



AUTENTICACIÓN DE CLIENTES ENROLADOS GUIA OPERATIVA PARA EL USO DEL PORTAL DE SERVICIOS EN VENTANILLA

1. Premisas para el uso del Portal de Servicios.

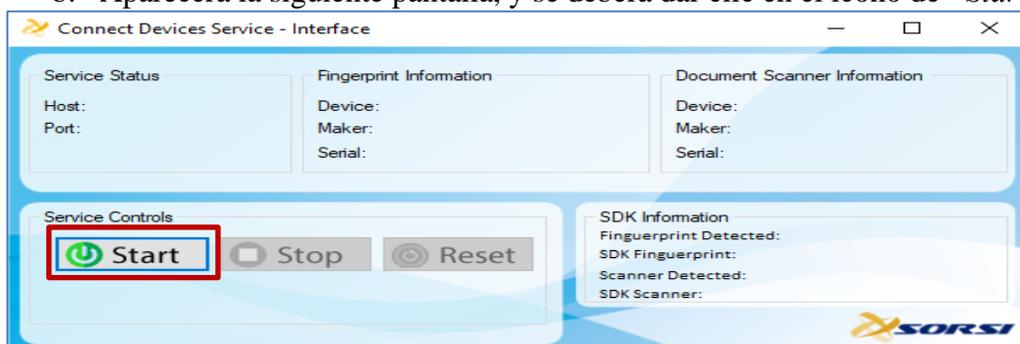
- El Portal de Servicios es exclusivamente para verificar la autenticidad de las huellas de los clientes, (personas físicas, titulares o cotitulares).
- El cajero debe estar previamente enrolado por el Ejecutivo, y que se le haya ingresado su número de empleado en PUC.
- El cliente (titular o cotitular) indica al cajero su RFC con homoclave, o datos personales, y captura en el unidactilar, alguna de las huellas de sus dedos índices (izquierdo o derecho).
- Las verificaciones de los datos y huella índice del cliente ante Motor Biométrico, se tienen que realizar por cada tipo de operación, no importando el lapso de tiempo en que se realicen entre ellas.
- Una vez que el cliente haya sido verificado en el Portal de Servicios, se deberá concluir el flujo hasta T24.
- En caso de que el cliente presente pasaporte, se llevaría a cabo bajo el proceso tradicional utilizando ficha de retiro.

2. Uso del portal de servicios.

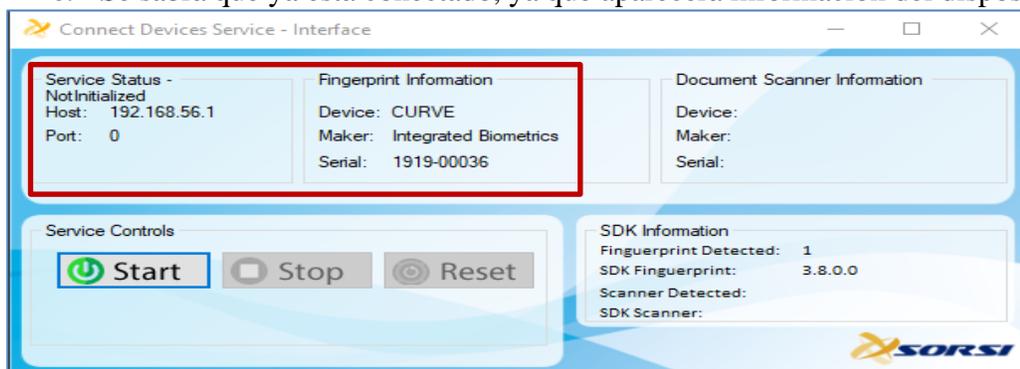
- El Cajero Universal o principal deberán ingresar al ícono del Portal de Servicios que encontrarán en el escritorio de su computadora.



- Aparecerá la siguiente pantalla, y se deberá dar clic en el ícono de "Start".



- Se sabrá que ya está conectado, ya que aparecerá información del dispositivo.



