe pagar de inmediato para evitar el arresto, la deportación o la suspensión de su licencia de conducir o pasaporte. Luego, le indica a la víctima que realice un envío de dinero o que compre una tarjeta de débito precargada para pagar los impuestos. Los organismos del gobierno jamás exigirán el pago inmediato ni realizará llamadas telefónicas sobre la situación tributaria sin antes enviar una factura por correo.



Indicadores de transacciones fraudulentas: lado del envío

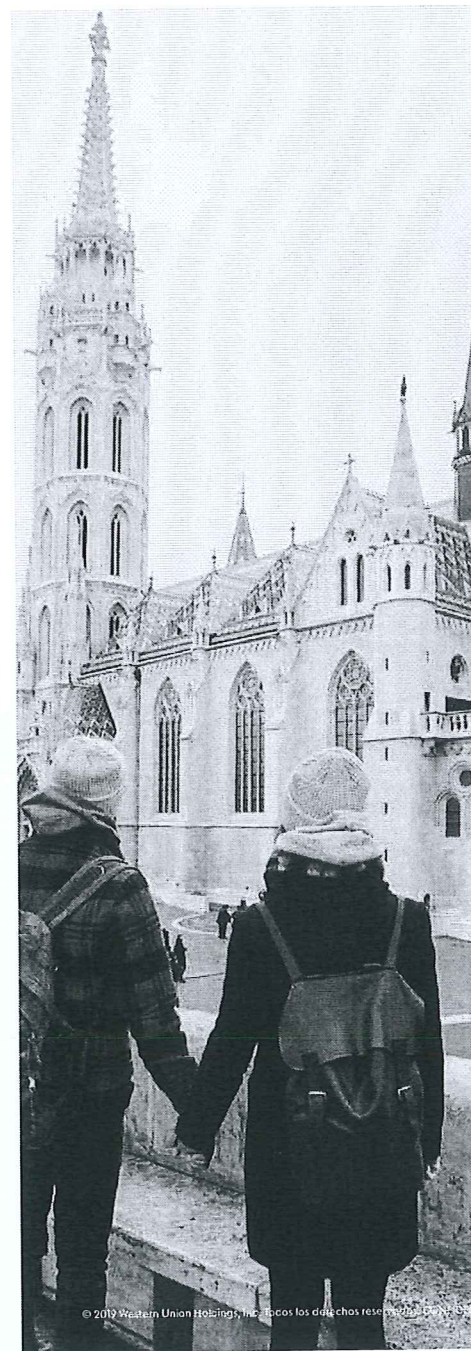
El operador debe estar consciente de las siguientes situaciones y hacerle preguntas adicionales al consumidor acerca de la transacción, ya que pueden dar indicios de un fraude u otro delito.

- Consumidores que realizan varias transacciones en un mismo día o durante algunos días.
- Consumidores que desean proteger o demorar su envío de dinero mediante el uso de una pregunta de verificación.
- Consumidores que se hacen envíos a sí mismos y luego cambian el destinatario de la transacción.

Indicadores de fraude según el comportamiento del consumidor: lado del pago

Los siguientes comportamientos son ejemplos de indicios de que un consumidor podría estar involucrado en una transacción fraudulenta en la Localidad del agente:

- Consumidores que se comportan de manera sospechosa, que parezcan estar merodeando o que se vean nerviosos, que no hagan contacto visual, que busquen instrucciones en su teléfono o que miren hacia otro sector.
- Cuando varias personas ingresan en la localidad y solo una de ellas realiza la transacción (a menudo los demás merodean cerca de la puerta).
- Consumidores que parezcan estar confundidos, no estén familiarizados con la forma de utilizar Western Union o que sigan instrucciones de alguien a través del teléfono mientras reciben la transferencia.
- Consumidores que admitan que no conocen al remitente o que parezcan estar siguiendo instrucciones para decir que sí lo conocen.
- Consumidores que sigan instrucciones por teléfono o que se queden parados afuera de la localidad mientras reciben una transacción.



Responsabilidades de los operadores

Los operadores deben recibir capacitación antes de realizar transacciones de Western Union para ayudar a identificar los tipos de esquemas de fraude, las transacciones y el comportamiento de los consumidores que podría indicar que es víctima de un fraude. Si las respuestas, el comportamiento o los patrones de las transacciones del consumidor indican que puede ser víctima de un fraude, el operador puede negarse a enviar la transacción.²

Indicadores de fraude según el comportamiento del consumidor: lado del envío

Todos los operadores tienen la responsabilidad de comprender los comportamientos de los consumidores que se describen a continuación. Western Union proporciona una lista de los comportamientos típicos del consumidor cuando envía transacciones que pueden indicar que es víctima de un fraude. Los siguientes son comportamientos de los consumidores que los operadores deben notar, de manera que puedan ayudar a identificar que es una posible víctima de fraude y hacerle preguntas adicionales al consumidor acerca de la transacción.

