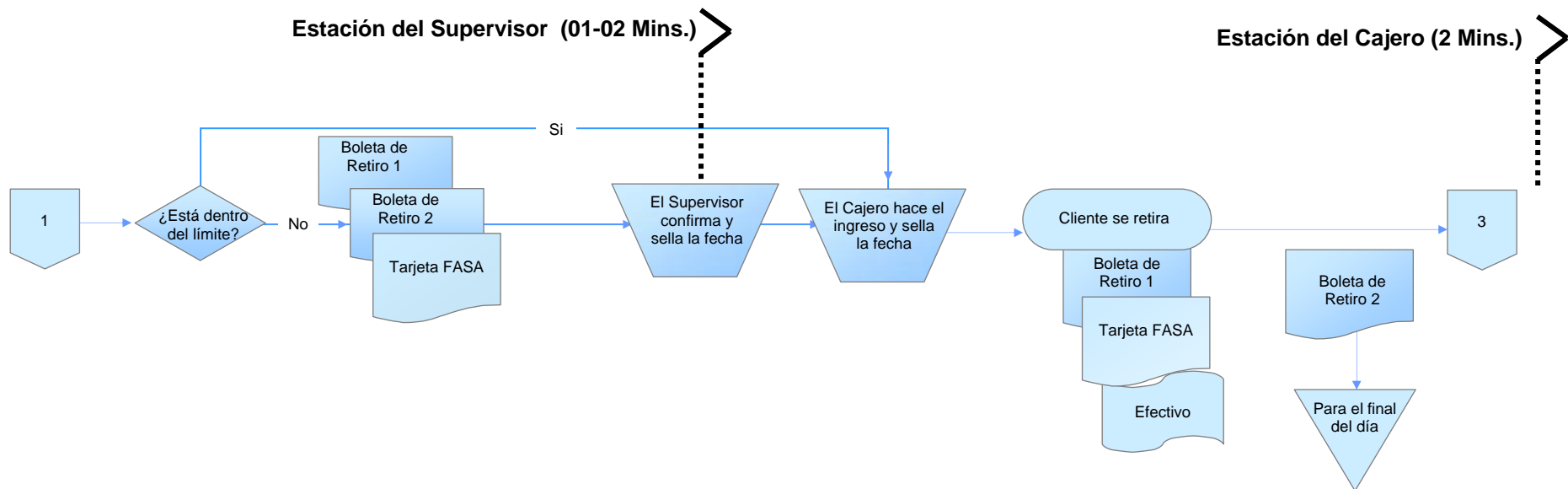


Descripción	<ul style="list-style-type: none"> • El cliente camina por los pasillos del banco y obtiene copias duplicadas en papel carbón de las boletas de retiro. • El cliente llena las boletas de retiro y se une a la fila del cajero. 	<ul style="list-style-type: none"> • El cajero verifica que las boletas de retiro estén completas y su información sea consistente. • El cajero teclea el número de cuenta de la tarjeta FASA para recuperar los datos del sistema y verificar la fotografía y firma del cliente. • El cajero teclea la cantidad en el sistema FASA. • El sistema confirma si la transacción está dentro de los límites del cajero. • Si no lo está, el cajero pasa el documento al supervisor para su autorización.
Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Las filas en los pasillos del banco. • Es posible que los clientes no entiendan cómo llenar las boletas de retiro. • Gastos altos para la emisión de boletas de retiro, ya que los clientes pueden confundirse y/o tomar varias para llevar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Es posible que el cliente haya llenado el formulario equivocadamente, por ejemplo pudo haber solicitado una cantidad que no está disponible. • Fallas en el suministro de energía que provoca que los cajeros no puedan tener acceso a los datos.
Mitigación	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de las filas, especialmente durante las horas pico. Esto podría hacerse utilizando carriles móviles o con personal que ayude a los clientes. • Encargados de atención al cliente que ayudarán a los clientes a llenar las boletas de depósito. • Una guía gráfica de preguntas frecuentes que explique a los clientes cómo llenar las boletas de retiro. 	<ul style="list-style-type: none"> • La institución podría colocar un escritorio de información en los pasillos del banco para que los clientes hagan preguntas básicas como por ejemplo sus balances, cómo abrir cuentas, etc. • Instalar generadores; donde no sea posible, proporcionar los registros de días anteriores para verificar el balance disponible.



Descripción	<ul style="list-style-type: none"> • El supervisor verifica la disponibilidad de fondos del cliente en el sistema y autoriza el pago inicializando las boletas de retiro. • El supervisor coloca el lote de peticiones de transacciones (incluyendo las Boletas de Retiro) en su casillero para que el mensajero lo retire 	<ul style="list-style-type: none"> • Si está dentro de los límites del cajero, el cajero ingresa la transacción en el sistema. • El cajero cuenta el efectivo. • El cajero verifica la cantidad de efectivo con la boleta de retiro y le da al cliente el efectivo junto con una copia de la boleta de retiro y la tarjeta FASA del cliente. • El cliente se retira.
Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Es posible que el supervisor/mensajero no esté disponible, lo cual puede provocar retrasos. 	
Mitigación	<ul style="list-style-type: none"> • Tener a más de una persona autorizada para supervisar las transacciones que se salen de los límites del cajero. 	