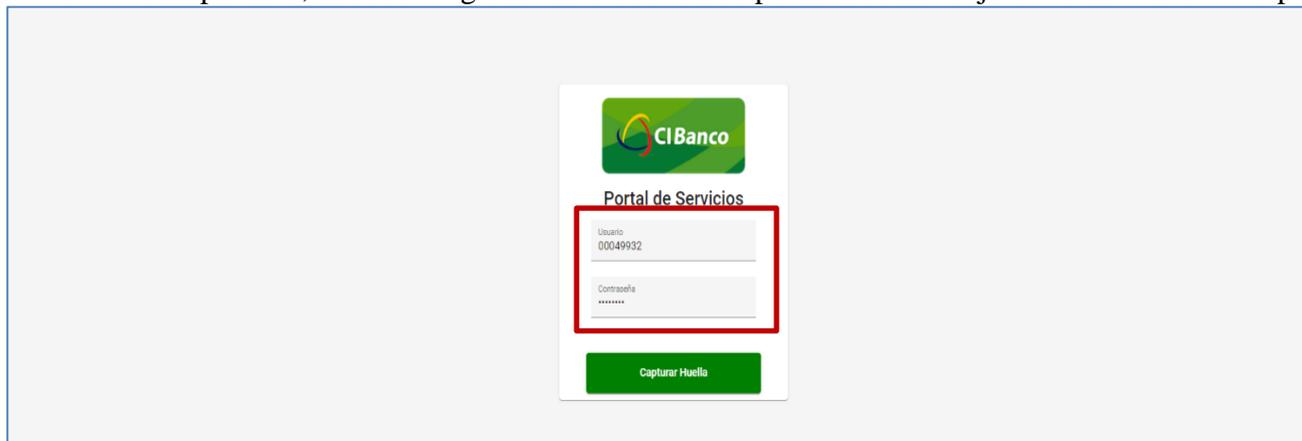
- d. A continuación, de forma automática, se abrirá una nueva ventana del navegador Chrome y cargará el Portal de Servicios.
- e. **Antes de entrar al Portal de Servicios, es importante realizar las siguientes instrucciones:**
1. Se les proporcionó previamente un usuario y contraseña personalizados.
 2. Ingresar al SIT con su usuario y contraseña personalizados, para realizar cambio de contraseña.
 3. Si el usuario se encuentra bloqueado o la contraseña no coincide, deben solicitar apoyo a la OSI para el reseteo.
 4. Si la contraseña expiró, SIT pedirá que lo cambien.
 5. Una vez que hayan podido ingresar al SIT, ya pueden intentar su ingreso al Portal de Servicios.

NOTA: Es importante que, cuando el Ejecutivo haya enrolado al Cajero, se haya ingresado su número de empleado en PUC.

En caso de no permitirles el acceso al Portal de Servicios, posterior a su cambio de contraseña, es importante mandar un correo a CIBiometría Hallazgos: cibiometriahallazgos@cibanco.com solicitando a Rubén Huerta (5511031103 Ext 1192), que pueda validar que su número de empleado esté correctamente capturado, o de lo contrario, se pueda agregar. Es importante compartir **número de empleado, número de PUC y nombre completo.**

Hay que recordar que los usuarios ya deben ser personalizados (usuario SIT = a número de empleado), ya no van a poder entrar con en el usuario de la sucursal.

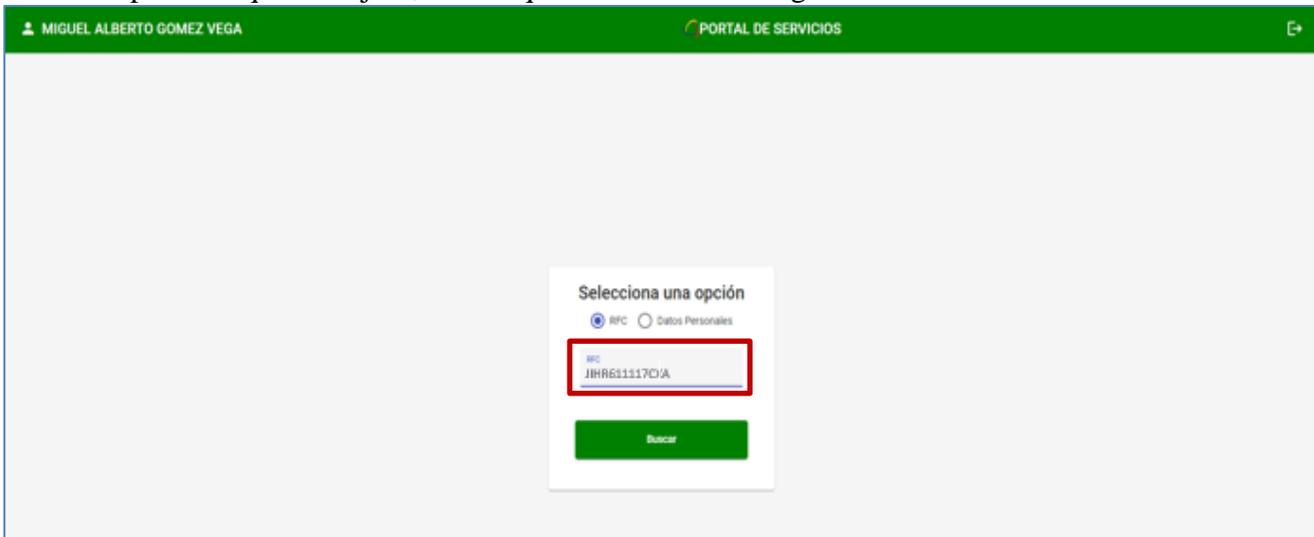
- f. En esta pantalla, se deben ingresar las credenciales personales del Cajero Ventanilla o Principal.