- Consumidores que parecen inquietos o confundidos, especialmente ancianos y adultos dependientes.
- Consumidores que parecen muy entusiasmados por enviar dinero.
- Consumidores que expresan preocupación por enviar dinero para una situación de emergencia.
- Consumidores que parecen entusiasmados o ansiosos por recibir una suma de dinero importante o una "oportunidad única en la vida".
- Los consumidores que dicen que están comprando algo que les ofrecieron por teléfono. Los Agentes de Western Union tienen la opción de no procesar un pago en efectivo o un pago de una tarjeta prepagada que sea el resultado de una llamada de telemarketing. Consulte las Transacciones prohibidas de telemarketing a continuación.
- A los consumidores que puedan enviar dinero por primera vez y realicen preguntas sobre el proceso.

Nota: Se le debería preguntar a todos los consumidores que sean personas mayores o adultos dependientes si conocen a la persona a quien le están enviando dinero, debido a que son altamente vulnerables a los fraudes en línea o por teléfono.

² Si existen requisitos para informar una transacción que se rechazó debido a que el operador tuvo sospechas de un posible fraude, el operador debe seguir los requisitos específicos de elaboración de informes.

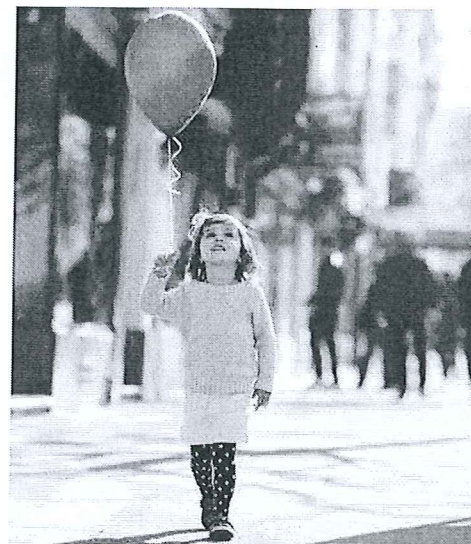
Qué hacer cuando se sospecha de fraude

Existen pasos que el operador puede tomar para evitar el fraude contra los consumidores en su localidad. Como el operador está presente cuando el consumidor envía los fondos fraudulentos, su función en la prevención del fraude es esencial. Esta sección describe las medidas que el operador puede tomar cuando un consumidor intenta enviar una transacción fraudulenta y cómo hacer un seguimiento después de que el consumidor y el estafador abandonen la localidad.

Hablar con el consumidor

Si el operador ha visto alguno de los comportamientos o indicadores de transacción para el envío que se describieron anteriormente en *Indicadores de fraude según el comportamiento del consumidor: lado del envío* o en *Indicadores de transacciones fraudulentas: lado del envío*, debe hacer lo siguiente:

- Preguntarle al consumidor por qué razón envía el dinero.
- Preguntarle al consumidor si la persona que recibe el dinero es alguien a quien conoce en persona (cara a cara).
- Si los fondos se envían por una "emergencia", pídale que verifique si la emergencia existe en realidad antes de enviar el dinero.
- Dele el siguiente consejo al consumidor para educarlo sobre este tema:
 - "Nunca envíe dinero a alguien que no conozca en persona".
 - "Nunca envíe dinero para una emergencia a menos que haya verificado que esta existe realmente".
 - "Nunca envíe fondos que el consumidor haya recibido por cheque a menos que el cheque se haya liquidado, lo que a veces puede tardar semanas".
- Entréguele al consumidor una copia del folleto Concientización sobre el Fraude de Western Union y dígame que visite www.wu.com/fraudawareness.
- Si el operador (del inglés Front Line Associate, FLA) sospecha que un consumidor es víctima de un fraude, infórmele que no puede enviar el dinero por su propio bien.
- Dígame al consumidor que existen sospechas de fraude y que se debe comprobar que la transacción se envíe para un propósito legítimo.
- Si envía una transacción que cree que es fraudulenta, comuníquese con la Línea Directa de Fraude de Western Union para suspenderla inmediatamente. Comuníquese con su contacto dedicado de Western Union si no está seguro de cuál es el número telefónico para la Línea Directa de Fraude en su país.
- Si un consumidor llega a una Localidad del agente a quejarse de que fue víctima de un fraude mediante productos o servicios de la marca Western Union, el Agente debe llamar a la línea directa de fraude de Western Union para denunciar el fraude o instruir al consumidor sobre cómo llamar a la línea directa de fraude. El Agente también debería darle información sobre la prevención de fraudes al consumidor.



Indicadores de transacciones fraudulentas: lado del pago

El operador debe estar consciente de los siguientes ejemplos de tipos de transacciones y hacerle preguntas adicionales al consumidor acerca de la transacción, ya que pueden dar indicios de un fraude u otro delito.