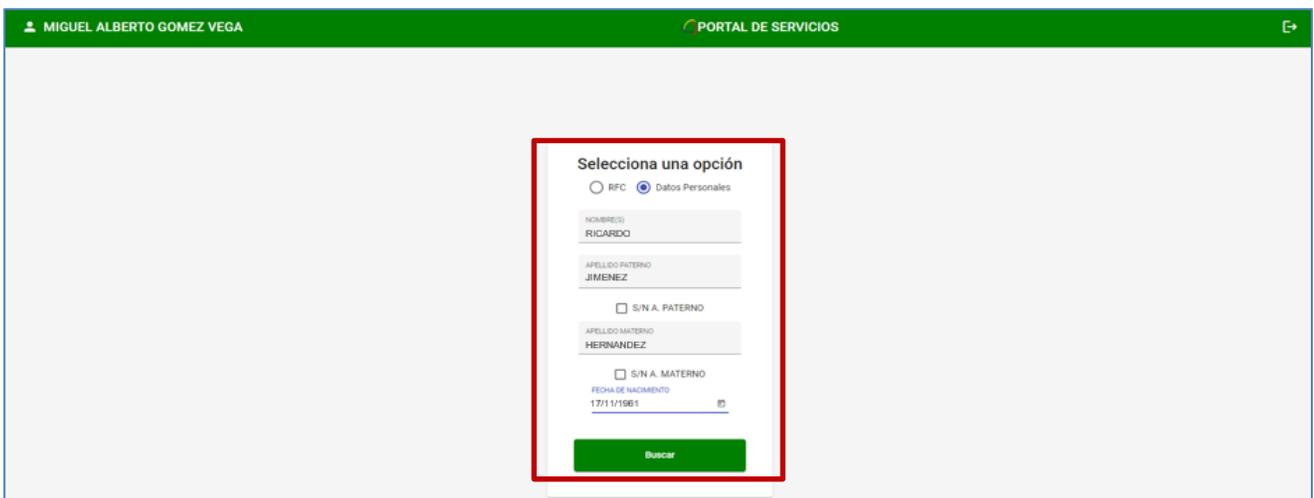
- g. Después, el cajero deberá colocar su dedo índice (izquierdo o derecho) en el lector de huellas, para autenticarse.



- h. Se deberá seleccionar la opción con la que se buscará al cliente (RFC o datos personales). Es importante que el Cajero, **valide** que la información ingresada es correcta.



- i. En caso de que la búsqueda por RFC no sea satisfactoria, porque no se encuentre el dato, se procede a realizar la búsqueda del cliente por medio de sus datos personales, validando que la información sea correcta.