- Cuando los consumidores reciben transacciones con diferentes nombres o variaciones de ortografía.
- Cuando los consumidores reciben transacciones por un monto inusual o fuera de lo común en un breve período de tiempo.
- Cuando los consumidores reciben una cantidad inusualmente alta de transacciones en un breve período de tiempo.
- Cuando los consumidores que reciben varias transacciones que requieren una pregunta de seguridad.
- Cuando los consumidores reciben varias transacciones de distintos remitentes sin tener una relación familiar evidente.
- Cuando los consumidores reciben varias transacciones de distintos estados, provincias o países.
- Cuando los consumidores envían y reciben transacciones con frecuencia, sobre todo cuando las transacciones se envían fuera del país del Agente, cuando el monto que se envía coincide con el monto del pago. *Preste atención a cuando un consumidor intente enviar inmediatamente los fondos recibidos a otra persona.*
- Cuando un consumidor recoja dinero en efectivo y luego visiblemente se lo entregue a otra persona, ya sea dentro o fuera de la Localidad del agente.

Transacciones prohibidas de telemarketing

La Comisión Federal de Comercio de los Estados Unidos ("FTC") modificó sus Reglas de Ventas de Telemarketing ("TSR"), a partir del 13 de junio del 2016. Las nuevas reglas prohíben que los vendedores en sitio o de telemarketing acepten envíos de dinero en efectivo o fondos cargados en una tarjeta prepagada de parte de consumidores estadounidenses para pagar por los bienes o servicios que se ofrecieron o vendieron por telemarketing. Es posible que Western Union y sus Agentes infrinjan la TSR mediante la facilitación de los envíos de fondos a un vendedor de telemarketing, cuando sepan, o intencionalmente nieguen que saben, que el vendedor en sitio o de telemarketing está cometiendo una infracción de esta regla.

La TSR define el "telemarketing" de manera amplia para abarcar casi cualquier transacción comercial que implique la utilización de un teléfono para hacer o recibir llamadas entre un consumidor que se encuentre en un estado y un vendedor en sitio o de telemarketing ubicado en otro estado o país. Por ejemplo, Western Union o una localidad del Agente de Western Union podrían infringir la regla mediante el envío de fondos de parte de un consumidor estadounidense a un vendedor en sitio o de telemarketing en relación con una promoción de vacaciones "gratis" o con un gran descuento, estafas de premios o sorteos o por la venta de revistas "en oferta". Si el Agente o el operador sospechan que el consumidor envía fondos a un vendedor de telemarketing o si el beneficiario de los fondos podría ser un vendedor de telemarketing, el Agente debería detener la transacción e informar sobre el evento a su contacto dedicado de Western Union.



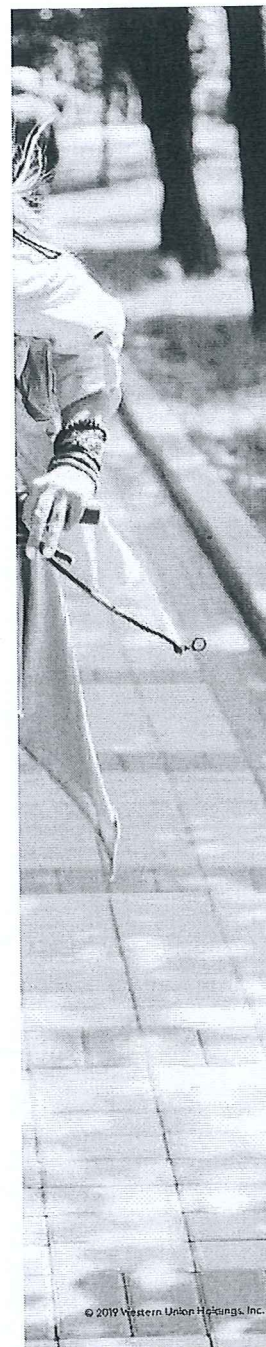
Preocupaciones por la seguridad del operador (del inglés Front Line Associate, FLA)

Si el operador (del inglés Front Line Associate, FLA) está preocupado por su seguridad, puede enviar los fondos, pero debe comunicarse inmediatamente con Western Union para suspender todas las transacciones enviadas. Si la Localidad del agente cuenta con teclas de acceso rápido del lado del envío, debería poner en cola la transacción para que Western Union la revise. Del mismo modo, si el operador (del inglés Front Line Associate, FLA) está preocupado por su seguridad personal en el lado del pago, debería pagar la transacción. Si la Localidad del agente cuenta con teclas de acceso rápido del lado del pago, debería poner en cola la transacción para la revisión de Western Union e informarle al consumidor que la transacción no está disponible.



Cómo evitar convertirse en un Agente víctima de fraude

Los Agentes y sus localidades también pueden ser víctimas de un fraude. Los Agentes víctimas de fraude sufren un fraude en la Localidad del agente que provoca pérdidas financieras para la localidad. Este manual de P&P requiere que los Agentes implementen procedimientos y capacitación para todos los empleados a fin de evitar el fraude contra los Agentes. El fraude contra los Agentes puede ocurrir de distintas maneras. A continuación, le mostramos una lista de algunos métodos comunes para estafar a los Agentes. Tenga en cuenta que estas situaciones podrían no aplicarse a todos los sistemas de envío de dinero, como los envíos de dinero por teléfono.



Seguimiento de los procedimientos de pago adecuados

Los operadores (del inglés Front Line Associate, FLA) siempre deben seguir los procedimientos de pago adecuados para asegurarse de que la información que el consumidor entrega coincide con los registros en el sistema del punto de venta. El operador (del inglés Front Line Associate, FLA) debe comprobar los siguientes campos en la pantalla antes de realizar el pago:

- El número de control de Envío de dinero.
- El monto del pago.
- El área (país, ciudad o pueblo) donde se realizará el pago.
- El país (ubicación) desde donde se enviaron los fondos.
- El nombre del consumidor que envía el pago.

Además de esta información de la transacción, el operador debe asegurarse de que la identificación de pago del consumidor coincide con lo que se muestra en el sistema del punto de venta. La identificación del consumidor que recibe los fondos debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Debe estar vigente (no vencida).
- Debe ser aceptable según las reglas de ALD del país (por ejemplo, ¿se requiere una identificación con fotografía emitida por el estado?).
- Debe ser original y no alterada.
- Debe contener el nombre y el apellido del cliente, además de una fotografía del consumidor que coincida con el individuo que recoge los fondos.

Si el operador (del inglés Front Line Associate, FLA) sospecha sobre la existencia de un fraude, también debería hacer preguntas abiertas que provoquen que el consumidor del pago piense sus respuestas. (Una pregunta abierta es aquella que no se puede responder con un simple "sí" o "no"). El operador (del inglés Front Line Associate, FLA) debería prestar atención a las respuestas del consumidor y determinar si tienen sentido. El operador (del inglés Front Line Associate, FLA) también debería prestar atención al comportamiento del consumidor, como su nivel de nerviosismo o si revisa su teléfono o notas escritas antes de responder. El operador (del inglés Front Line Associate, FLA) debe elegir preguntas que sean apropiadas para la situación y tiene permitido utilizar preguntas que no aparezcan en la siguiente lista si le han funcionado bien en el pasado. Estos son algunos ejemplos de preguntas abiertas:

- "¿De dónde conoce a la persona que le envió el dinero?"
- "¿Cómo y cuándo se conocieron?"
- "¿Por qué le enviaron este dinero?"
- "¿Con qué frecuencia utiliza Western Union?"
- "¿Viene en nombre de otra persona que le pidió venir a recoger el dinero?"

Si el operador (del inglés Front Line Associate, FLA) sospecha sobre la existencia de un fraude, es recomendable que le pida una segunda forma de identificación al beneficiario. Esta segunda forma de identificación debe ser un documento que coincida con el nombre de la primera forma de identificación, por ejemplo, una factura de teléfono, agua o electricidad. Solicitar una segunda forma de identificación puede ayudar al operador (del inglés Front Line Associate, FLA) a prevenir que alguien recoja una transacción fraudulenta. Esta segunda forma de identificación es con fines de verificación y no es necesario registrarla.

Cualquier transacción que le genere sospechas de fraude al operador (del inglés Front Line Associate, FLA) **no se debe pagar**. El operador (del inglés Front Line Associate, FLA) debe informar al consumidor que la transacción no está disponible en ese momento. Si el operador (del inglés Front Line Associate, FLA) no paga los fondos debido a que sospecha la existencia de un fraude, debería informar sobre la transacción a su contacto dedicado de Western Union. Si se requiere que el Agente registre un Reporte de transacción (o actividad) sospechosa, el oficial de cumplimiento designado debe seguir los procedimientos y las reglas del país para la presentación de reportes de actividades sospechosas.

Fraude al Agente perpetrado por correo electrónico

El fraude por correo electrónico (también llamado suplantación de identidad o phishing) está diseñado para que el operador (del inglés Front Line Associate, FLA) o cualquier otro empleado del Agente proporcione acceso a los sistemas informáticos internos del Agente. La suplantación de identidad (phishing) también puede realizarse por un teléfono móvil o un mensaje de texto. Este fraude está diseñado para robar información personal o ingresar software o códigos maliciosos a la computadora o el teléfono móvil del Agente. Todos los operadores (del inglés Front Line Associate, FLA) que tengan acceso a la computadora del Agente deben estar capacitados para evitar caer en este tipo de estafa.

A continuación, presentamos algunos elementos que el operador (del inglés Front Line Associate, FLA) puede detectar para identificar un posible correo electrónico de suplantación de identidad:

- Remitente desconocida.
- Correspondencia sin solicitud.
- Correspondencia inesperada.
- Saludos genéricos.
- Solicitudes de información personal.
- Un sentido de urgencia.
- Errores gramaticales u ortográficos.

Si el operador (del inglés Front Line Associate, FLA) cree que podría estar leyendo un fraude de suplantación de identidad (phishing), debe hacer lo siguiente:

- **DEBE:** desplazar el cursor por encima de los vínculos del correo electrónico para ver hacia qué sitio redirige al usuario.
- **DEBE:** Delimitar los correos electrónicos que le parezcan sospechosos.