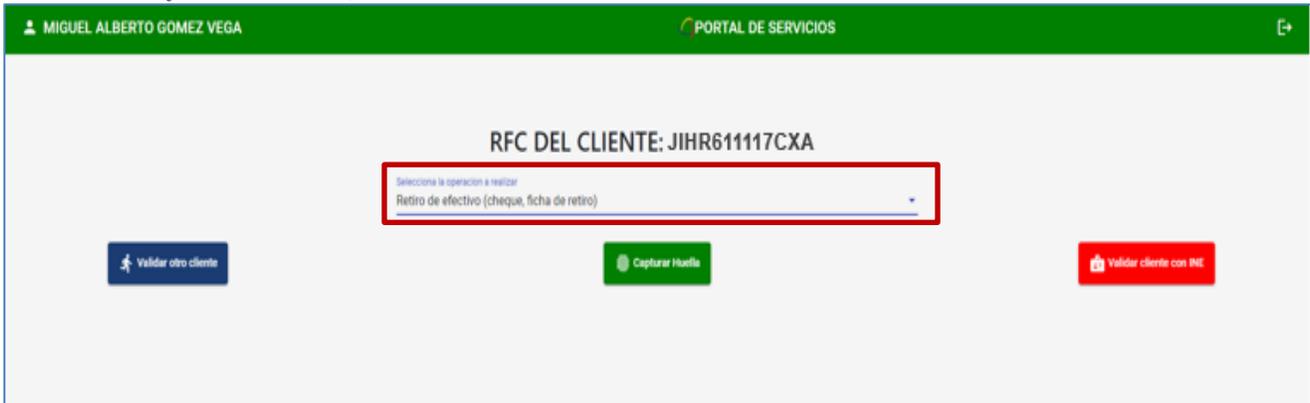
- j. Cuando se utiliza el Portal de Servicios, ya no será necesario obtener copia de la INE.
- k. Una vez ingresado el dato, nos indicará “*Cliente: Enrolado*” y daremos clic en “*Autenticar Cliente*”.

Nota: Si el cliente aún no ha sido enrolado, favor de consultar la Guía “**PROCESO CONTINGENTE DE VALIDACIÓN DE CLIENTES EN VENTANILLA**”.



The screenshot shows the 'PORTAL DE SERVICIOS' interface. At the top, the user name 'MIGUEL ALBERTO GOMEZ VEGA' is displayed. Below the header, the text 'RFC DEL CLIENTE: JIHR611117CXA' is shown. A red box highlights the text 'Cliente: Enrolado'. Below this, there is a red button labeled 'Validar otro cliente'. Two large blue buttons are visible: 'Autenticar Cliente' (with a fingerprint icon) and 'Validar Cliente con el INE' (with a person icon).

- l. Del combo, se deberá seleccionar la operación que realizará el cliente (*Retiro de efectivo o Transferencia SPEI*).



The screenshot shows the 'PORTAL DE SERVICIOS' interface. At the top, the user name 'MIGUEL ALBERTO GOMEZ VEGA' is displayed. Below the header, the text 'RFC DEL CLIENTE: JIHR611117CXA' is shown. A dropdown menu is open, showing the selected option 'Retiro de efectivo (cheque, ficha de retiro)'. Below the dropdown, there are three buttons: 'Validar otro cliente' (blue), 'Capturar Huella' (green), and 'Validar cliente con INE' (red).

- m. Ya una vez seleccionada la operación, dar clic en “*Capturar huella*”.



The screenshot shows the 'PORTAL DE SERVICIOS' interface. At the top, the user name 'MIGUEL ALBERTO GOMEZ VEGA' is displayed. Below the header, the text 'RFC DEL CLIENTE: JIHR611117CXA' is shown. The dropdown menu is still open, showing the selected option 'Retiro de efectivo (cheque, ficha de retiro)'. The 'Capturar Huella' button (green) is highlighted with a red box. Other buttons include 'Validar otro cliente' (blue) and 'Validar cliente con INE' (red).

- n. El cliente deberá colocar alguna de las huellas con las que fue enrolado, en el lector de huellas. Sabremos que se está tomando la huella correctamente, cuando el lector de huellas cambie de color azul, a amarillo o verde.



- o. Una vez que hayamos obtenido la huella dactilar del cliente, la información será validada ante el Motor Biométrico, y nos indicará "Autenticación exitosa". Dar clic en "Ok".

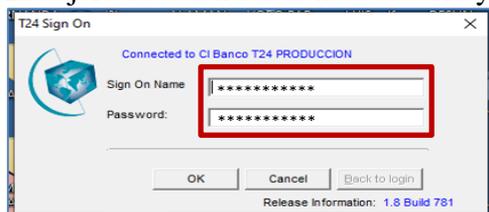


- p. Si el cliente ya fue enrolado previamente, el Portal de Servicios nos arrojará los datos del cliente, así como la imagen de la INE que se escaneó en el proceso de enrolamiento con el Ejecutivo.