El empleado **NO** debería hacer ninguna de las siguientes acciones con un presunto fraude de suplantación de identidad (phishing):

- **NO DEBE:** hacer clic en los vínculos de los mensajes de correo electrónico que le parezcan sospechosos. Con solo hacer clic en un vínculo se pueden descargar archivos peligrosos a su computadora o dispositivo móvil.
- **NUNCA:** proporcione sus credenciales de inicio de sesión u otra información personal delicada a nadie por teléfono o correo electrónico. Si lo hace, es posible que otorgue acceso fácil a un delincuente cibernético a sus cuentas en línea o a su computadora.

Cómo proteger al Agente de los fraudes

Para reforzar la seguridad en su localidad del Agente y para ayudar a prevenir que su localidad del Agente sea víctima de fraude, **NUNCA** haga lo siguiente:

- **NUNCA** realice una transacción de envío de dinero sin recibir los fondos.
- **NUNCA** ingrese información al sistema de Western Union a partir de una llamada telefónica entrante.
- **NUNCA** acepte una conexión de soporte computacional, a menos que usted se haya comunicado con Western Union o con su oficina corporativa por un problema con su computadora, incluso si la persona que llama afirma que es parte del servicio técnico de Western Union o de su red.
- **NUNCA** descargue un software que provenga de una fuente desconocida o inserte un CD/USB que le hayan entregado a la computadora que proporciona los servicios de Western Union.
- **NUNCA** ingrese una transacción de prueba o capacitación en el sistema activo. Si utiliza WUPOS™, compruebe el estado del sistema en la esquina superior derecha de la pantalla.
- **NUNCA** devuelva ni realice una llamada a Western Union mediante un número de teléfono proporcionado por la persona que llamó. Solo use los números indicados por Western Union en los documentos oficiales de la empresa.

Tome estas medidas técnicas para proteger la Localidad del agente contra el fraude.

- Las computadoras con los servicios de Western Union deben usar software que sea compatible con la industria y se deben actualizar o parchar de manera oportuna. Asegúrese de contar con programas antivirus, antispyware y firewall adecuados y configurados en actualización y ejecución automática para una protección diaria.
- No ejecute las funciones de correo electrónico externo.
- Desactive los puertos USB, disquetes y CD-ROM en las PC que se utilizan para proporcionar los servicios de Western Union.
- Establezca su horario de funcionamiento designado en el sistema de Western Union para que el sistema de envío de dinero no se active después de ese horario. Apague la PC después del horario de funcionamiento designado.
- Los empleados deben bloquear las computadoras cuando salgan de sus estaciones de trabajo.
- Elimine las ID de operador en el momento de la renuncia o el despido de cualquiera de los empleados.
- Las identificaciones y contraseñas de los operadores nunca se deben compartir con nadie, incluidos otros empleados o cualquier persona que solicite contraseñas mediante mensajes de texto o correo electrónico. Las contraseñas deben cambiarse cada 90 días.



Fraude al Agente perpetrado por teléfono

Los estafadores llaman a la Localidad del agente e intentan convencer al operador (del inglés Front Line Associate, FLA) para que les dé acceso a los sistemas informáticos del Agente. Una vez que tienen acceso, los estafadores utilizan el sistema del punto de venta para enviar dinero sin que la Localidad del agente pueda recaudar fondos para la transacción. También pueden descargar o hacer que el operador (del inglés Front Line Associate, FLA) descargue virus informáticos sin saberlo. El operador (del inglés Front Line Associate, FLA) debe reconocer los siguientes tipos de fraude para evitar ser estafados.

Acceso remoto

Un estafador llama a una localidad del Agente y simula ser parte del servicio técnico de redes o de Western Union con el pretexto de que el sistema de Western Union necesita una actualización. El empleado del Agente acepta establecer una conexión de soporte computacional mediante un software de acceso remoto. El Estafador puede entonces tomar el control de la computadora y enviar transacciones sin que se recauden los fondos por parte de la localidad del Agente.

Intrusiones en computadoras

Un empleado del Agente hace clic en el vínculo de un mensaje de correo electrónico o visita un sitio web y, sin saberlo, descarga un software malicioso en la computadora que ofrece los servicios de Western Union. Dicho software malicioso, a través de un keylogger, captura la identificación y la contraseña del operador de Western Union, que más adelante los estafadores podrían utilizar para enviar transacciones.