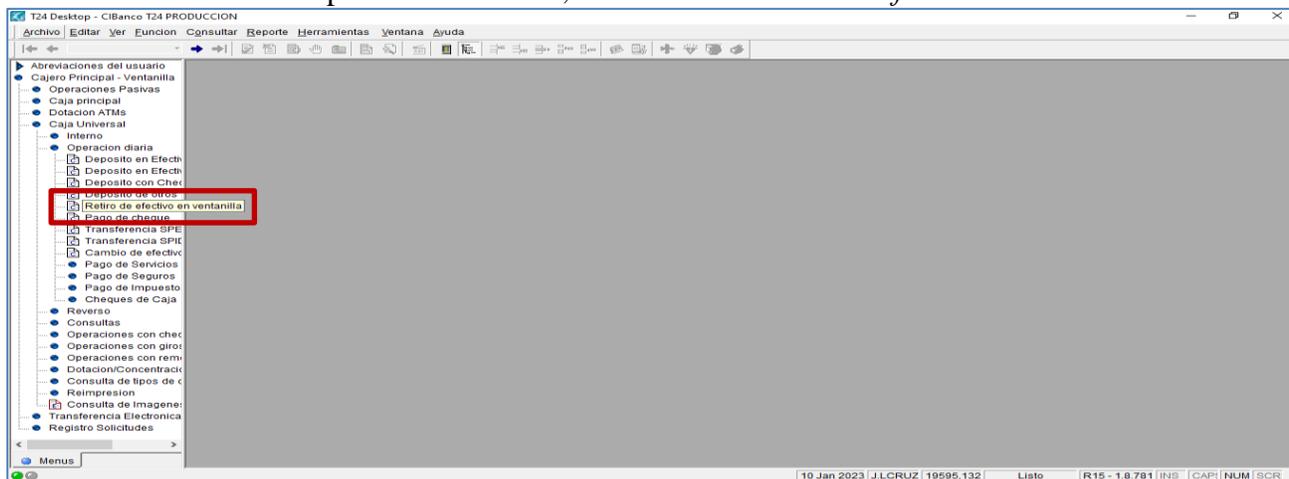


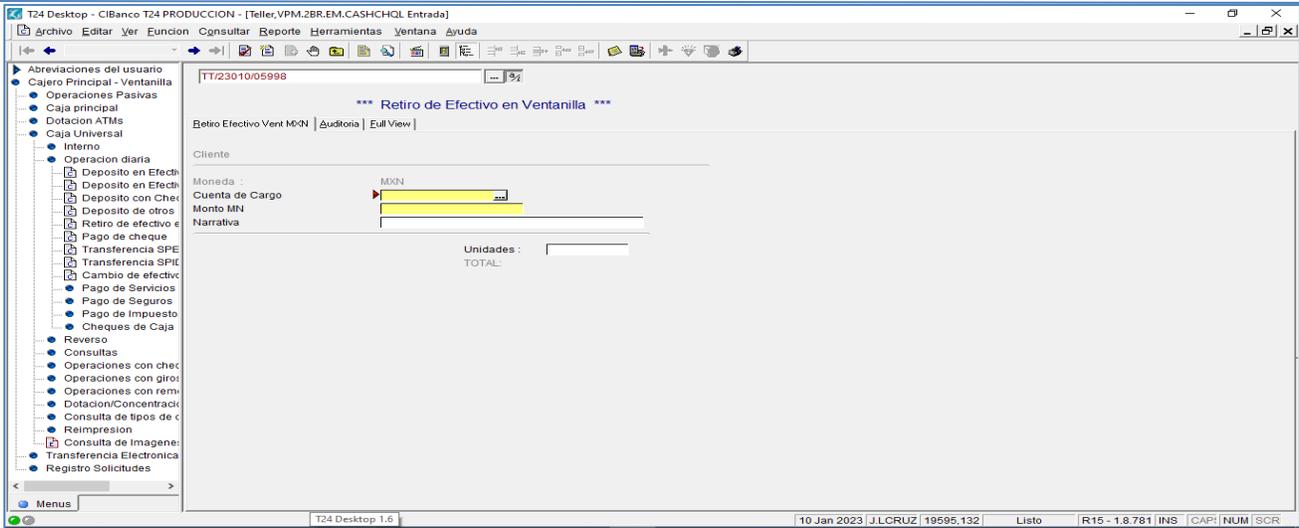
Nota: En caso de que el resultado de la autenticación sea exitoso, se concluye el flujo en el Portal de Servicios y se deberá continuar con la operación en el sistema T24.