Transacciones de prueba

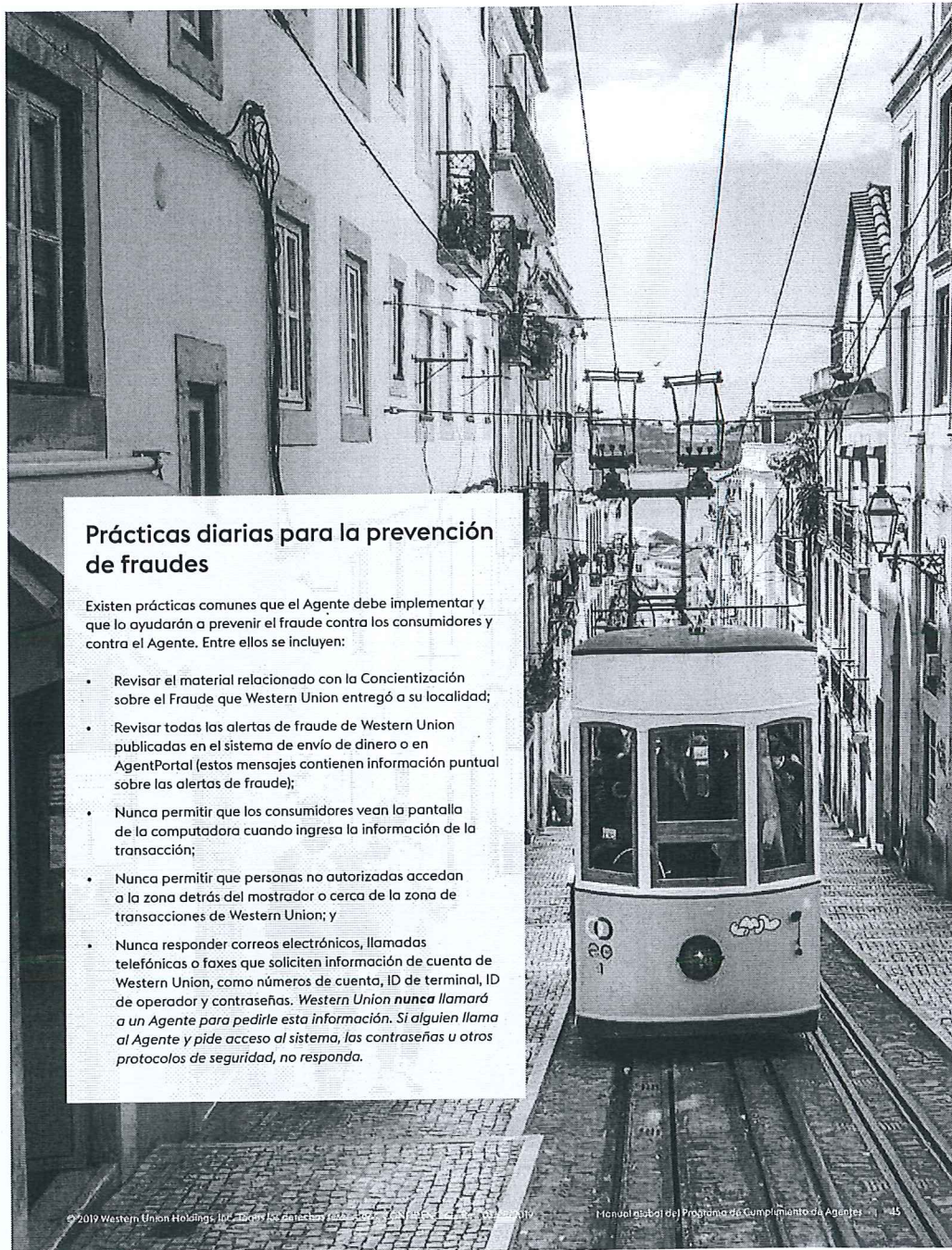
Un estafador llama a la localidad del Agente para que el empleado del Agente ingrese los datos de una transacción como sesión de prueba o capacitación que, finalmente, da como resultado el envío de una transacción sin que se cobren los fondos.

Ingreso de códigos

Un estafador llama a la localidad del Agente y da instrucciones al empleado del Agente para que ingrese códigos en el sistema de Western Union para solucionar un problema técnico o actualizar el sistema. Cuando el empleado del Agente sigue las instrucciones del estafador e ingresa un número de tarjeta de 16 dígitos y una cantidad en dólares de 5 dígitos, el efecto es cargar una tarjeta prepagada que pertenece al estafador.



WesternUnion WU



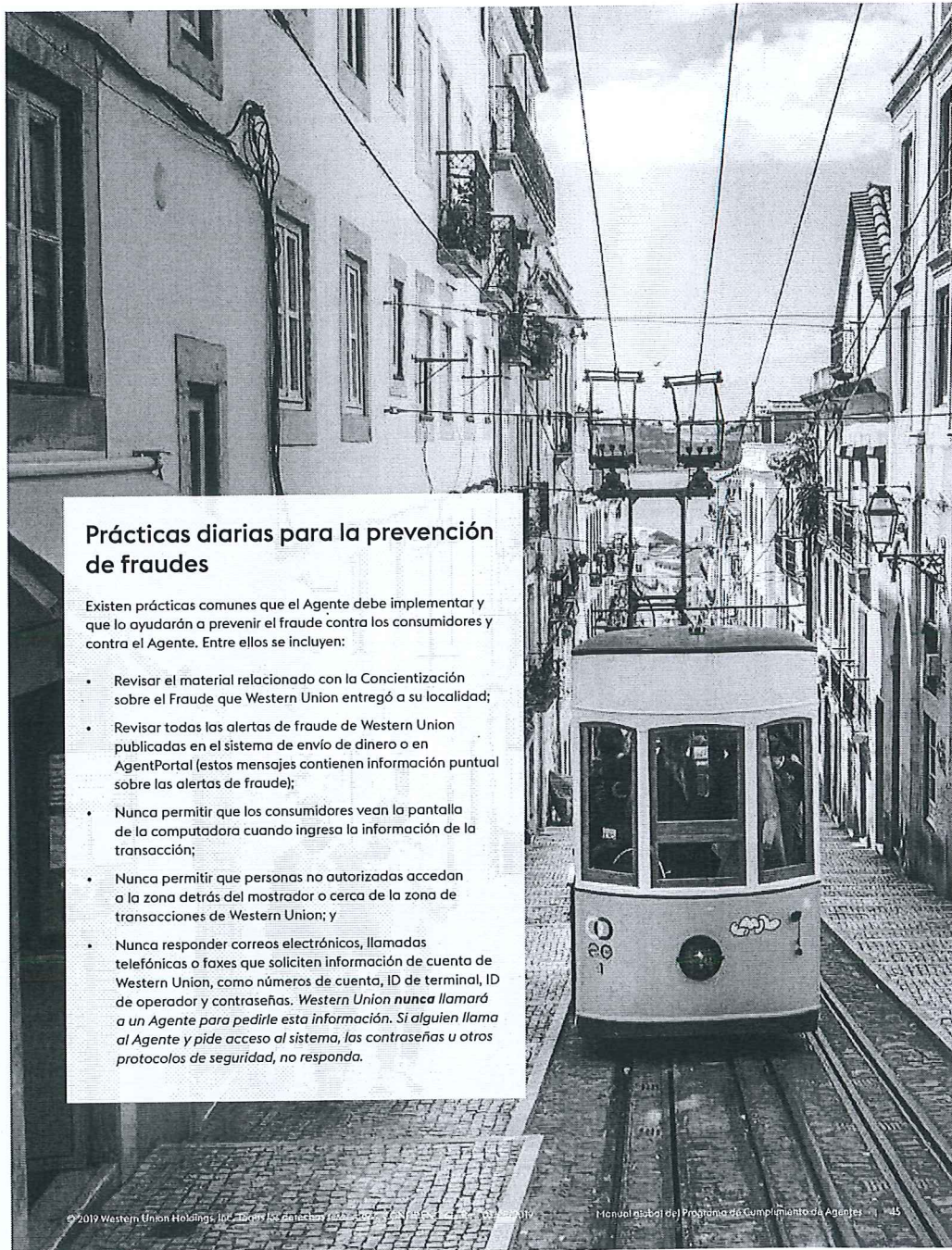
Prácticas diarias para la prevención de fraudes

Existen prácticas comunes que el Agente debe implementar y que lo ayudarán a prevenir el fraude contra los consumidores y contra el Agente. Entre ellos se incluyen:

- Revisar el material relacionado con la Concientización sobre el Fraude que Western Union entregó a su localidad;
- Revisar todas las alertas de fraude de Western Union publicadas en el sistema de envío de dinero o en AgentPortal (estos mensajes contienen información puntual sobre las alertas de fraude);
- Nunca permitir que los consumidores vean la pantalla de la computadora cuando ingresa la información de la transacción;
- Nunca permitir que personas no autorizadas accedan a la zona detrás del mostrador o cerca de la zona de transacciones de Western Union; y
- Nunca responder correos electrónicos, llamadas telefónicas o faxes que soliciten información de cuenta de Western Union, como números de cuenta, ID de terminal, ID de operador y contraseñas. *Western Union nunca llamará a un Agente para pedirle esta información. Si alguien llama al Agente y pide acceso al sistema, las contraseñas u otros protocolos de seguridad, no responda.*

© 2019 Western Union Holdings, Inc. Todos los derechos reservados. Western Union es una marca registrada de Western Union.