- q. Una vez realizada la autenticación en el Portal de Servicios, el Cajero deberá abrir el sistema T24.
- r. El cajero se autentica con su usuario y contraseña.

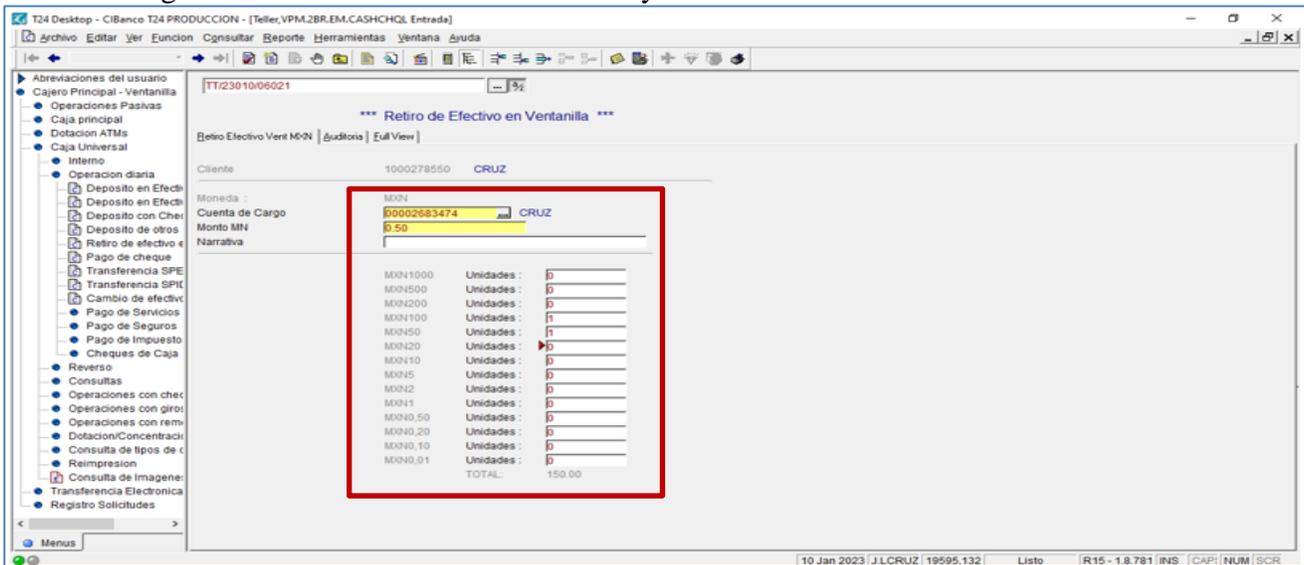


- s. Se selecciona la operación a realizar, en este caso “Retiro de efectivo en ventanilla”.

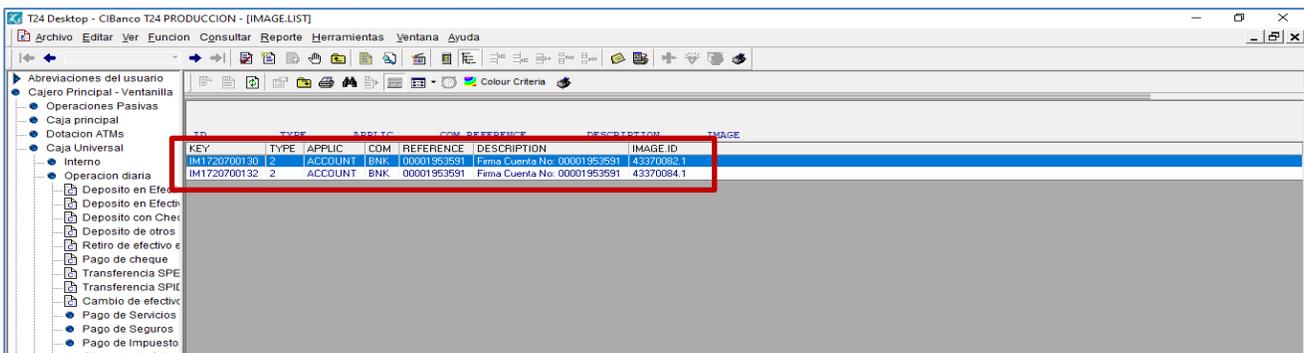




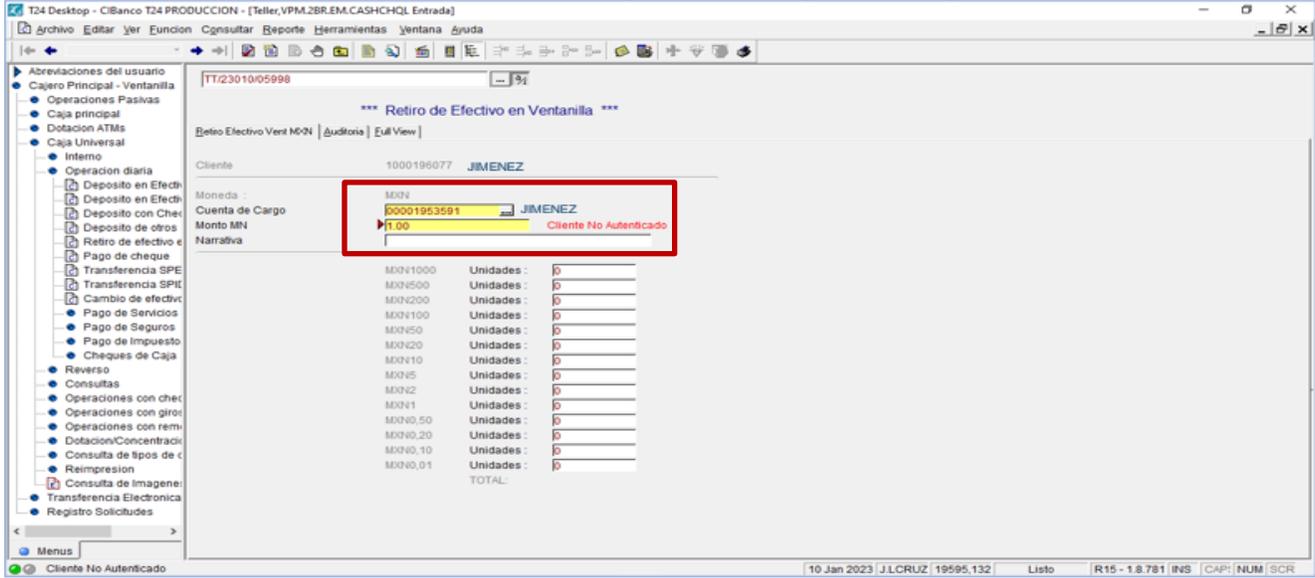
t. Se ingresa el número de cuenta del cliente y el monto a retirar.



u. Previo al retiro de efectivo, se deberán validar las firmas del cliente, contra INE en original, dando clic en cada uno de los documentos.