Manual global del Programa de Cumplimiento de Agentes 145



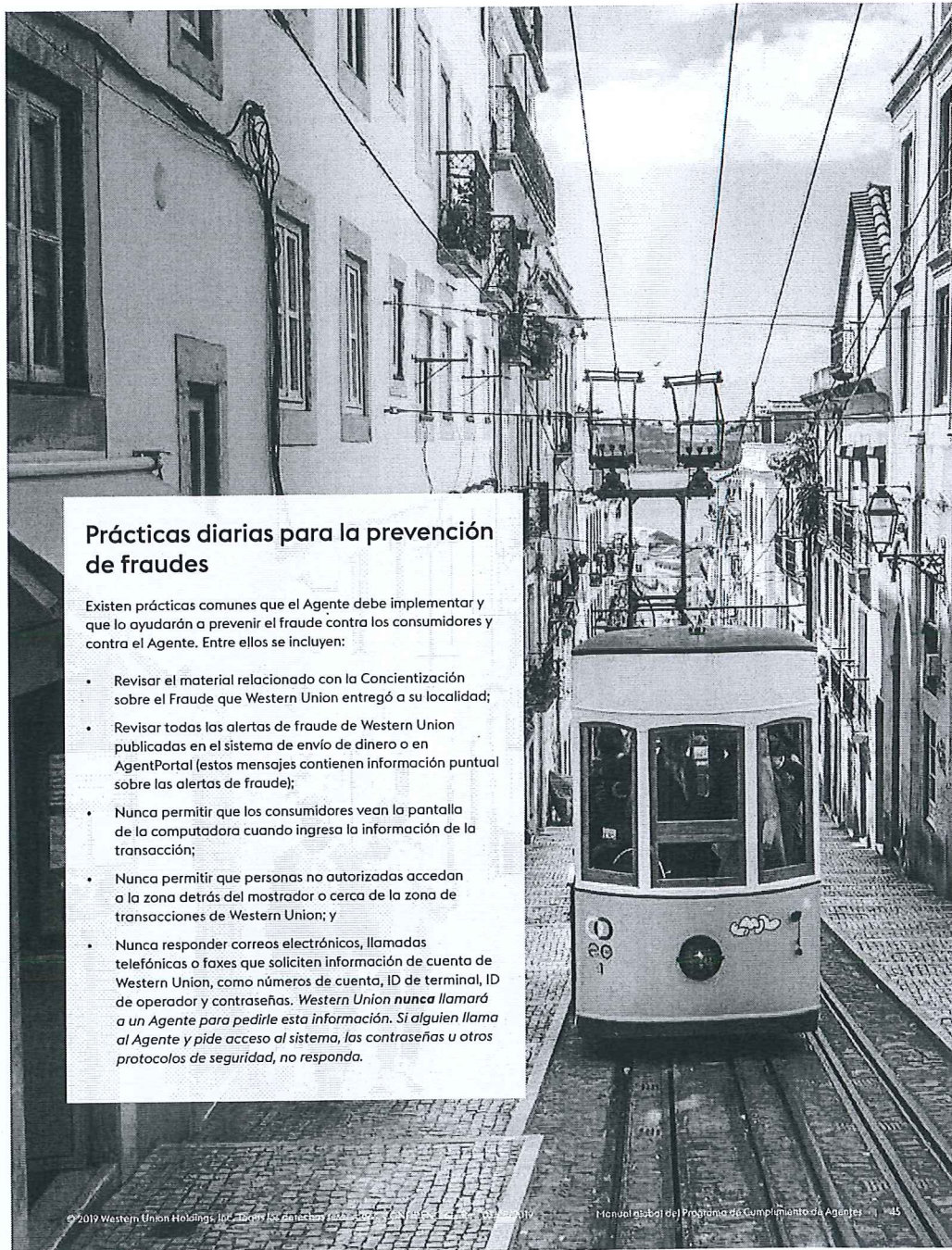
Prácticas diarias para la prevención de fraudes

Existen prácticas comunes que el Agente debe implementar y que lo ayudarán a prevenir el fraude contra los consumidores y contra el Agente. Entre ellos se incluyen:

- Revisar el material relacionado con la Concientización sobre el Fraude que Western Union entregó a su localidad;
- Revisar todas las alertas de fraude de Western Union publicadas en el sistema de envío de dinero o en AgentPortal (estos mensajes contienen información puntual sobre las alertas de fraude);
- Nunca permitir que los consumidores vean la pantalla de la computadora cuando ingresa la información de la transacción;
- Nunca permitir que personas no autorizadas accedan a la zona detrás del mostrador o cerca de la zona de transacciones de Western Union; y
- Nunca responder correos electrónicos, llamadas telefónicas o faxes que soliciten información de cuenta de Western Union, como números de cuenta, ID de terminal, ID de operador y contraseñas. **Western Union nunca llamará a un Agente para pedirle esta información. Si alguien llama al Agente y pide acceso al sistema, las contraseñas u otros protocolos de seguridad, no responda.**

© 2019 Western Union Holdings, Inc. Todos los derechos reservados. Western Union es una marca registrada de Western Union Financial Group Inc. en los Estados Unidos y en otros países.

Manual global del Programa de Cumplimiento de Agentes 145

- 
- ## Prácticas diarias para la prevención de fraudes
- Existen prácticas comunes que el Agente debe implementar y que lo ayudarán a prevenir el fraude contra los consumidores y contra el Agente. Entre ellos se incluyen:
- Revisar el material relacionado con la Concientización sobre el Fraude que Western Union entregó a su localidad;
 - Revisar todas las alertas de fraude de Western Union publicadas en el sistema de envío de dinero o en AgentPortal (estos mensajes contienen información puntual sobre las alertas de fraude);
 - Nunca permitir que los consumidores vean la pantalla de la computadora cuando ingresa la información de la transacción;
 - Nunca permitir que personas no autorizadas accedan a la zona detrás del mostrador o cerca de la zona de transacciones de Western Union; y
 - Nunca responder correos electrónicos, llamadas telefónicas o faxes que soliciten información de cuenta de Western Union, como números de cuenta, ID de terminal, ID de operador y contraseñas. *Western Union nunca llamará a un Agente para pedirle esta información. Si alguien llama al Agente y pide acceso al sistema, las contraseñas u otros protocolos de seguridad, no responda.*
- © 2019 Western Union Holdings, Inc. Todos los derechos reservados. Western Union es una marca registrada de Western Union Financial Group Inc. en los Estados Unidos y en otros países.
- Manual global del Programa de Cumplimiento de Agentes 145