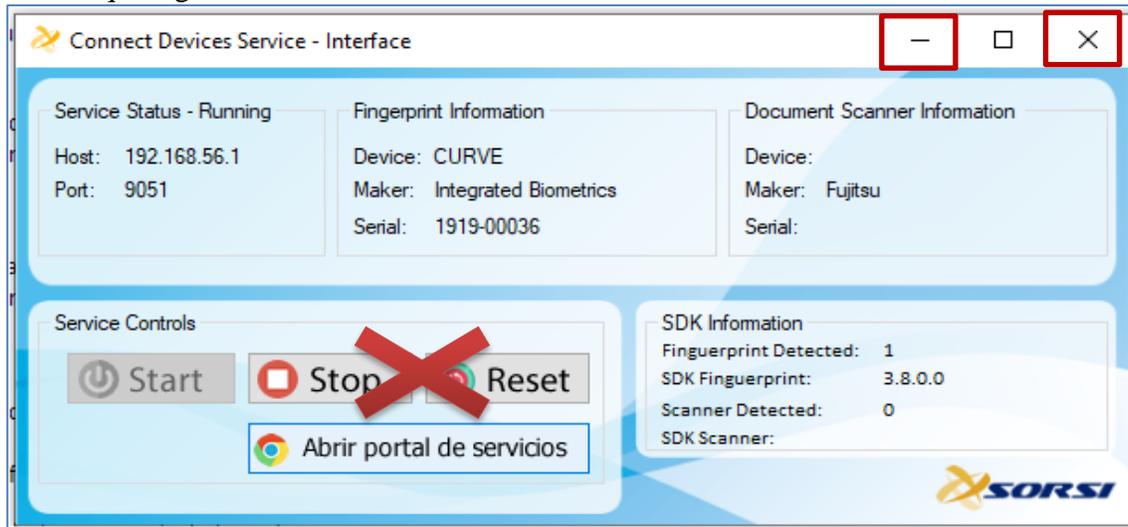


- v. Si no se lleva a cabo previamente la autenticación del cliente, el sistema T24, no le permitirá realizar la operación necesaria. En T24, aparecerá en rojo el mensaje “*Cliente No Autenticado*”.

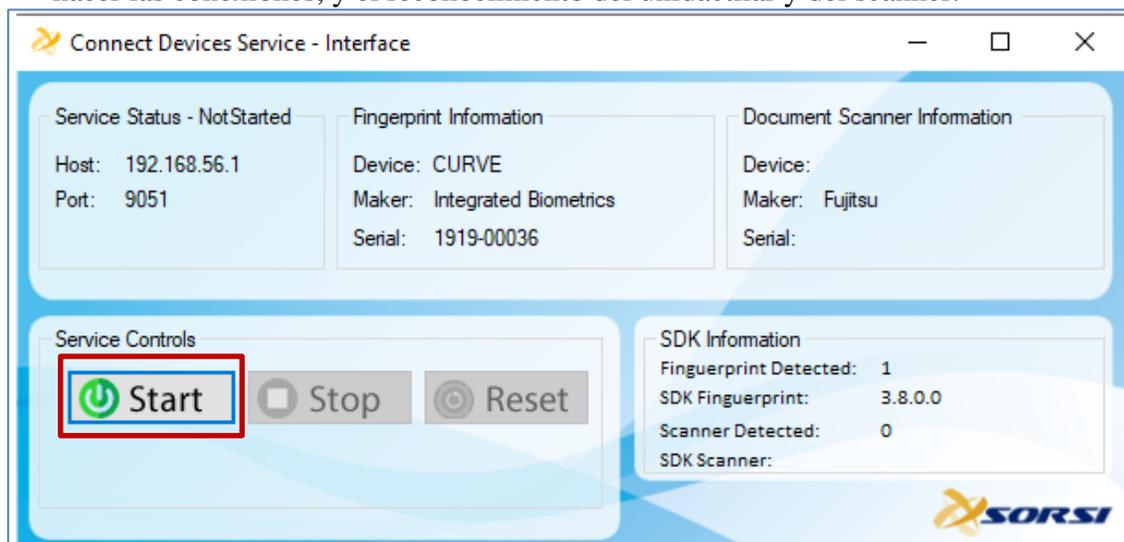


3. Recomendaciones importantes.

- a. Nunca deberán apagar el programa *SORSI* (NO dar clic en el botón “*Stop*” o “*Reset*”), ya que si lo apagan se pierde la conexión del unidactilar y del scanner, por lo tanto, al hacer la autenticación de los clientes no reconocerá los aparatos. Solamente deberán minimizar, o cerrar la ventana para que siga funcionando la conexión.



- b. En caso de que el cajero apague el programa *SORSI*, no es necesario reiniciar la máquina, solamente tiene que abrir el programa *SORSI* y darle click en el botón “*Start*”, para que vuelva hacer las conexiones, y el reconocimiento del unidactilar y del scanner.



4. Contacto.

En caso de dudas del uso del **Porta de Servicios**, favor de contactar a las siguientes personas:

- CIBiometría Hallazgos: cibiometriahallazgos@cibanco.com (anexando evidencia del error).
- Help Desk: helpdeskoperaciones@cibanco.com 5511031103 ext. 1010
- Miguel Gómez migomez@cibanco.com 5511031103 ext. 5678
- Norberto Calvillo: ncalvillo@cibanco.com 5511031103 ext.1036

En caso de **fallas en la instalación del software** del lector de huellas, del scanner, o no aparezca el ícono del Portal de Servicios, favor de contactar a:

- Jorge Garcia: jgarcia@cibanco.com
- Marco López: malopez@cibanco.com
- Con copia a CIBiometría Hallazgos cibiometriahallazgos@cibanco.com (anexando evidencia del error).

FIN DEL COMUNICADO